



Humana
omsorg og assistanse

Våre kunder er stadig mer tilfredse med oss som BPA-leverandør

» På forhånd hadde jeg ikke våget å håpe på at kundene skulle være SÅ fornøyde.
Jon Torp, divisjonsdirektør for BPA.

Det er tydelig at kundetilfredsheten fortsatt er høy hos oss. Vårt mål fremover er å vedlikeholde og videreutvikle denne positive trenden, og sikre at kundene våre kontinuerlig vil være tilfredse med tjenestene vi tilbyr innen BPA.

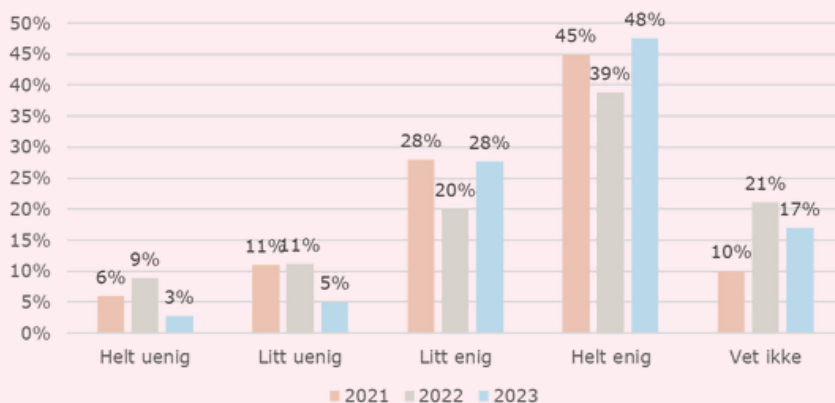
Humana omsorg og assistanse sin kundeundersøkelse for 2023 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til alle våre BPA-kunder. Formålet med undersøkelsen er å gi kundene muligheten til å fortelle om de er fornøyde med Humana omsorg og assistanse som BPA-leverandør, og om de får service etter sine behov og ønsker. Det ble stilt 23 spørsmål og påstander.

I kundeundersøkelsen for 2023 har vi gleden av å rapportere generelt positive resultater. Vi observerer en jevn positiv utvikling, spesielt blant de som svarer "litt enig" og "helt enig", sammenlignet med fjoråret.

Tydelig tilfredshet med appen

Spesielt bemerkelsesverdig er økningen i tilfredshet med vår BPA-app sammenlignet med resultatene fra undersøkelsen i 2022. Denne økningen kan tilskrives kontinuerlig apputvikling, samt kundenes og assistentenes gradvise tilvenning til det nye systemet.

Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Humana BPA-appen



Kontakt oss her:

Telefon: [950 43 000](tel:95043000)

Epost: bpa@humananorge.no

[Les den fulle rapporten for 2023 her](#)



Humana
omsorg og assistanse

BPA gjennom dere er den beste avgjørelsen jeg har tatt. Det har endret hverdagen min som arbeidsleder, og jeg er tryggere og har mer krefter i hverdagen.

BPA-kunde i Humana omsorg og assistanse

93% av våre kunder er fornøyd med oss som BPA-leverandør

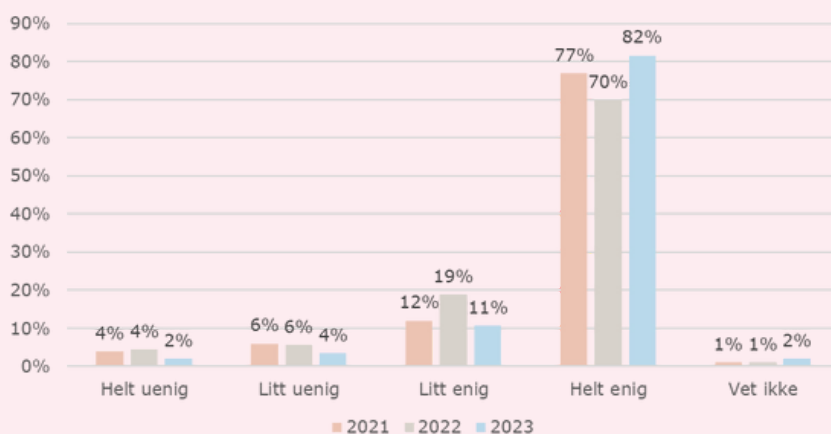
De aller fleste kundene våre er tilfredse med oss som BPA-leverandør. Dette gjenspeiles tydelig i årets undersøkelse, der 93% svarer "helt enig" eller "litt enig" på påstanden "Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse". Det er også gledelig å se at flere i år svarer at de er helt enige i at Humana omsorg og assistanse er engasjerte, dyktige, gir gode svar og nødvendig opplæring og veiledning.

Tilfreds med egen rådgiver

Videre har tilfredsheten med egen rådgiver økt fra 78% til 83%, noe som understreker den positive utviklingen på individnivå. For å bygge videre på disse gode resultatene, vil vi fremover fokusere på å opprettholde og forbedre kvaliteten på tjenestene våre.

Vår prioritet er å sikre at kundene våre skal fortsette å være fornøyd med Humana omsorg og assistanse som sin leverandør av BPA.

Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse



Fokus i 2023 og veien videre

Det er tydelig at våre tiltak for å forbedre oss på visse områder har fungert. I løpet av 2023 konsentrerte vi oss om å forbedre kursene og opplæringsprogrammene som er tilgjengelige i appen vår, samt legge større vekt på strategier for å motivere assistenter til å forlenge sin ansettelse. Videre har vi kontinuerlig fokusert på å utvikle en bedre kultur for håndtering av avvik, noe som vil fortsette å være en prioritet også i 2024.

Kontakt oss her:

Telefon: [950 43 000](tel:95043000)

Epost: bpa@humananorge.no

[Les den fulle rapporten for 2023 her](#)