



Humana
omsorg og assistanse

Humana er gode på å sikre at brukerstyringen finner sted



Humanas kundeundersøkelse for BPA i år viser høy grad av tilfredshet blant kundene våre, og resultatene er jevnt over svært gode. BPA-direktør Jon Torp er stolt over resultatene. – I pandemi-året 2021 er vi glade for at vi har lykkes godt med å være tilgjengelige for kundene våre, og at våre kunder synes vi gir dem gode svar på det de lurte på, sier han.

Kundeundersøkelsen ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til 237 av våre BPA-kunder. Av disse 237 var det 100 kunder som valgte å besvare undersøkelsen, som tilsvarer en svarprosent på 42,2%.

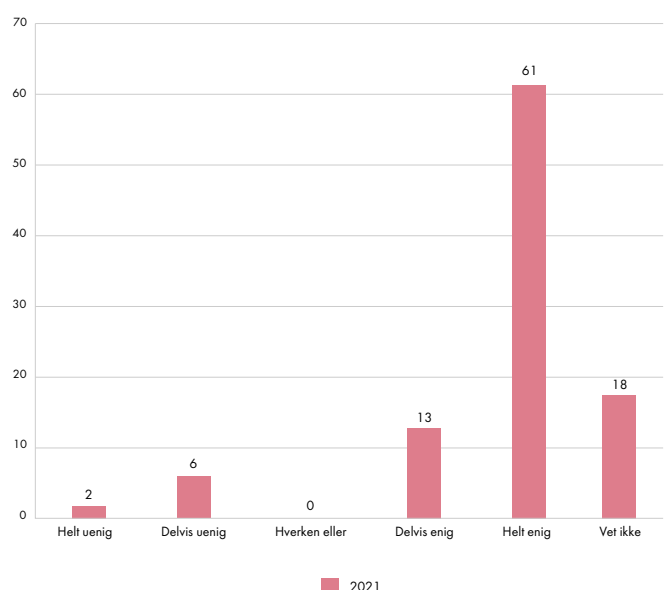
Formålet med undersøkelsen var å gi kundene muligheten til å fortelle om de er fornøyde med Humana omsorg og assistanse som BPA-leverandør, og om de får service etter sine behov og ønsker. Det ble stilt 22 spørsmål og påstander.

Resultatene av kundeundersøkelsen viser en jevn tilfredshet sammenlignet med de to foregående årene. Kundene er med andre ord fremdeles fornøyde med Humana omsorg og assistanse som sin BPA-leverandør.

Tar brukerstyringen på alvor

I årets undersøkelse la vi til en ny påstand: «Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted», og 74 % sa seg litt enig eller helt enig i denne påstanden. – Vi er stolte og glade for at vi scorer godt på at Humana tar brukerstyringen på alvor, sier Torp.

Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted:





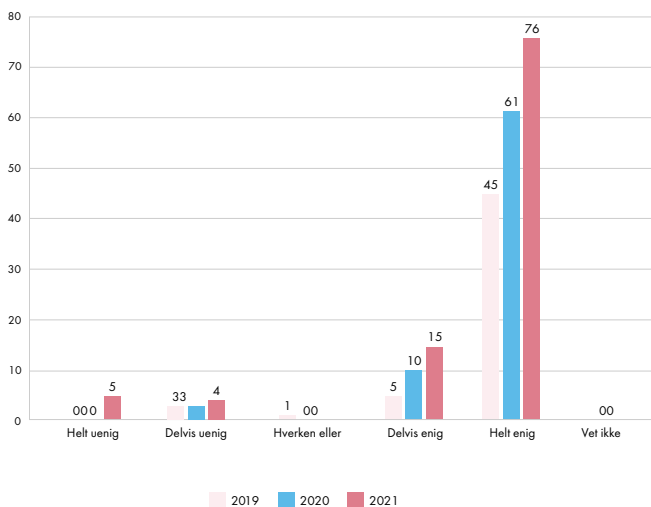
Jeg føler meg godt ivaretatt.

Respondent Humanas kundeundersøkelse BPA 2021

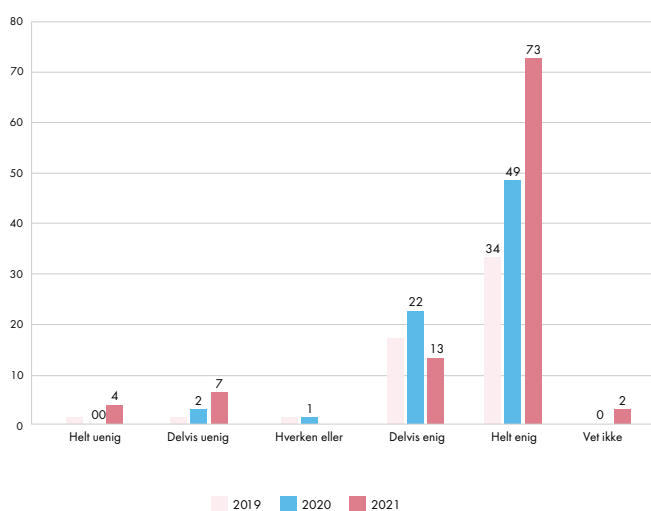
Lettilgjengelige og gir gode svar

Resultatene viser også at kundene synes det er enkelt å komme i kontakt med BPA-divisjonen i Humana omsorg og assistanse, og at vi gir gode svar på det kundene lurer på. Dette synes Torp er gode og viktige resultater i et annerledes år der hverdagen har vært preget av en pandemi.

Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse



Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurer på



Slik skal vi forbedre tjenestene våre ytterligere

Vi kan trekke konklusjonen om at flertallet av våre BPA-kunder er fornøyd med Humana omsorg og assistanse som BPA-leverandør ut ifra svarene i undersøkelsen. Ved å se på vektet gjennomsnitt ser vi at spørsmål vedr. tilfredshet med Humana omsorg og assistanse uten unntak er over 4 av 5.

– Vi merker oss selvsagt de punktene vi bør forbedre oss på, for de er der, sier Torp. Basert på svarene fra undersøkelsen vil Humana omsorg og assistanse fremover ha fokus på disse tre påstandene og se om det vil være mulig å forbedre disse:

- Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse, score 4,2.
- Humana omsorg og assistanse holder det de lover, score 4,2.
- Jeg er fornøyd med rådgiveren min, score 4,4.

Vi har nylig implementert et kundeoppfølgingssystem som heter FAST, som vi fortsetter å jobbe med. Det er vi ganske sikre på at vil gi et sterkere og bedre kundeoppfølging.

Vi jobber også med å lansere en app som gir arbeidslederne og assistentene en helt ny digital læringsplattform, og gjør folk i stand til å kommunisere med oss heldigitalt. Dette har vi tro på at vil forbedre kundeopplevelsen og ansattopplevelsen. Dette vil blant annet inkludere en egen «lederskole» for kundene som vil være en del av den obligatoriske opplæringen.

Vi fortsetter å jobbe for å opprettholde de gode resultatene og for at kundene skal fortsette å være fornøyd med Humana omsorg og assistanse som sin leverandør av brukerstyrt personlig assistanse.



Humana
omsorg og assistanse

Vi deler gjerne kunnskapen vår.

[Klikk her for å lese hele rapporten fra undersøkelsen.](#)

Humana omsorg og assistanse

Strandveien 30, 1366 Lysaker

Sentralbord: 950 43 000

E-post: bpa@humananorge.no