



*Humana omsorg og assistanse*

# Kundeundersøkelse

Brukerstyrt personlig assistanse

## Rapport 2023

Humana omsorg og assistanse  
telefon 950 43 000  
[www.humananorge.no](http://www.humananorge.no)  
[bpa@humananorge.no](mailto:bpa@humananorge.no)



**Humana**  
*omsorg og assistanse*

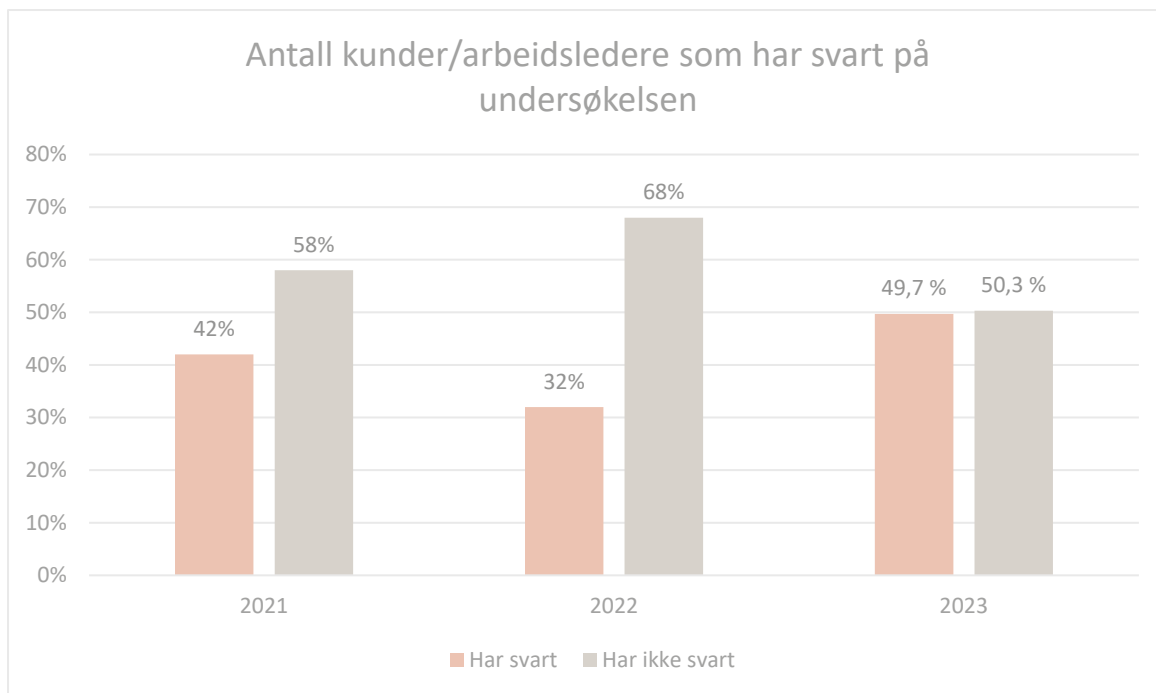
## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Om undersøkelsen .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Oppsummering av kundeundersøkelsen 2023 .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Spørsmål og påstander i undersøkelsen.....</b>	<b>3</b>
3.1	<i>Hvor mange BPA-timer har du fått innvilget? .....</i>	<i>3</i>
3.2	<i>BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen .....</i>	<i>3</i>
3.3	<i>Humana omsorg og assistanse viser engasjement for BPA-ordningen min .....</i>	<i>4</i>
3.4	<i>Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse .....</i>	<i>4</i>
3.5	<i>Humana omsorg og assistanse holder det de lover.....</i>	<i>5</i>
3.6	<i>Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse .....</i>	<i>5</i>
3.7	<i>Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurer på.....</i>	<i>6</i>
3.8	<i>Humana omsorg og assistanse gir meg raske svar på det jeg lurer på .....</i>	<i>6</i>
3.9	<i>Jeg er fornøyd med rådgiveren min .....</i>	<i>7</i>
3.10	<i>Jeg får den opplæringen og veiledningen jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse for å kunne fungerer godt som arbeidsleder .....</i>	<i>7</i>
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>	<i>8</i>
3.12	<i>Jeg føler meg trygg på de som følger meg opp i Humana omsorg og assistanse .....</i>	<i>8</i>
3.13	<i>Humana omsorg og assistanse følger opp det jeg trenger støtte til for å være en god arbeidsleder .....</i>	<i>9</i>
3.14	<i>Jeg blir møtt med respekt fra Humana omsorg og assistanse.....</i>	<i>9</i>
3.15	<i>Jeg har vært sentral i utformingen og innholdet av BPA-ordningen min .....</i>	<i>10</i>
3.16	<i>Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted.....</i>	<i>10</i>
3.17	<i>Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Humana BPA-appen* .....</i>	<i>11</i>
3.18	<i>Jeg er fornøyd med timeplanleggingsverktøyet og timelisteverktøyet i Tamigo .....</i>	<i>11</i>
3.19	<i>Assistentgruppen min er stabil .....</i>	<i>12</i>
3.20	<i>Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse .....</i>	<i>12</i>
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>	<i>13</i>
3.22	<i>Har du anbefalt Humana omsorg og assistanse til noen de siste 12 månedene? .....</i>	<i>13</i>
<b>4</b>	<b>Kommentarer fra undersøkelsen .....</b>	<b>14</b>



## 1 Om undersøkelsen

Humana omsorg og assistanse sin kundeundersøkelse for 2023 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til alle våre BPA-kunder og arbeidsledere. Av disse var det 49,7 % som valgte å besvare undersøkelsen. Det er en økning på 17,3 % sammenlignet med 2022. Dette tyder på at arbeidet vårt med å øke svarprosenten i noen grad har lyktes.



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.

## 2 Oppsummering av kundeundersøkelsen 2023

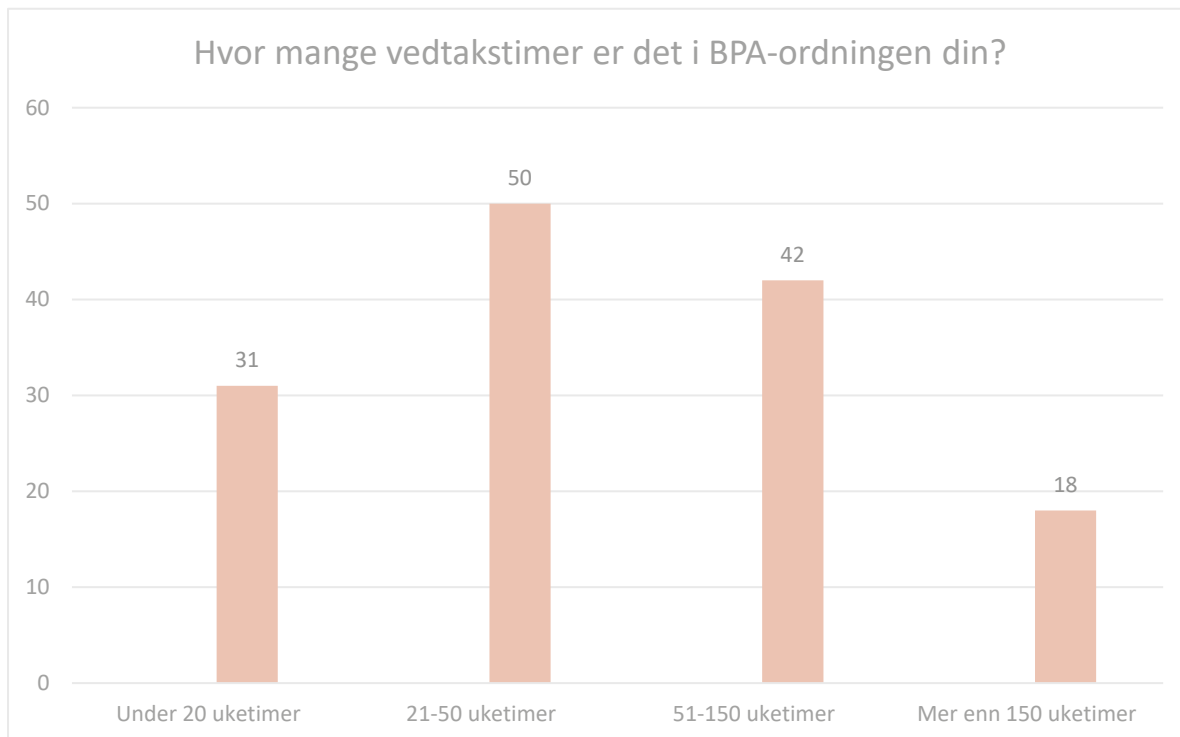
Resultatene av kundeundersøkelsen 2023 er jevnt over svært gode. Generelt ser vi en liten positiv utvikling på respondenter som har svart «helt enig» på 15 av de 23 feltene sammenliknet med fjoråret. På spørsmål om tilfredshet med oppslagsverket vårt, ser vi en oppgang på respondenter som svarer «helt enig» sammenlignet fra i fjor da vi gikk over fra Tamigo til BPA-appen. Dette kan forklares med at vi kontinuerlig utvikler appen, og at kundene og assistentene våre venner seg til det nye systemet. Vi kan også konkludere med at våre kunder totalt sett er svært fornøyde med Humana omsorg og assistanse som deres BPA-leverandør ved å se på grafen som har gått fra 70% til 82% på de som har svart «helt enig». 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 opplæringen og veiledning, for å nevne noe. Fornøydhetsgrad med egen rådgiver har også økt fra 78% til 83%.

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.

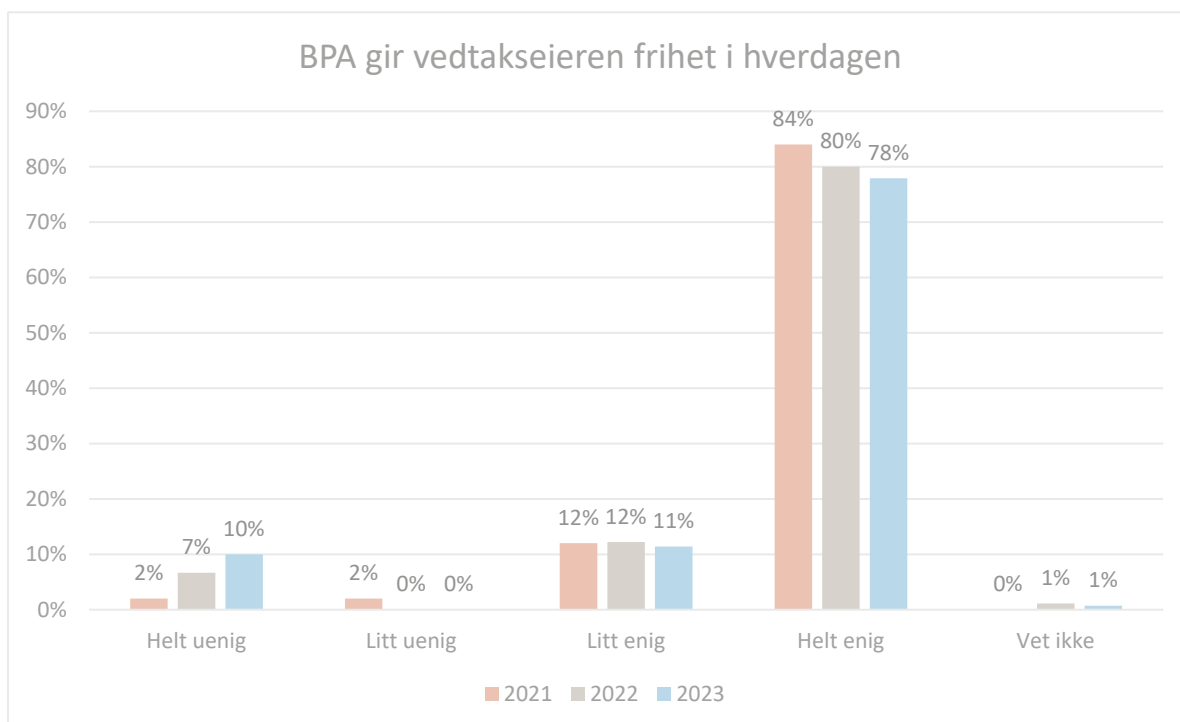


### 3 Spørsmål og påstander i undersøkelsen

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



#### 3.2 BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen

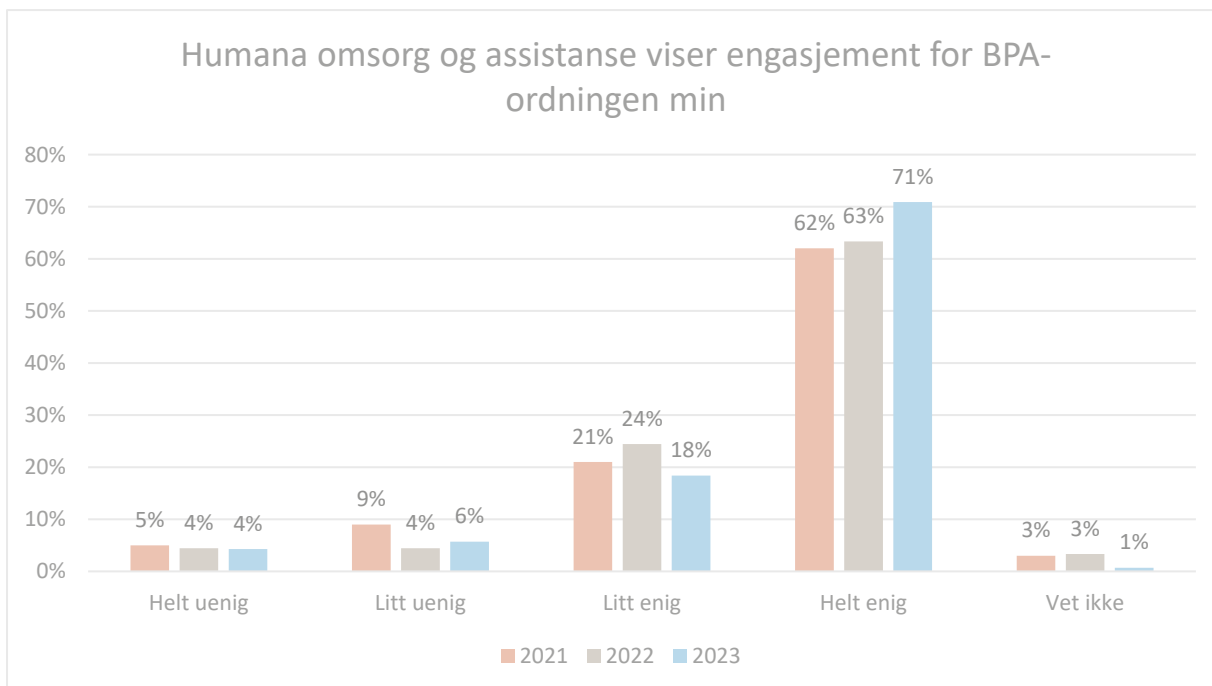


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,6 av 5.

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

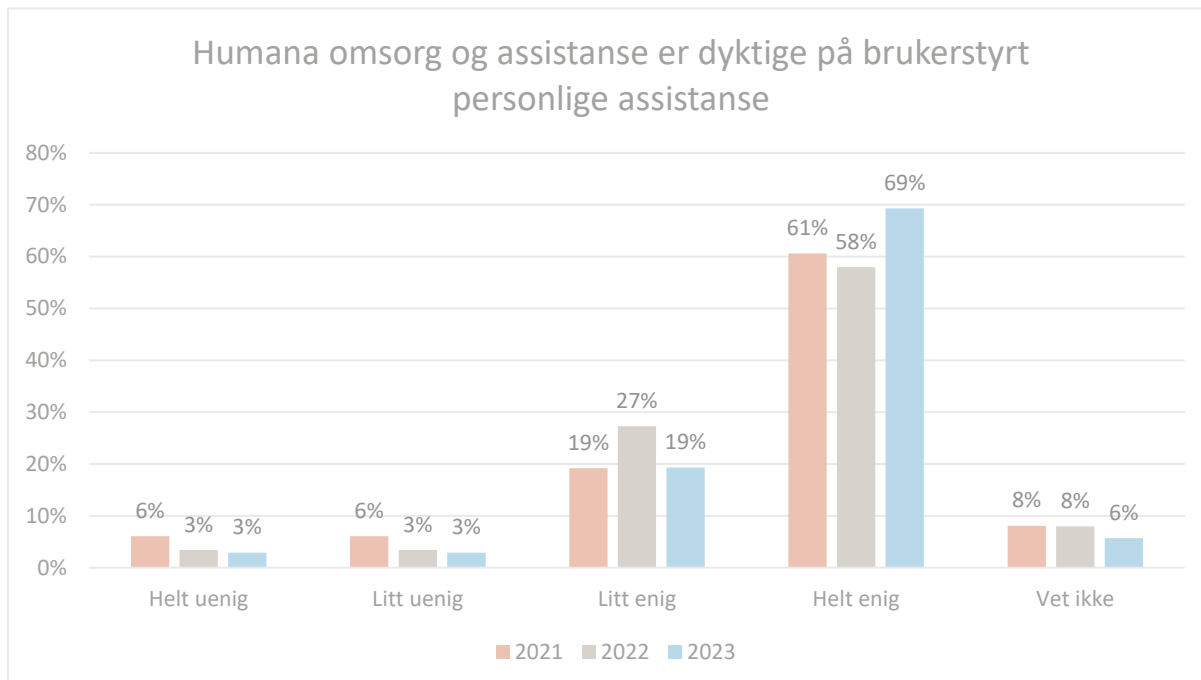


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,5 av 5.

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

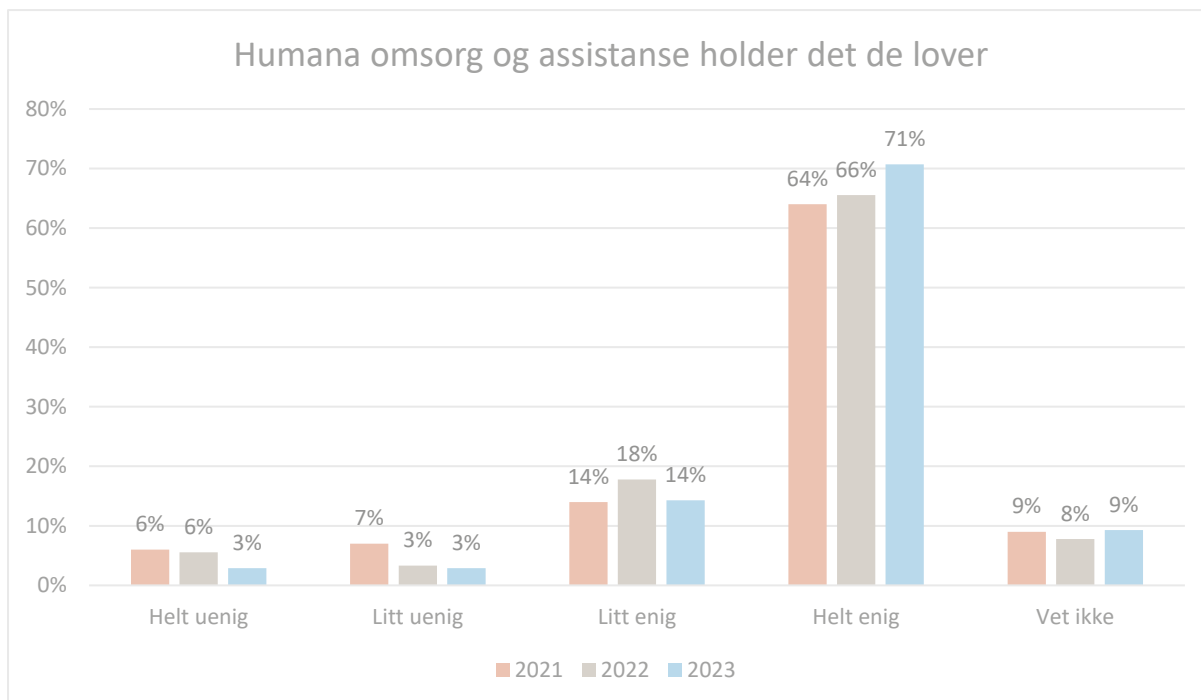


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,4 av 5.

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

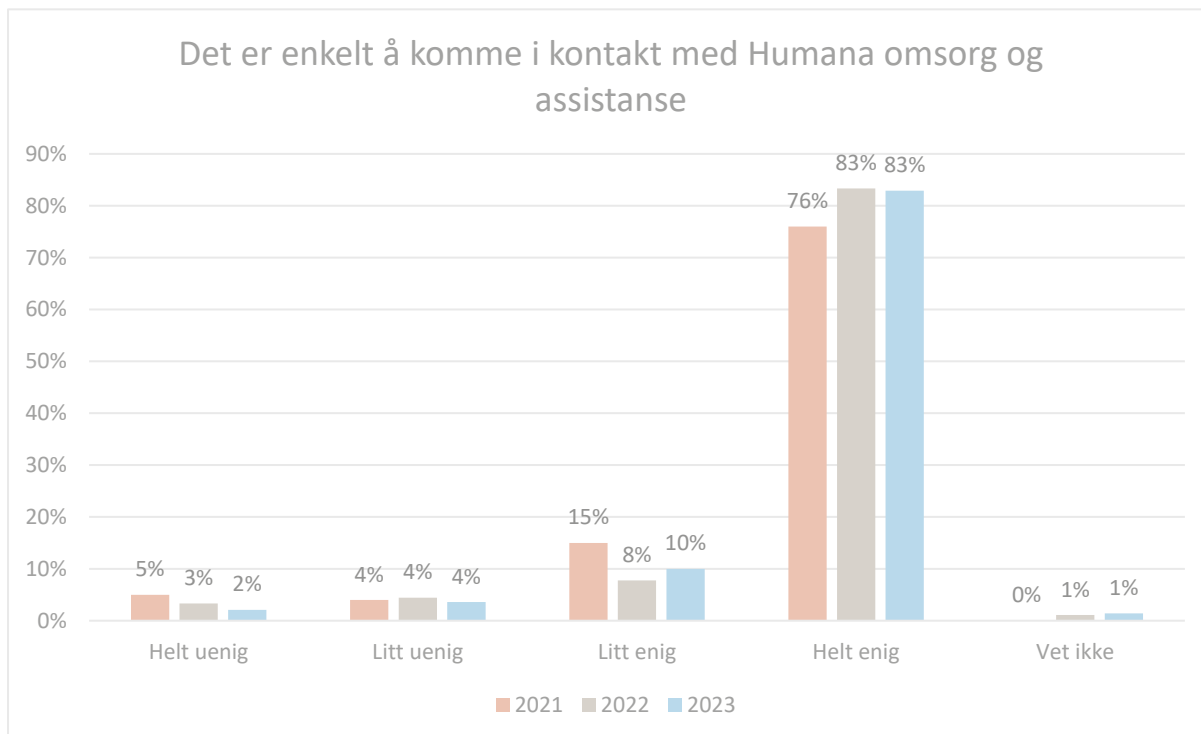


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,3 av 5.

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



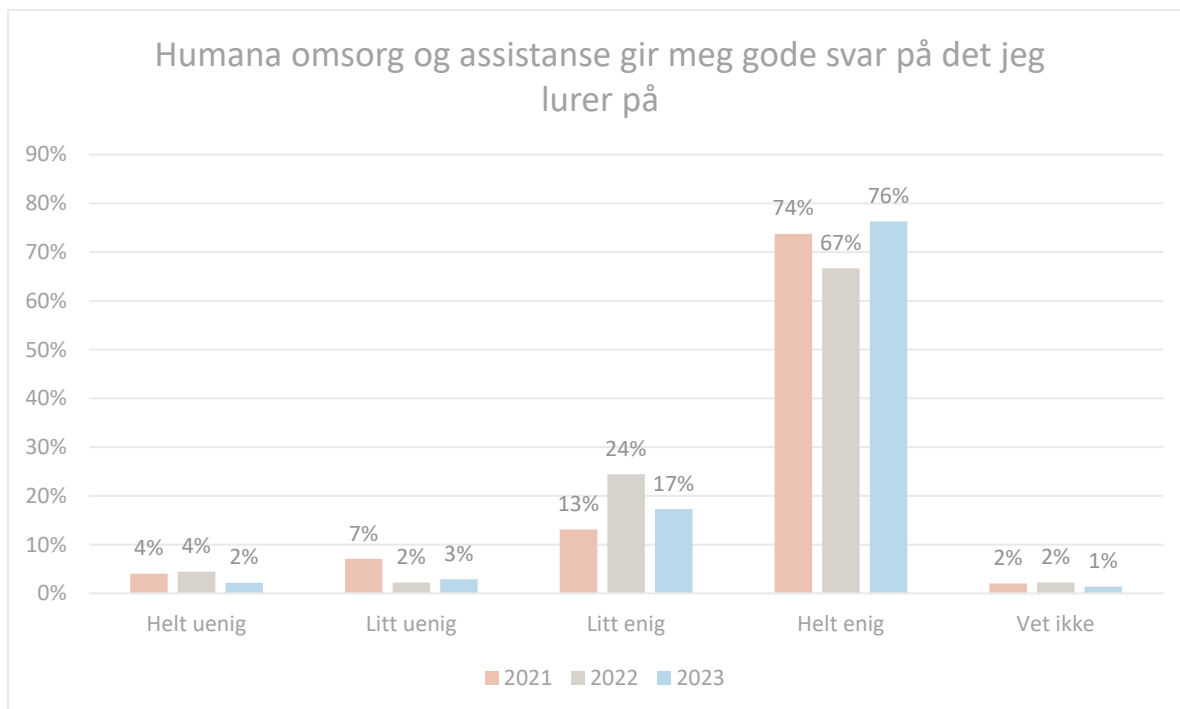
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,7 av 5.



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

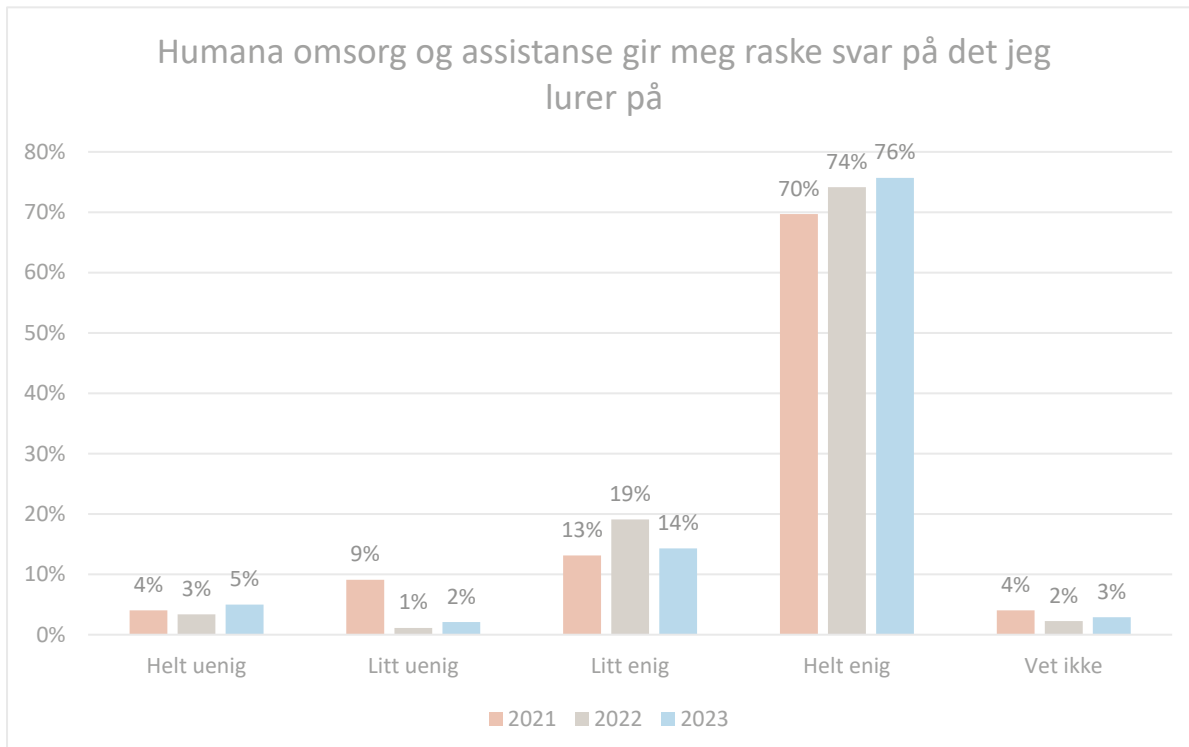


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,6 av 5.

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



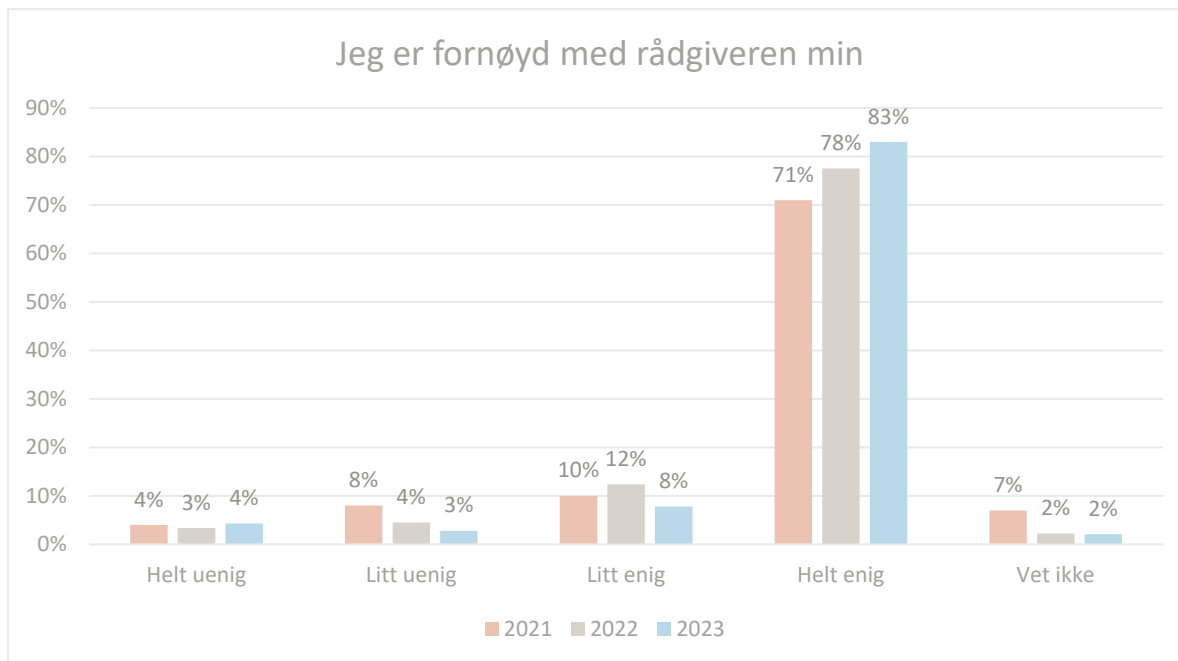
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,6 av 5.



### 3.9 Jeg er fornøyd med rådgiveren min

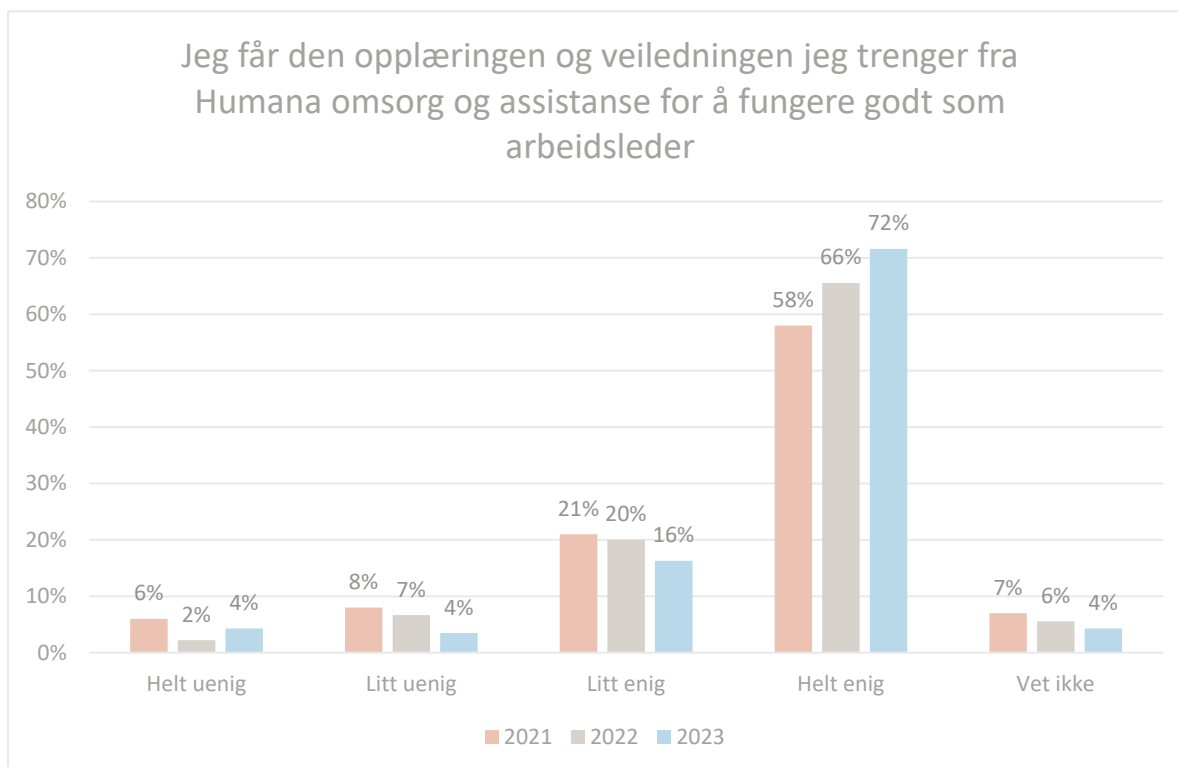


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,7 av 5.

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



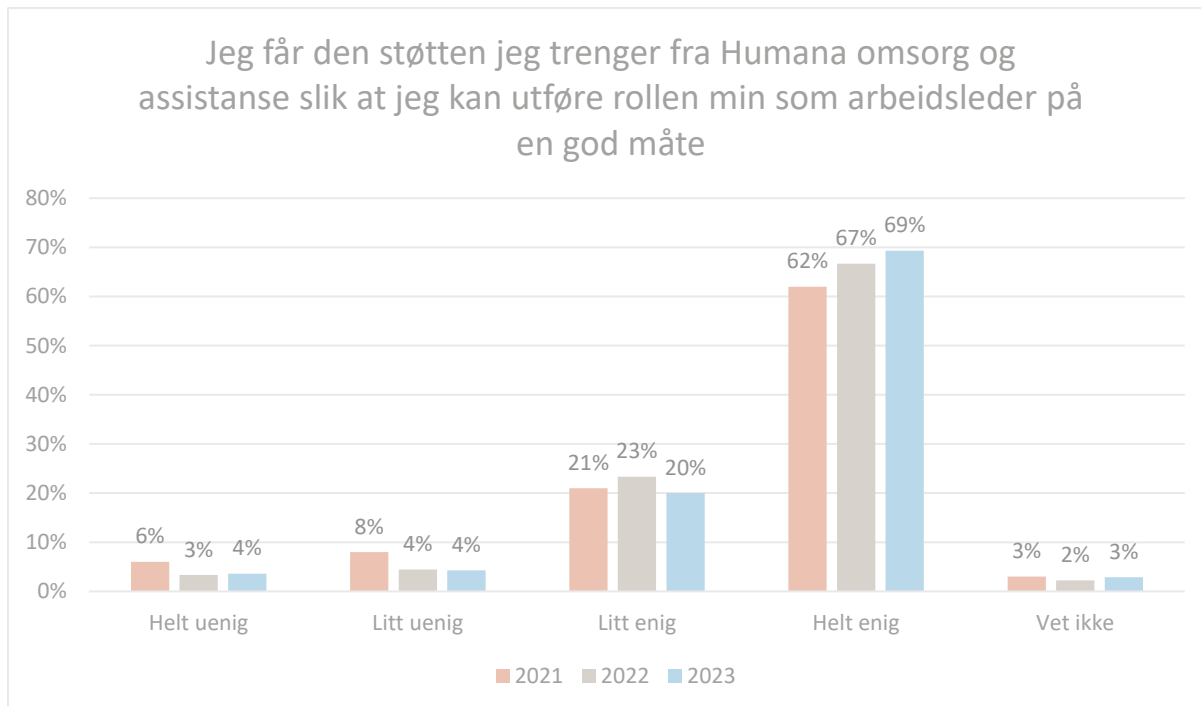
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,5 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

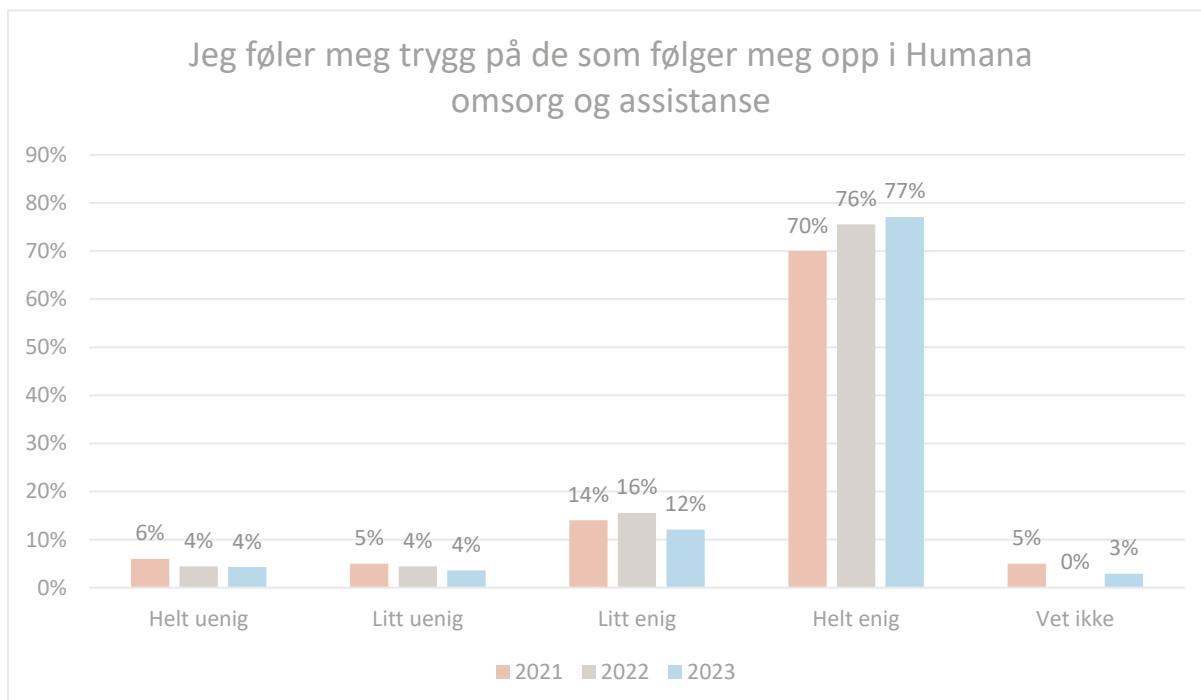


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,5 av 5.

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

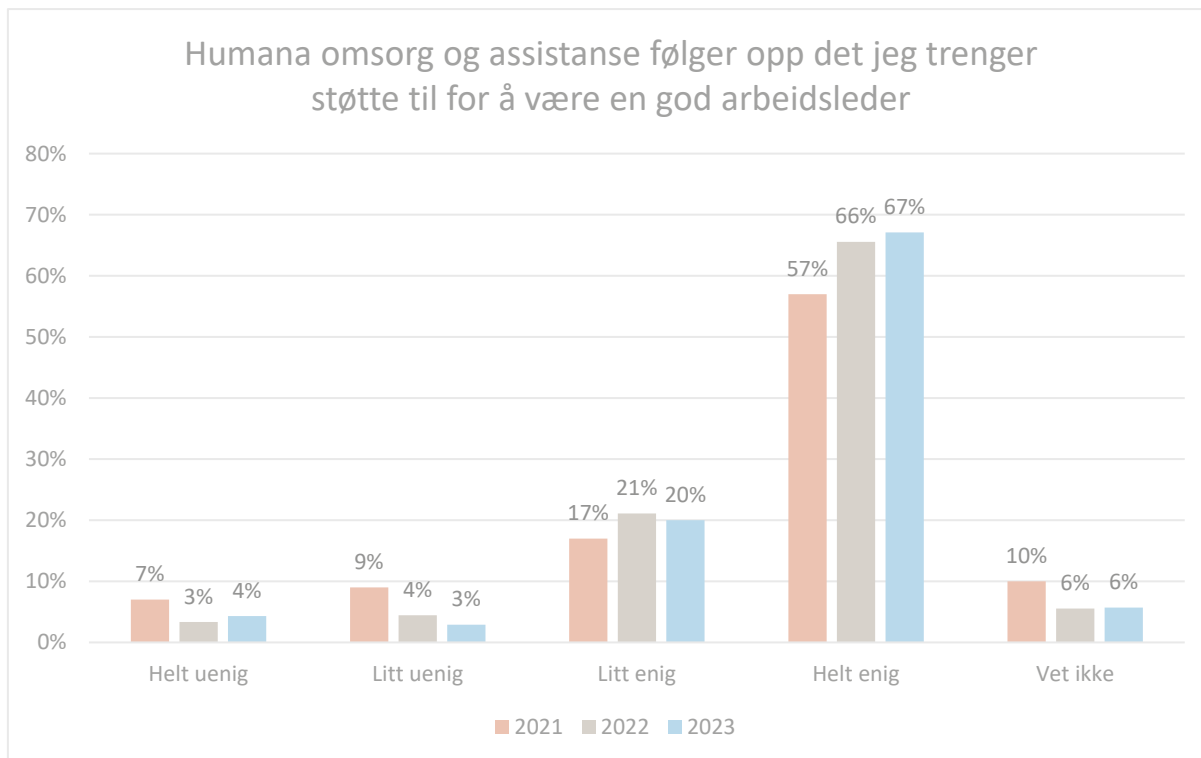


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,6 av 5.

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

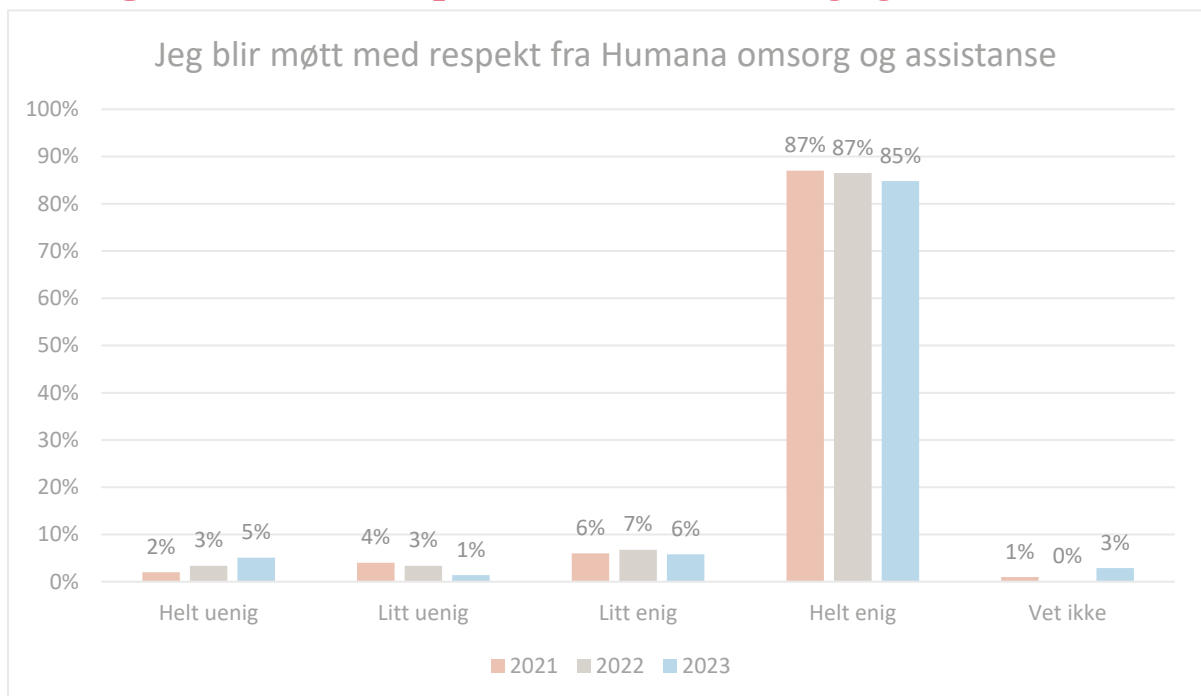


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,0 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,4 av 5.

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

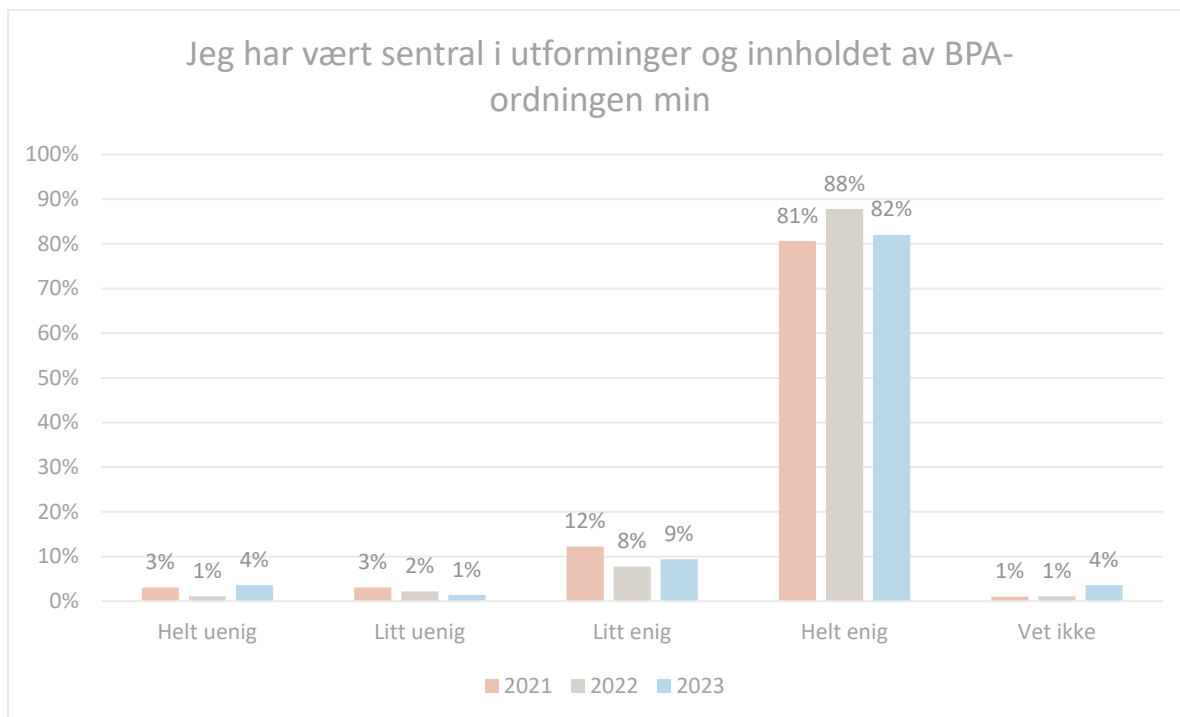


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,7 av 5.

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

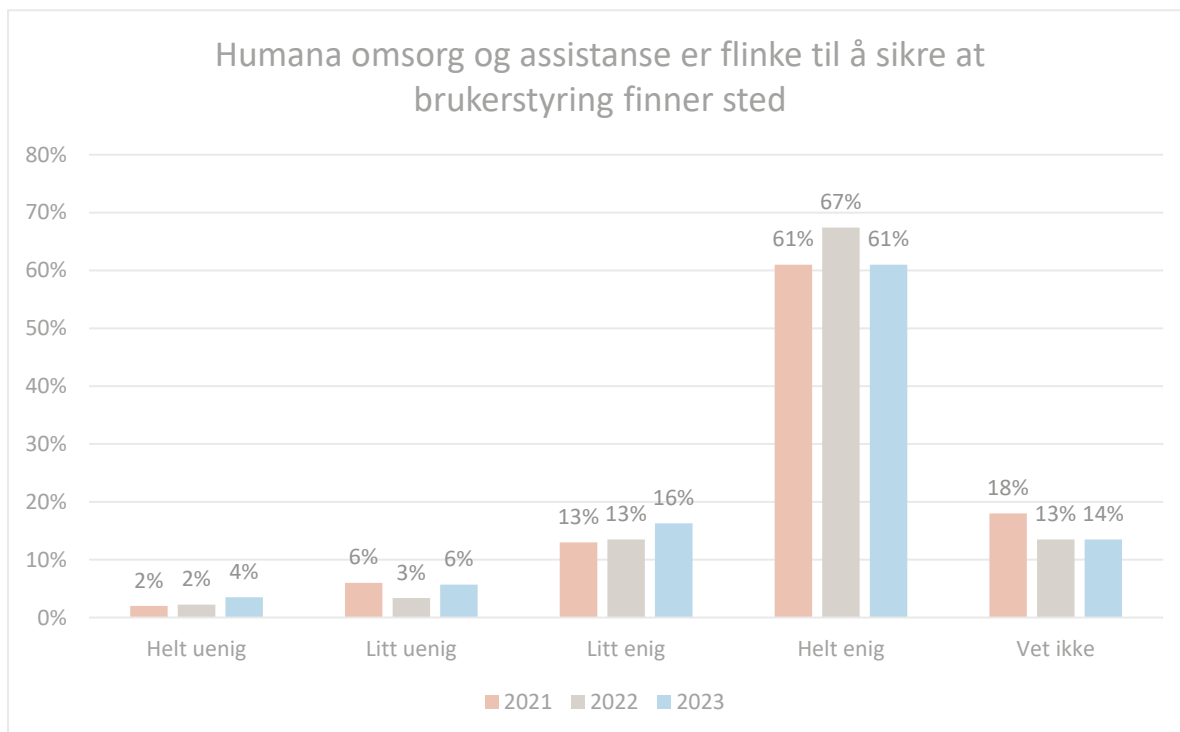


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,6 av 5.

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



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,0 av 5.

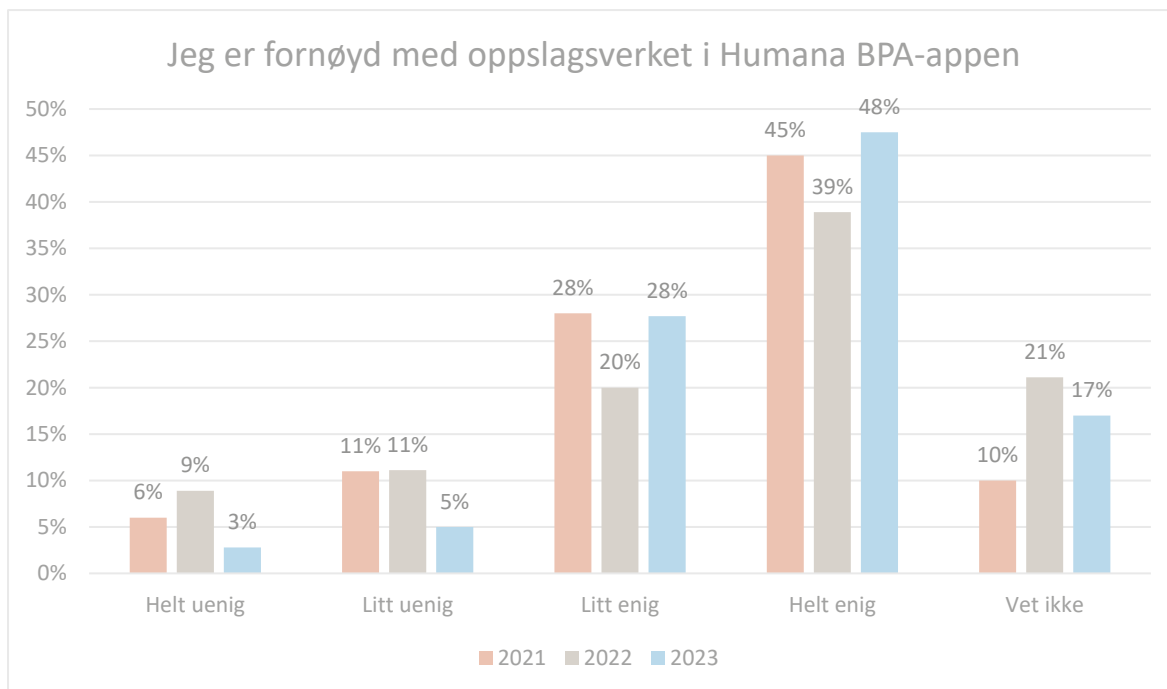
Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,1 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.

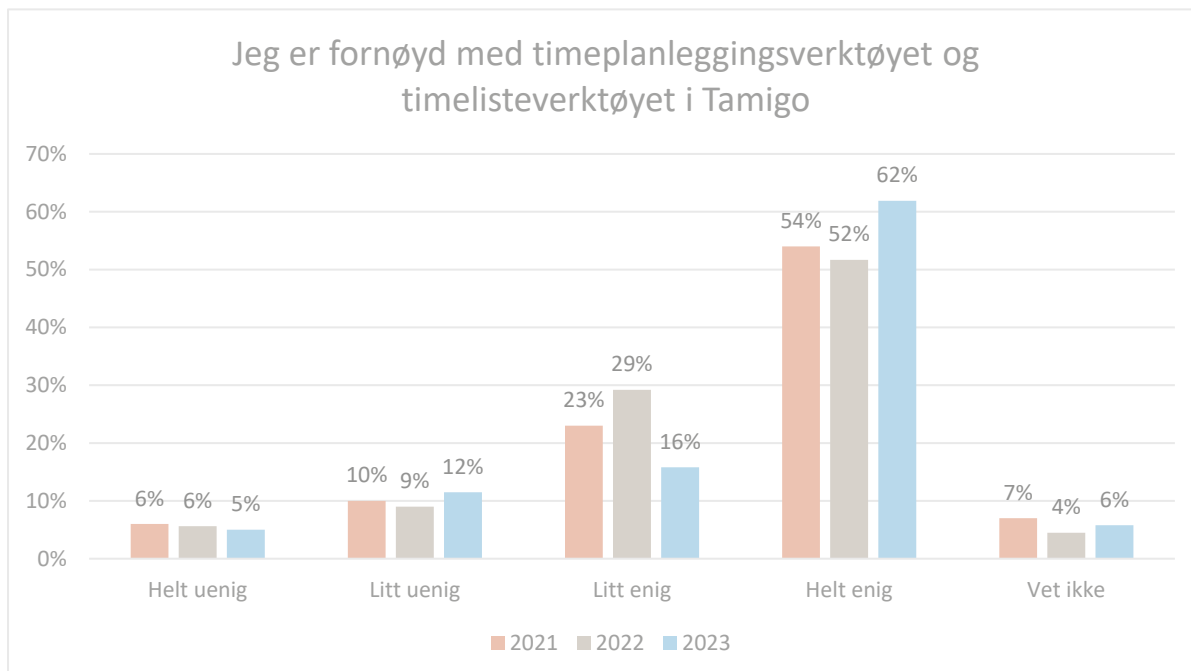


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,0 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 3,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 3,9 av 5.

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

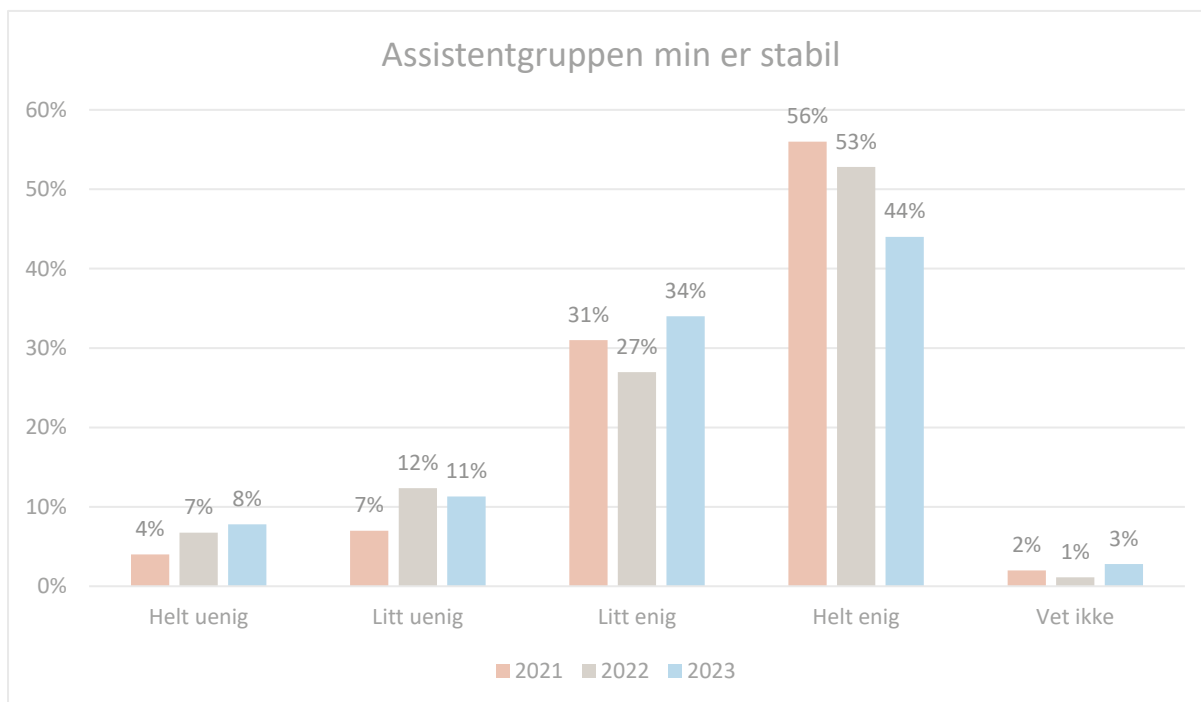


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,1 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,2 av 5.

### 3.19 Assistentgruppen min er stabil

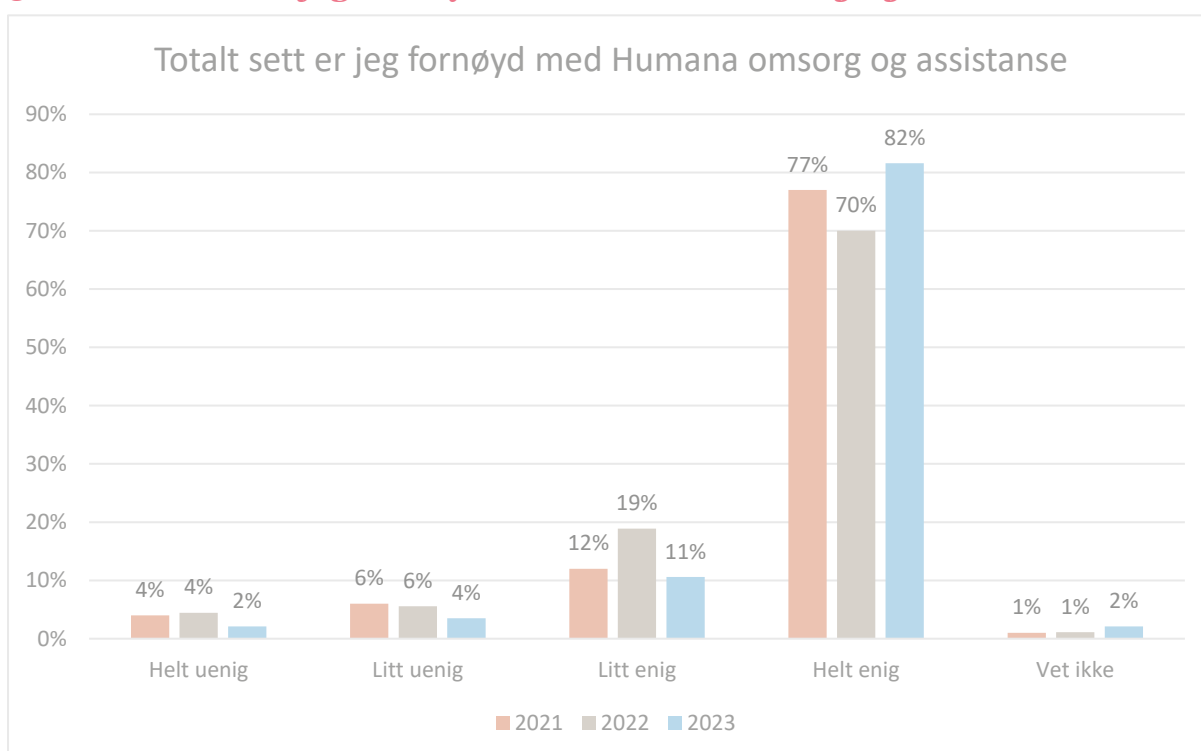


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,1 av 5.

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

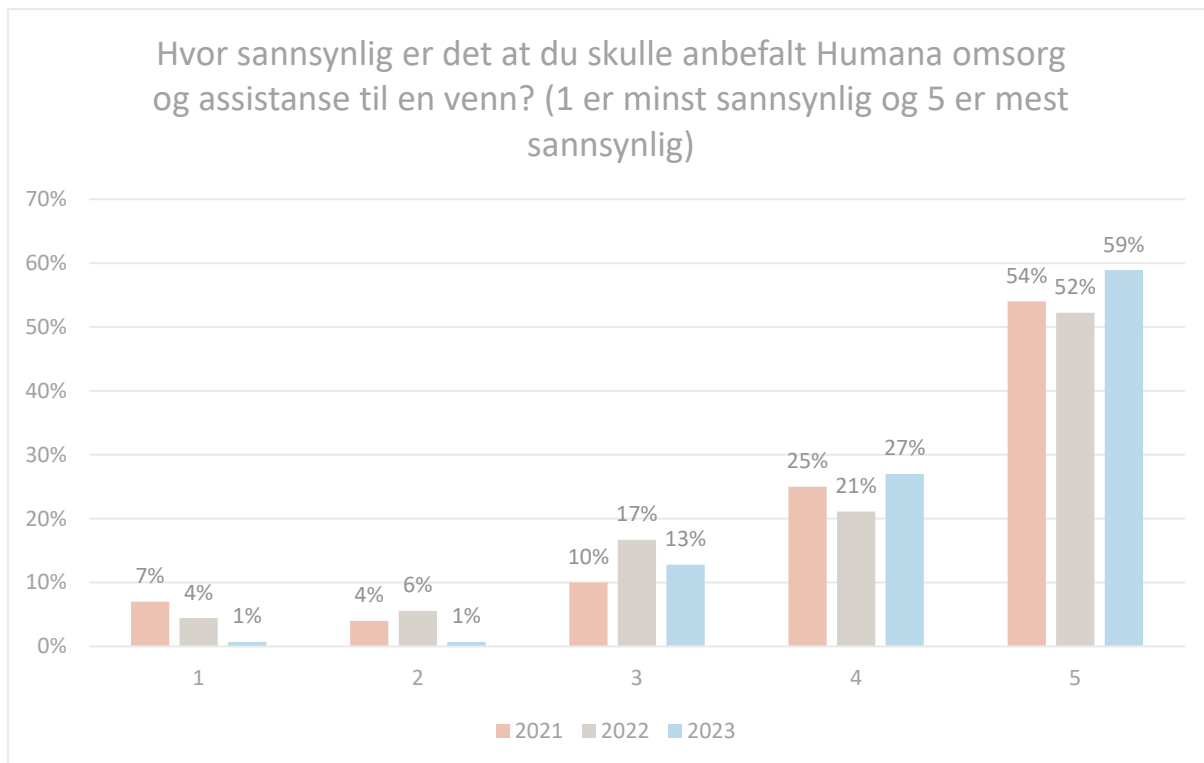


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,7 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)

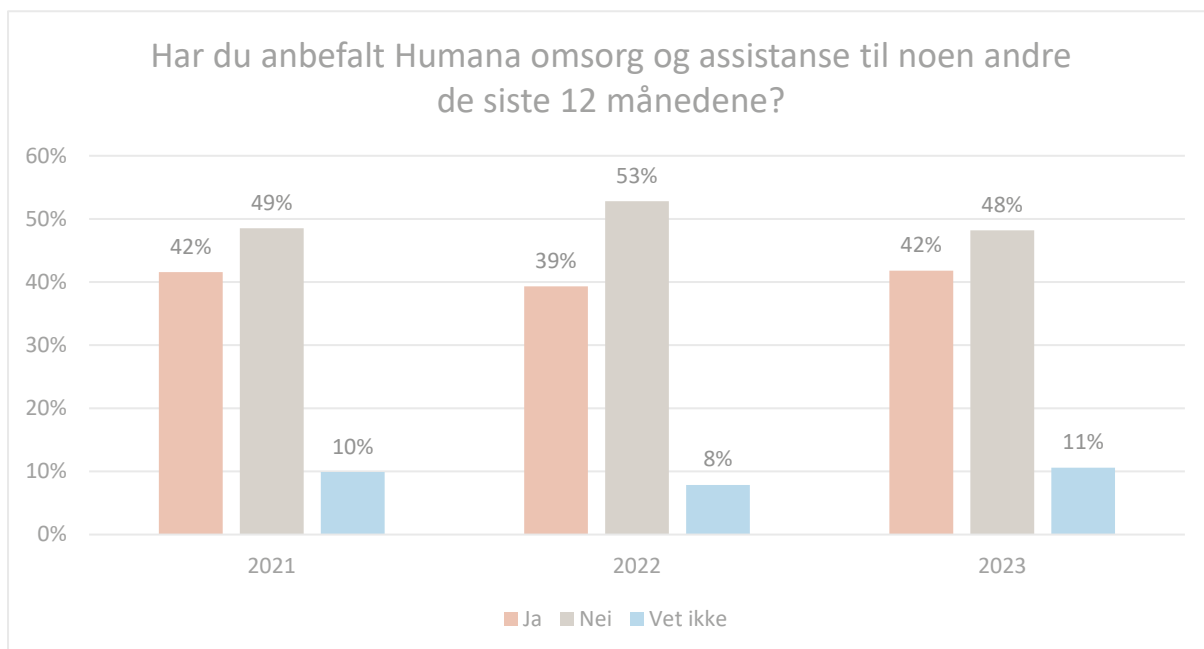


Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2022: 4,1 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2023: 4,4 av 5.

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



Andel som har sagt ja 2021: 42%

Andel som har sagt ja 2022: 39%

Andel som har sagt ja 2023: 42%.

## 4 Kommentarer fra undersøkelsen

Siste spørsmål i kundeundersøkelsen for 2023 var «Er det noe annet du vil at vi skal vite?». Disse svarene er fjernet fra utsendt rapport med hensyn til personvernet. Svarene vil benyttes til internt forbedringsarbeid.

