



*Humana omsorg og assistanse*

# **Kundeundersøkelsen 2022**

## **Brukerstyrt personlig assistanse**



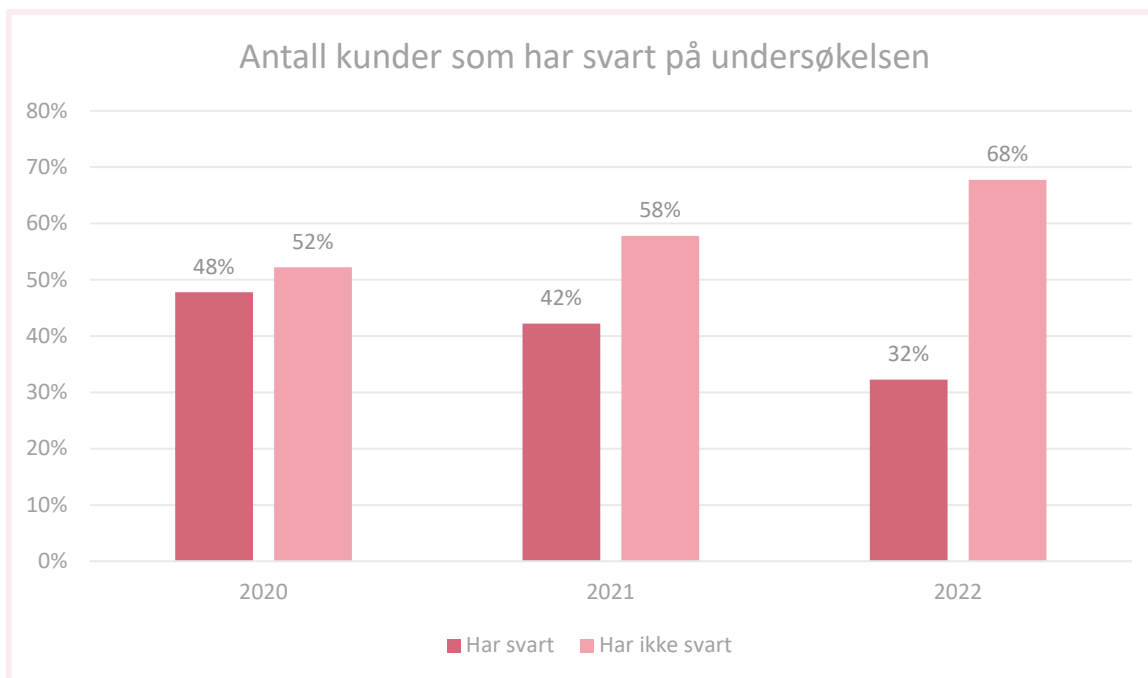
**Humana**  
*omsorg og assistanse*

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Om undersøkelsen</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Oppsummering av kundeundersøkelsen 2022</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Spørsmål og påstander i undersøkelsen</b> .....	<b>2</b>
3.1	<i>Hvor mange BPA-timer har du fått innvilget?</i> .....	2
3.2	<i>BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen</i> .....	2
3.3	<i>Humana omsorg og assistanse viser engasjement for BPA-ordningen min</i> .....	3
3.4	<i>Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse</i> .....	3
3.5	<i>Humana omsorg og assistanse holder det de lover</i> .....	4
3.6	<i>Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse</i> .....	4
3.7	<i>Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurer på</i> .....	5
3.8	<i>Humana omsorg og assistanse gir meg raske svar på det jeg lurer på</i> .....	5
3.9	<i>Jeg er fornøyd med rådgiveren min</i> .....	6
3.10	<i>Jeg får den opplæringen og veiledningen jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse for å kunne fungerer godt som arbeidsleder</i> .....	6
3.11	<i>Jeg får den støtten jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse slik at jeg kan utføre rollen min som arbeidsleder på en god måte</i> .....	7
3.12	<i>Jeg føler meg trygg på de som følger meg opp i Humana omsorg og assistanse</i> .....	7
3.13	<i>Humana omsorg og assistanse følger opp det jeg trenger støtte til for å være en god arbeidsleder</i> .....	8
3.14	<i>Jeg blir møtt med respekt fra Humana omsorg og assistanse</i> .....	8
3.15	<i>Jeg har vært sentral i utformingen og innholdet av BPA-ordningen min</i> .....	9
3.16	<i>Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted</i> .....	9
3.17	<i>Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Humana BPA-appen*</i> .....	10
3.18	<i>Jeg er fornøyd med timeplanleggingsverktøyet og timelisteverktøyet i Tamigo</i> .....	10
3.19	<i>Assistentgruppen min er stabil</i> .....	11
3.20	<i>Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse</i> .....	11
3.21	<i>Hvor sannsynlig er det at du skulle anbefalt Humana omsorg og assistanse til en venn? (1 er minst sannsynlig og 5 er mest sannsynlig)</i> .....	12
3.22	<i>Har du anbefalt Humana omsorg og assistanse til noen de siste 12 månedene?</i> .....	12

## 1 Om undersøkelsen

Humana omsorg og assistanse sin kundeundersøkelse for 2022 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til 279 BPA-kunder og arbeidsledere. Av disse var det 90 kunder som valgte å besvare undersøkelsen. Det tilsvarer en svarprosent på 32,3%, og en nedgang på 9,9 prosentpoeng sammenlignet med 2021. Da svarte 101 personer på undersøkelsen



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 22 spørsmål og påstander.

## 2 Oppsummering av kundeundersøkelsen 2022

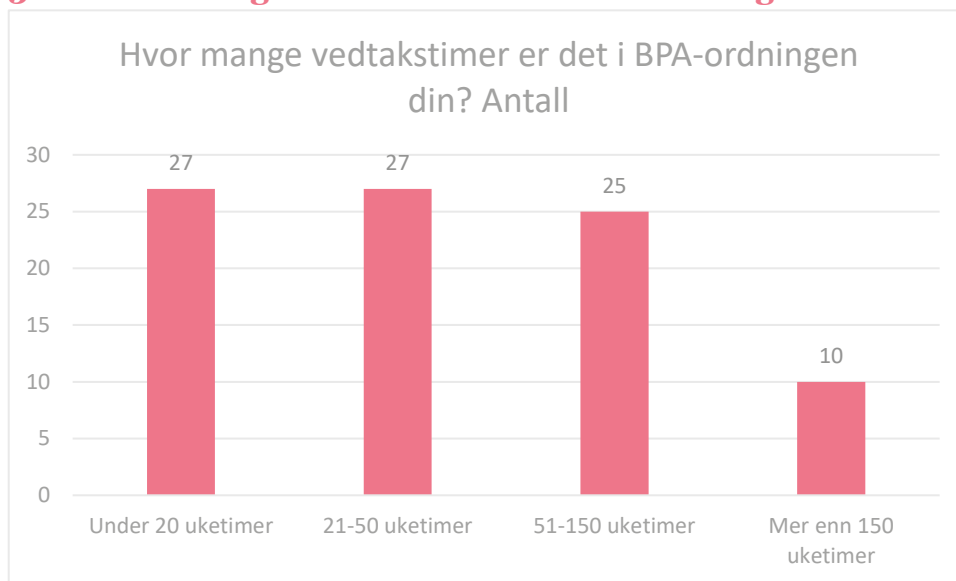
Resultatene av kundeundersøkelsen 2022 er jevnt over svært gode, og generelt en liten positiv utvikling fra fjoråret. På spørsmål om fornøydhet med oppslagsverket vårt, ser vi en tydelig nedgang. Dette kan trolig skyldes overgang fra å ha håndbøker i Tamigo til å ha disse i vår egen app. Flere opplever også at assistentgruppen ikke er så stabil som ønskelig, noe som reflekterer arbeidsmarkedet høsten 2022. Vi kan likevel jevnt over si at våre kunder er svært fornøyde med Humana omsorg og assistanse som deres BPA-leverandør.

Vi vil fremover jobbe for å opprettholde og ytterligere forbedre de gode resultatene, og sikre at kundene våre skal fortsette å være fornøyde med Humana omsorg og assistanse som sin leverandør av BPA.

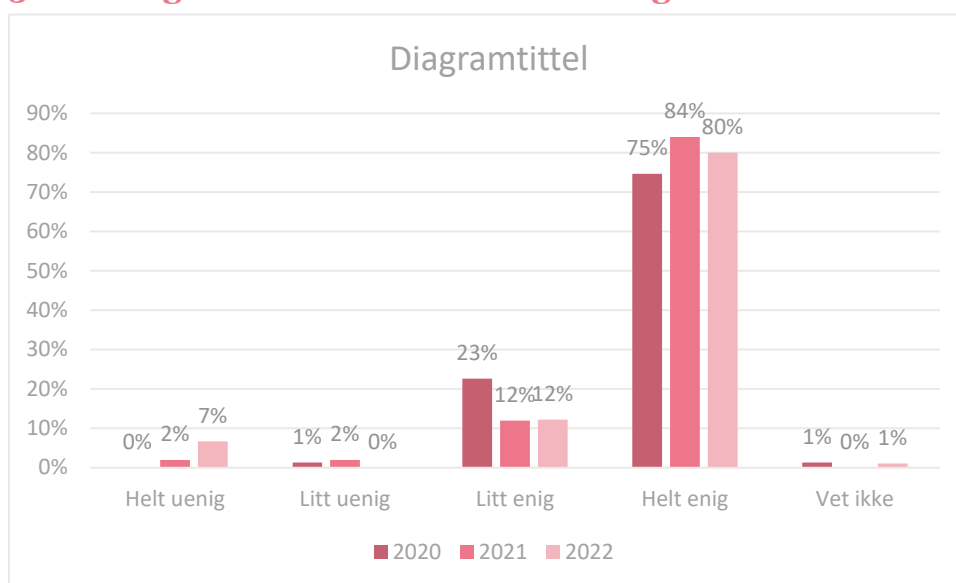


### 3 Spørsmål og påstander i undersøkelsen

#### 3.1 Hvor mange BPA-timer har du fått innvilget?



#### 3.2 BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen

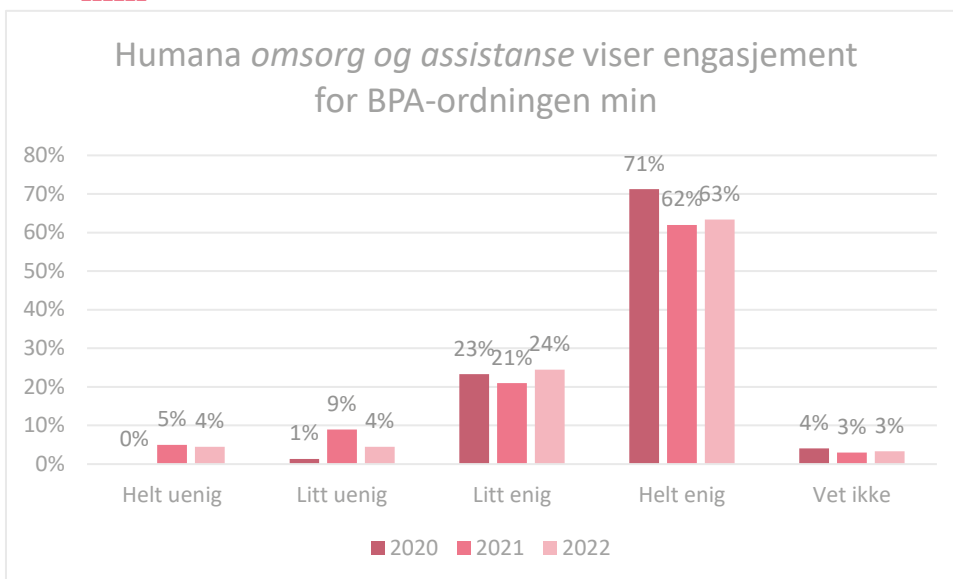


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

### 3.3 Humana omsorg og assistanse viser engasjement for BPA-ordningen min

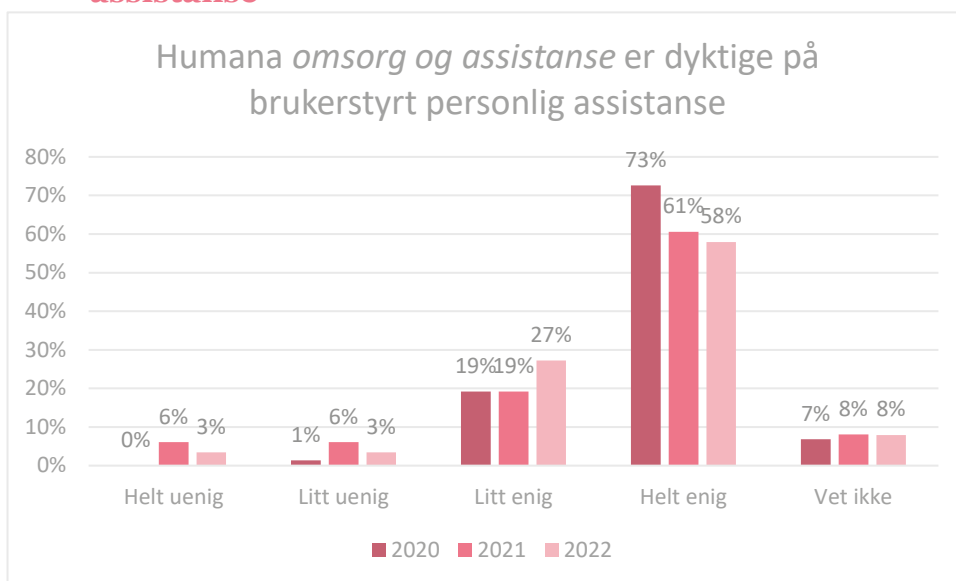


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

### 3.4 Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse

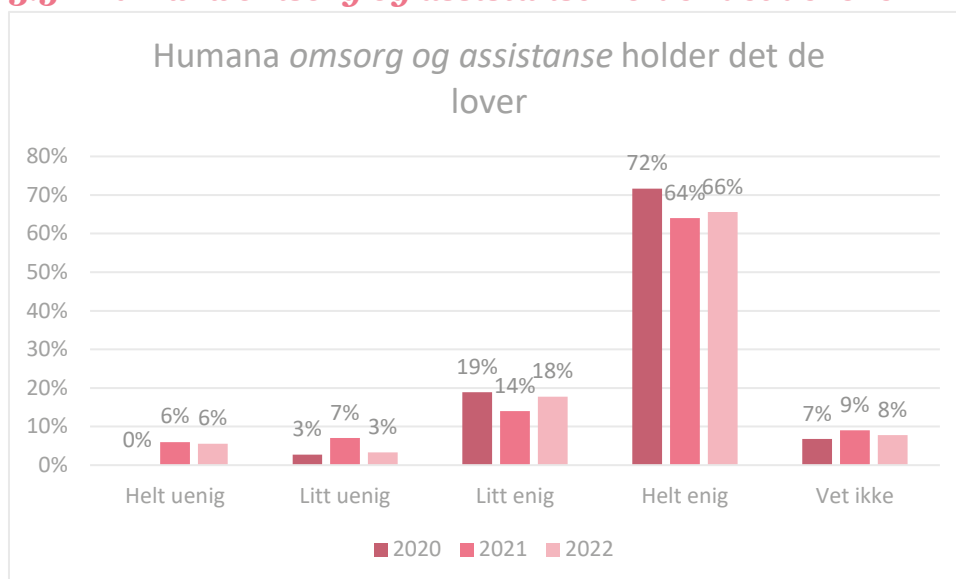


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,3 av 5.

### 3.5 Humana omsorg og assistanse holder det de lover

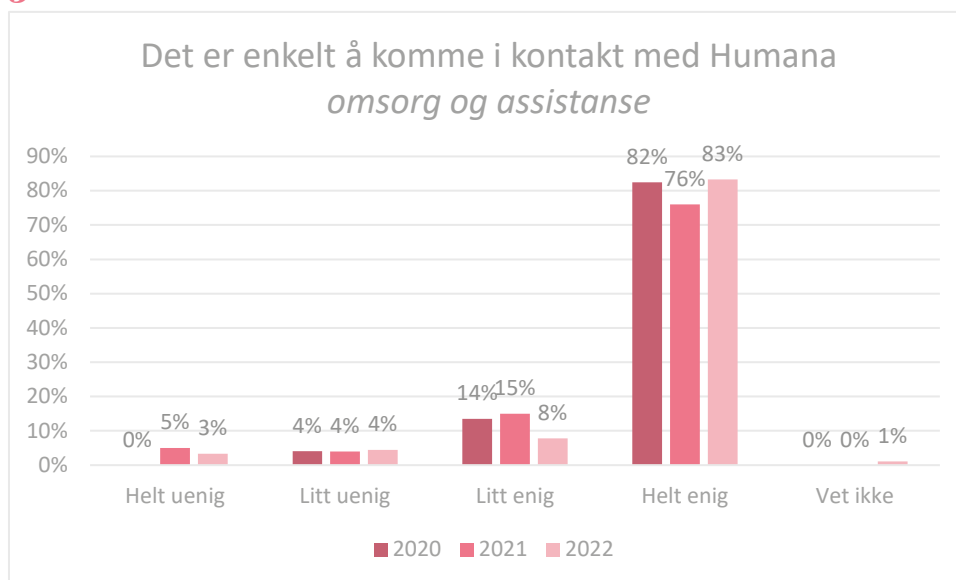


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,3 av 5.

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

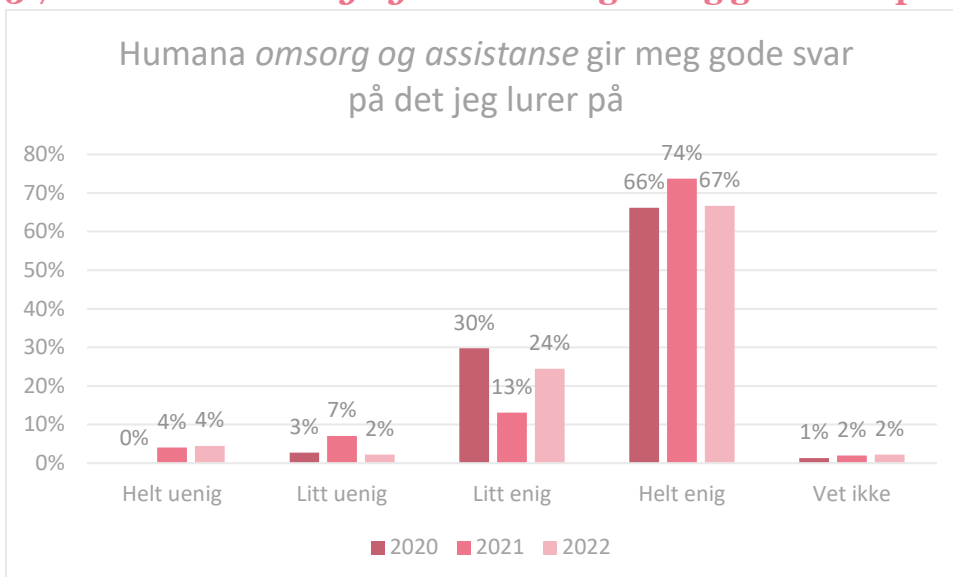


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

### 3.7 Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurere på

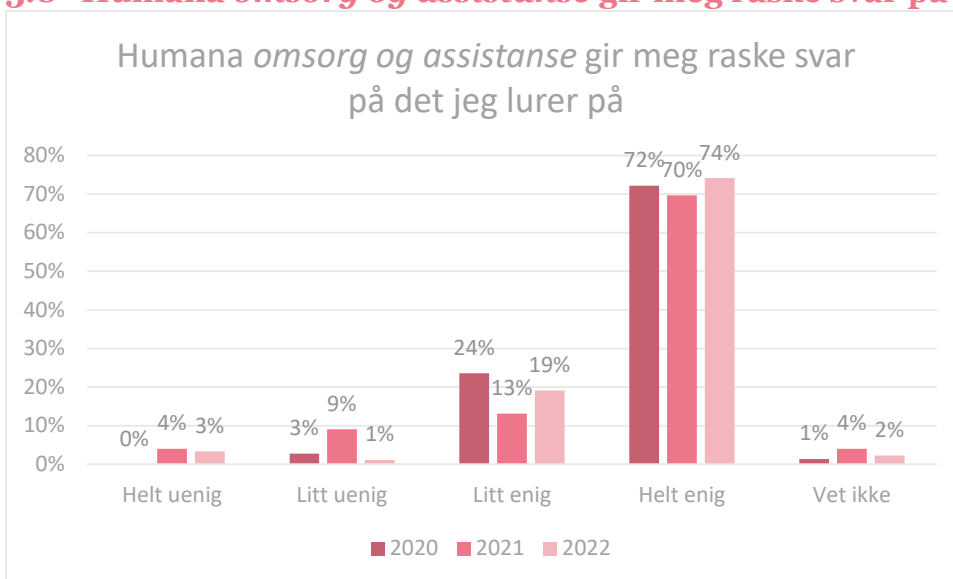


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

### 3.8 Humana omsorg og assistanse gir meg raske svar på det jeg lurere på

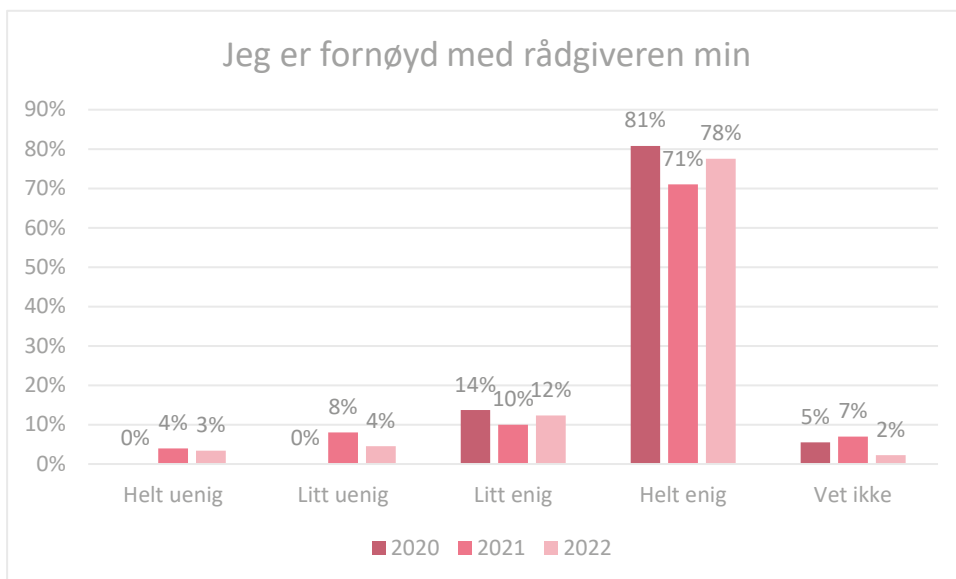


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

### 3.9 Jeg er fornøyd med rådgiveren min

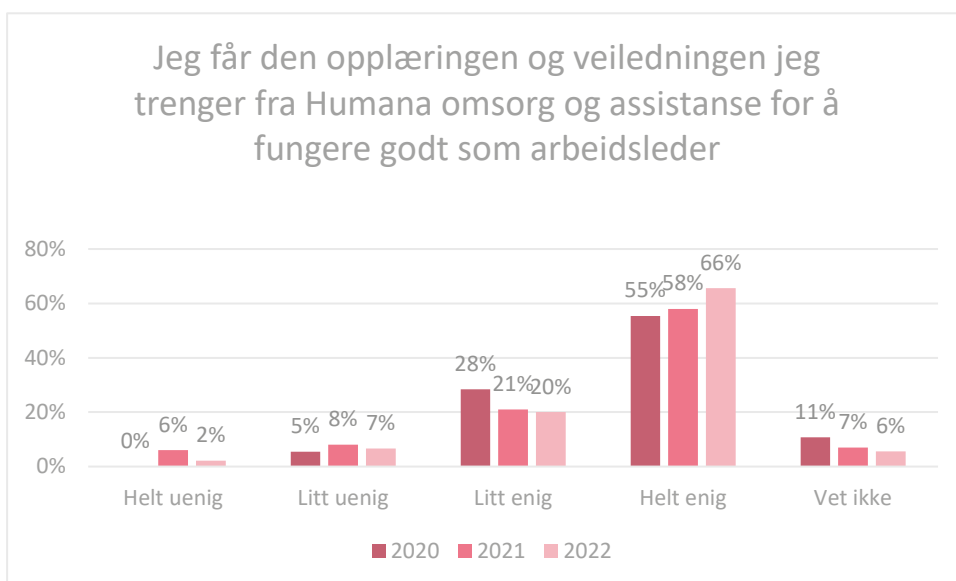


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

### 3.10 Jeg får den opplæringen og veiledningen jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse for å kunne fungerer godt som arbeidsleder



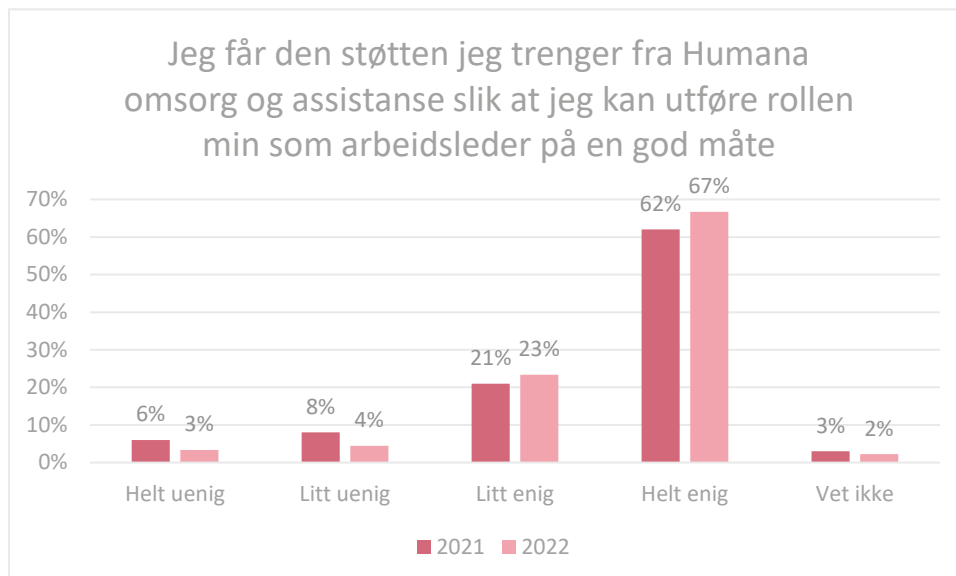
Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.



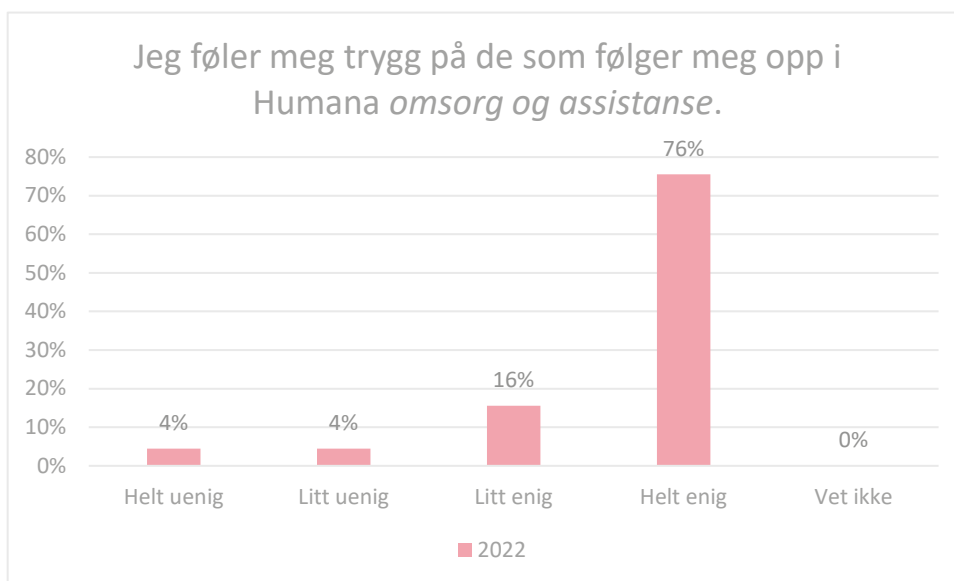
### 3.11 Jeg får den støtten jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse slik at jeg kan utføre rollen min som arbeidsleder på en god måte



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

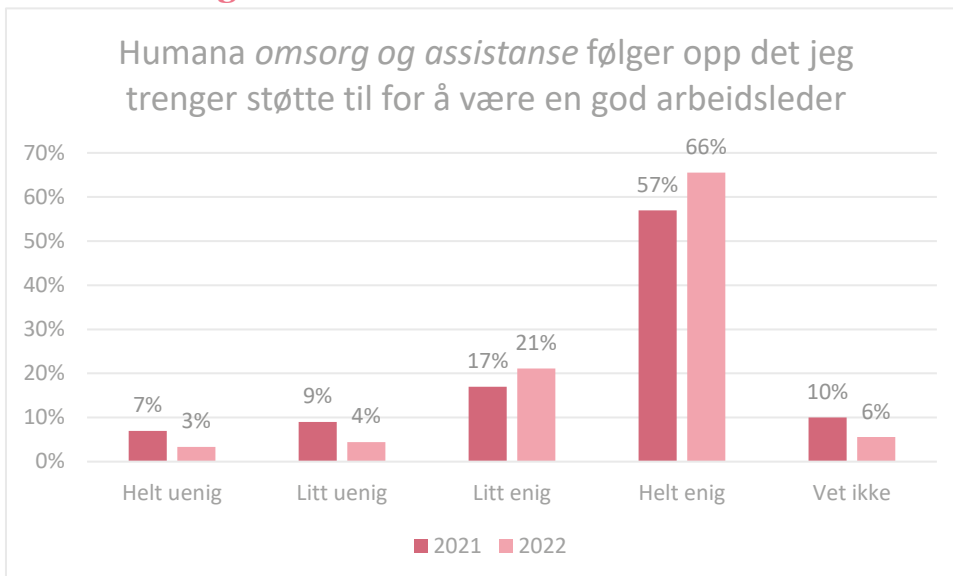
### 3.12 Jeg føler meg trygg på de som følger meg opp i Humana omsorg og assistanse



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

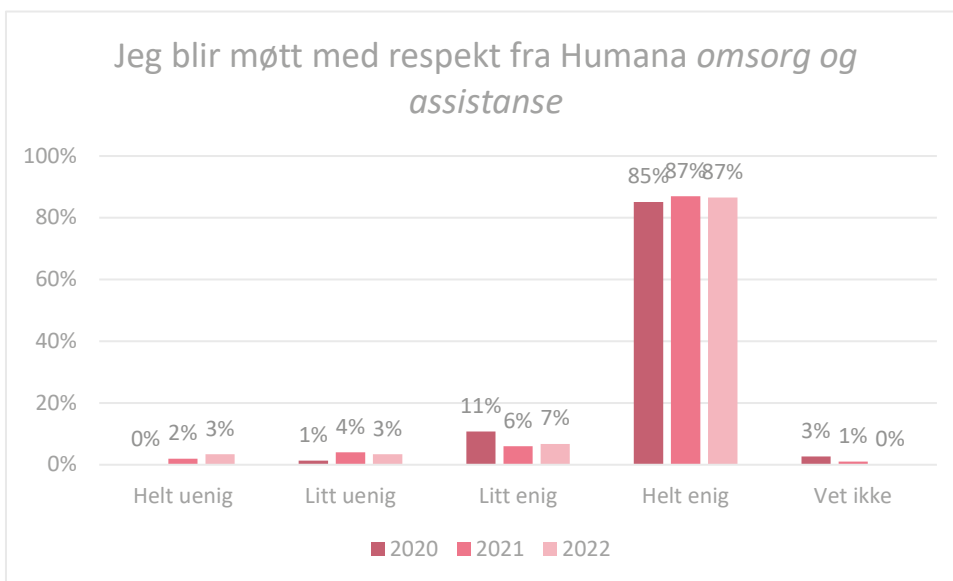
### 3.13 Humana omsorg og assistanse følger opp det jeg trenger støtte til for å være en god arbeidsleder



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,0 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

### 3.14 Jeg blir møtt med respekt fra Humana omsorg og assistanse

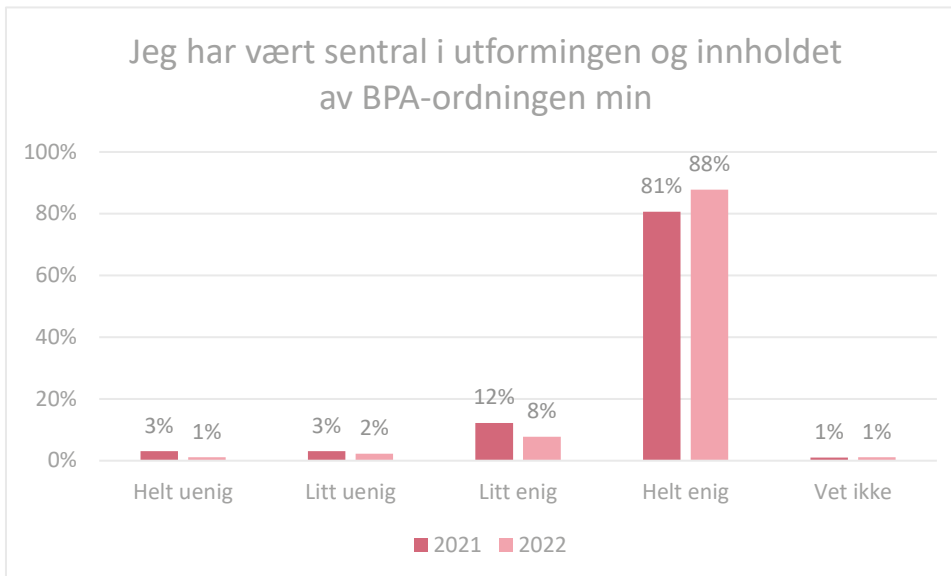


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,7 av 5.

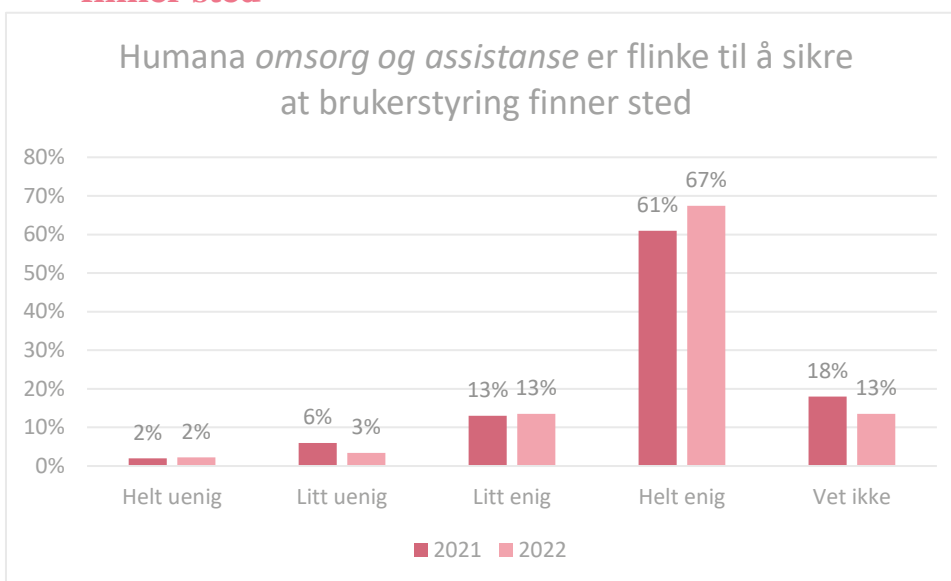
### 3.15 Jeg har vært sentral i utformingen og innholdet av BPA-ordningen min



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,8 av 5.

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

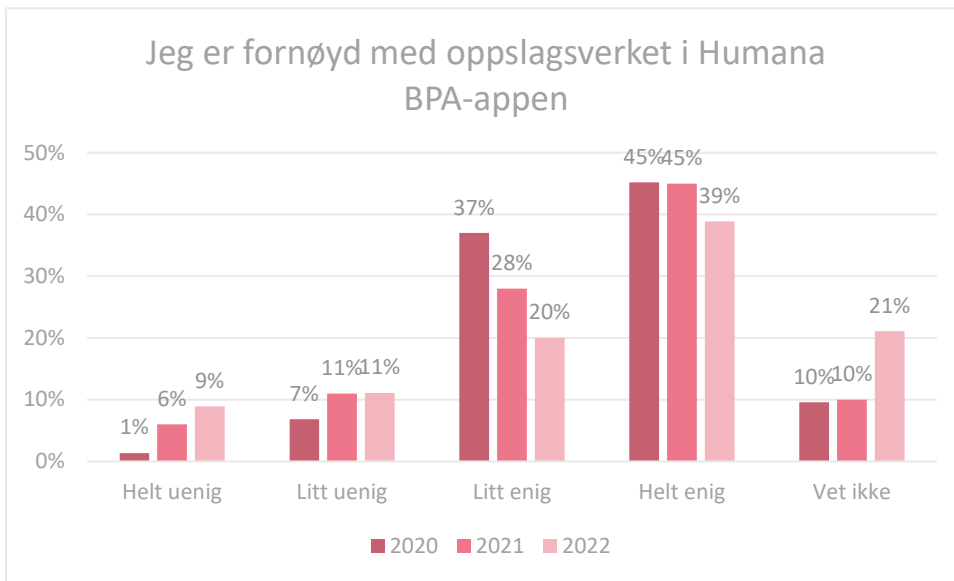


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

### 3.17 Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Humana BPA-appen\*

\* Fram til og med 2021 var påstanden «Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Tamigo». Dette ble endret i 2022 fordi oppslagsverket og Humanas håndbøker nå ligger i Humana BPA-appen.

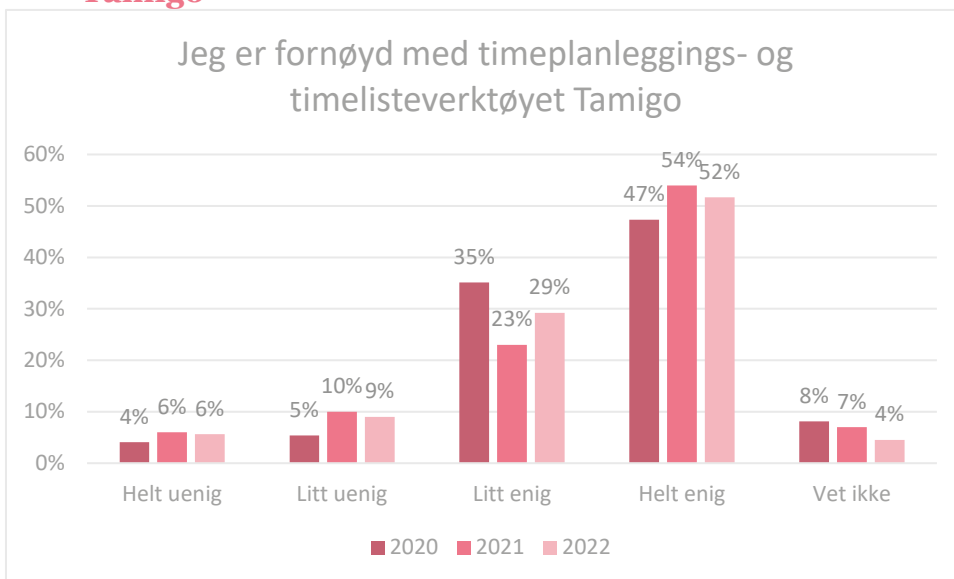


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,0 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 3,7 av 5.

### 3.18 Jeg er fornøyd med timeplanleggingsverktøyet og timelisteverktøyet i Tamigo

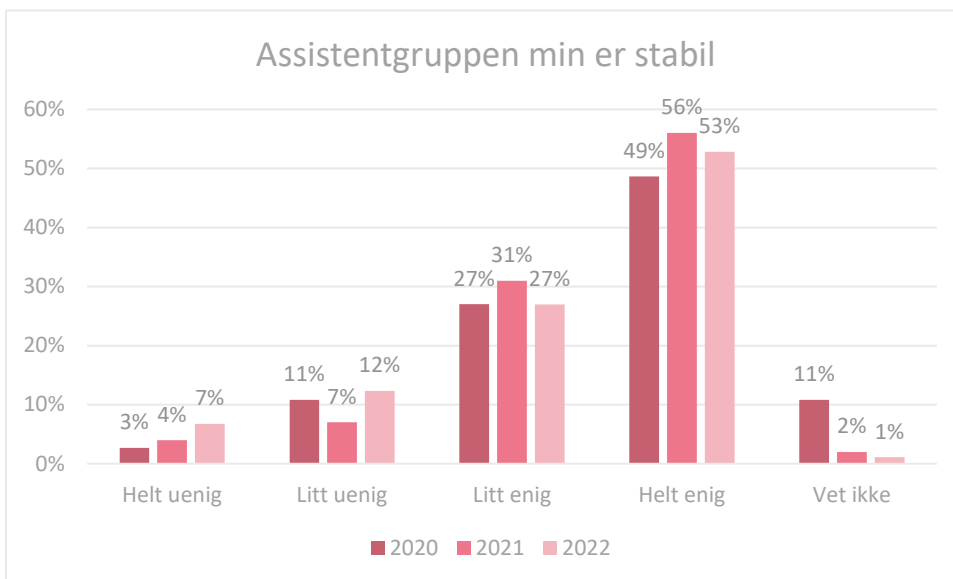


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,1 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,1 av 5.

### 3.19 Assistentgruppen min er stabil

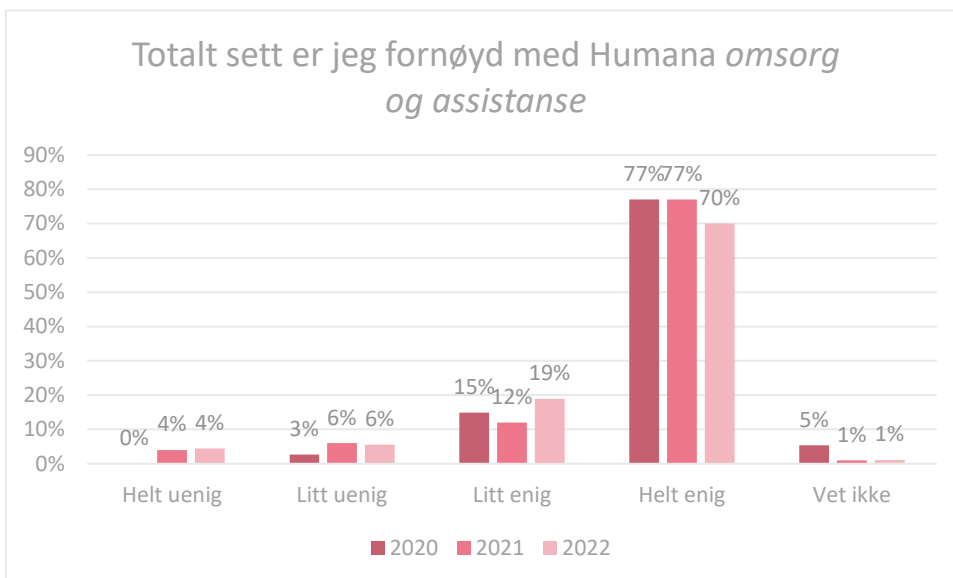


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,1 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,1 av 5.

### 3.20 Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse

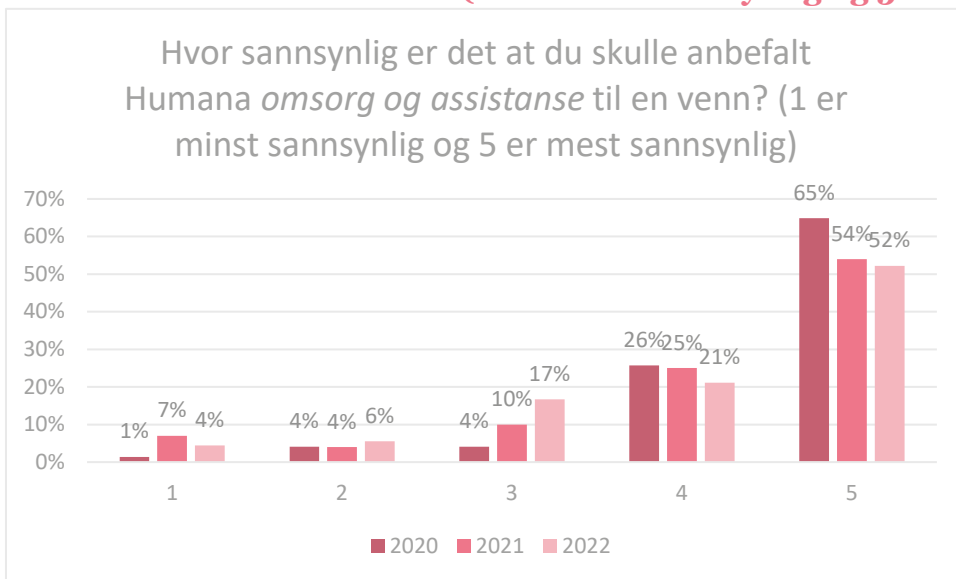


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

### 3.21 Hvor sannsynlig er det at du skulle anbefalt Humana omsorg og assistanse til en venn? (1 er minst sannsynlig og 5 er mest sannsynlig)

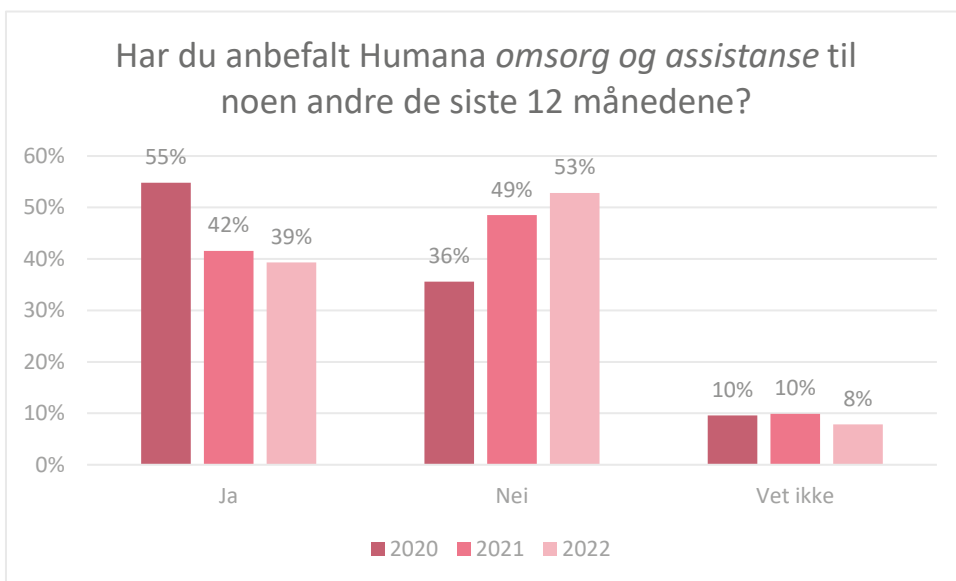


Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,1 av 5.

### 3.22 Har du anbefalt Humana omsorg og assistanse til noen de siste 12 månedene?



Andel som har sagt ja 2020: 55%

Andel som har sagt ja 2021: 42%

Andel som har sagt ja 2022: 39%