

# 1 Innholdsfortegnelse

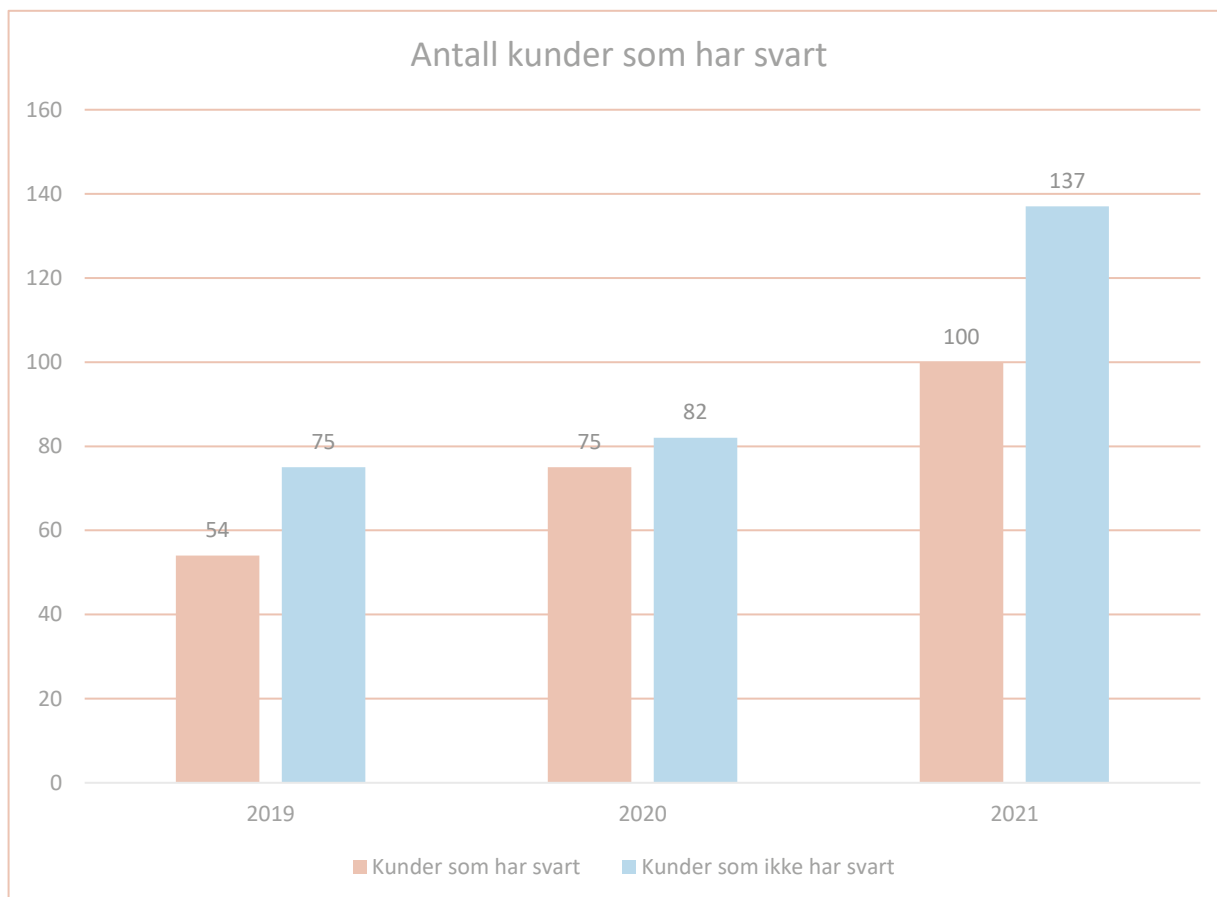
2	Om undersøkelsen .....	2
3	Oppsummering av kundeundersøkelse 2020 .....	3
4	Bakgrunnsspørsmål .....	4
4.1	Hvor mange BPA-timer har du fått innvilget? .....	4
5	Hovedspørsmål og påstander .....	5
5.1	BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen .....	5
5.2	Humana omsorg og assistanse viser engasjement for BPA-ordningen min .....	5
5.3	Humana omsorg og assistanse er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse .....	6
5.4	Humana omsorg og assistanse holder det de lover .....	6
5.5	Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse .....	7
5.6	Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurer på .....	7
5.7	Humana omsorg og assistanse gir meg raske svar på det jeg lurer på .....	8
5.8	Jeg er fornøyd med rådgiveren min .....	8
5.9	Jeg får den opplæringen og veiledningen jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse for å kunne fungere godt som arbeidsleder .....	9
5.10	Jeg får den støtten jeg trenger fra Humana omsorg og assistanse slik at jeg kan utføre rollen min som arbeidsleder på en god måte .....	9
5.11	Jeg føler meg trygg på de som følger meg opp i Humana omsorg og assistanse .....	10
5.12	Humana omsorg og assistanse følger opp det jeg trenger støtte til for å være en god arbeidsleder .....	10
5.13	Jeg blir møtt med respekt fra Humana omsorg og assistanse .....	11
5.14	Jeg har vært sentral i utformingen og innholdet av BPA-ordningen min .....	11
5.15	Humana omsorg og assistanse er flinke til å sikre at brukerstyring finner sted .....	12
5.16	Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Tamigo .....	12
5.17	Jeg er fornøyd med timeplanleggingsverktøyet og timelisteverktøyet i Tamigo .....	13
5.18	Assistentgruppen min er stabil .....	13
5.19	Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse .....	14
5.20	Hvor sannsynlig er det at du skulle anbefalt Humana omsorg og assistanse til en venn? (1 er minst sannsynlig og 5 er mest sannsynlig) .....	14
5.21	Har du anbefalt Humana omsorg og assistanse til noen de siste 12 månedene? .....	15
6	Konklusjoner og handlingsplan 2021/2022 .....	15



## 2 Om undersøkelsen

Humana omsorg og assistanse sin kundeundersøkelse for 2021 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til 237 av våre BPA-kunder. Av disse 237 var det 100 kunder som valgte å besvare undersøkelsen. Det tilsvarer en svarprosent på 42,2%. En nedgang på 5,6 % fra i fjor.

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.



### 3 Oppsummering av kundeundersøkelse 2021

Resultatene av kundeundersøkelsen 2021 er jevnt over svært gode. Resultatene viser også en jevn fornøydhet sammenlignet med de to foregående årene. Kundene er med andre ord fremdeles fornøyde med Humana *omsorg og assistanse* som sin BPA-leverandør.

Vi har hatt et år med voldsom vekst og voksesmerter hvor mange kunder har kommet til oss uten å ønske det, men som følge av et «påtvunget» leverandørbytte fordi deres forrige leverandør mistet konsesjonen. Til tross for dette har vi langt på vei beholdt de gode resultatene fra årene før. Disse resultatene inspirer oss og forplikter.

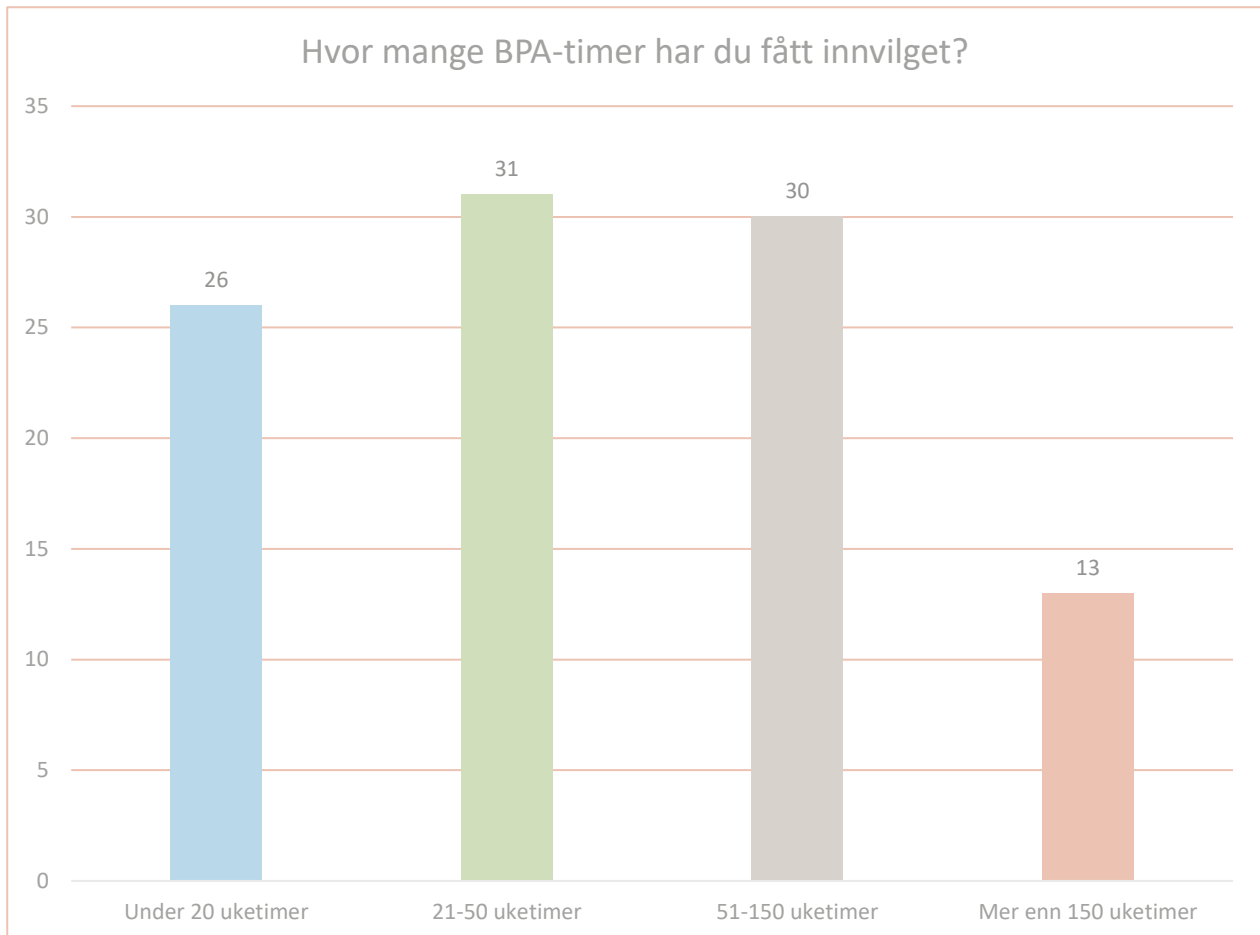
Vi vil fremover jobbe for å opprettholde de gode resultatene og for at kundene skal fortsette å være fornøyde med Humana *omsorg og assistanse* som sin leverandør av brukerstyrt personlig assistanse.



# Resultater kundeundersøkelse 2021

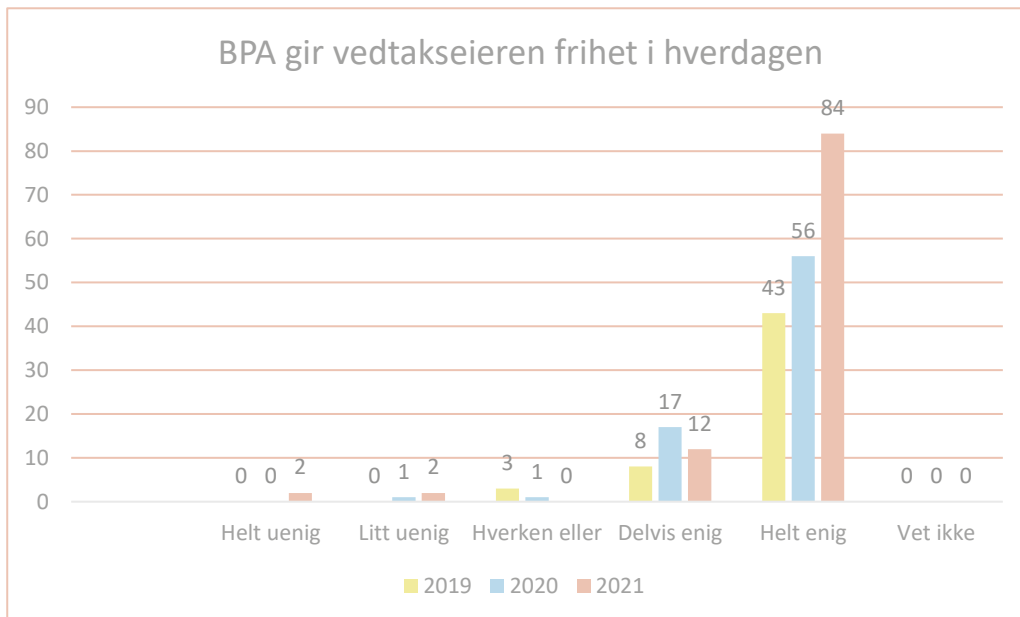
## 4 Bakgrunnsspørsmål

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



## 5 Hovedspørsmål og påstander

### 5.1 BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen

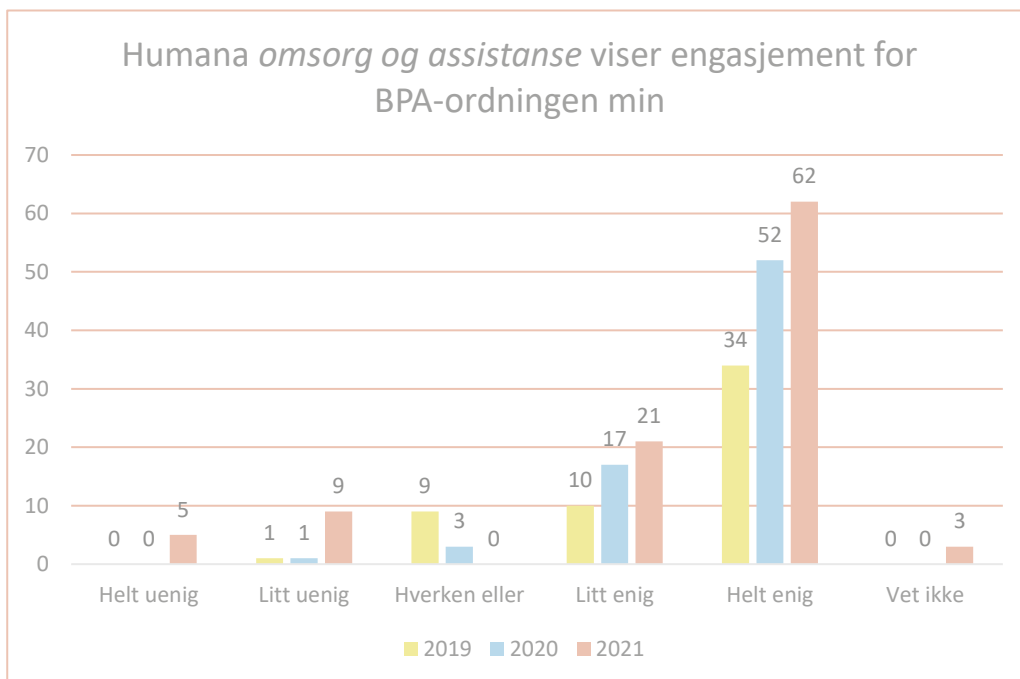


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,7 av 5.

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

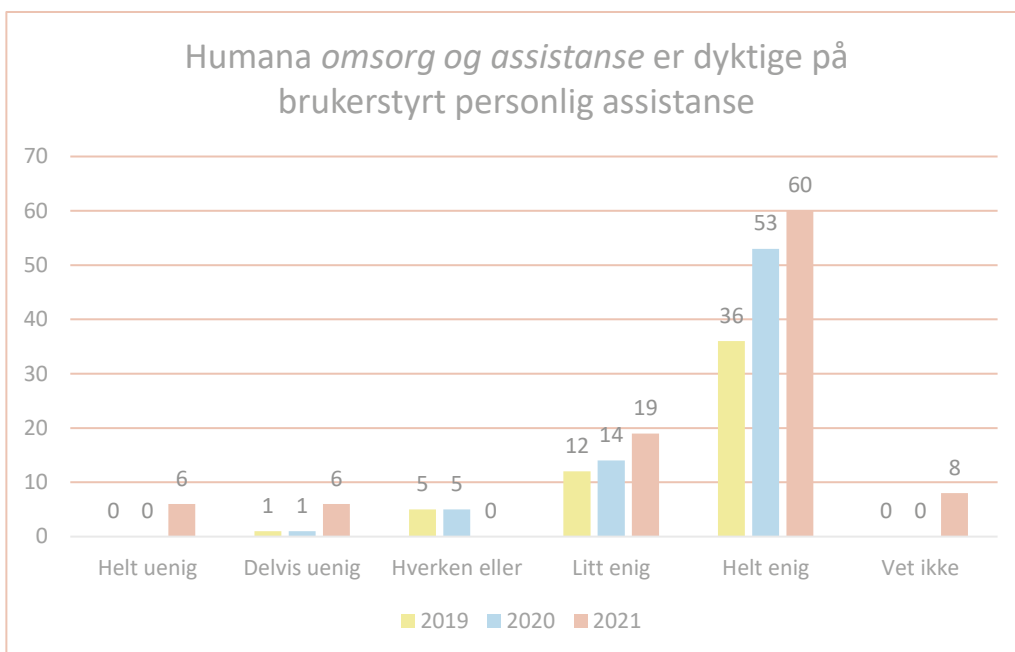


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

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

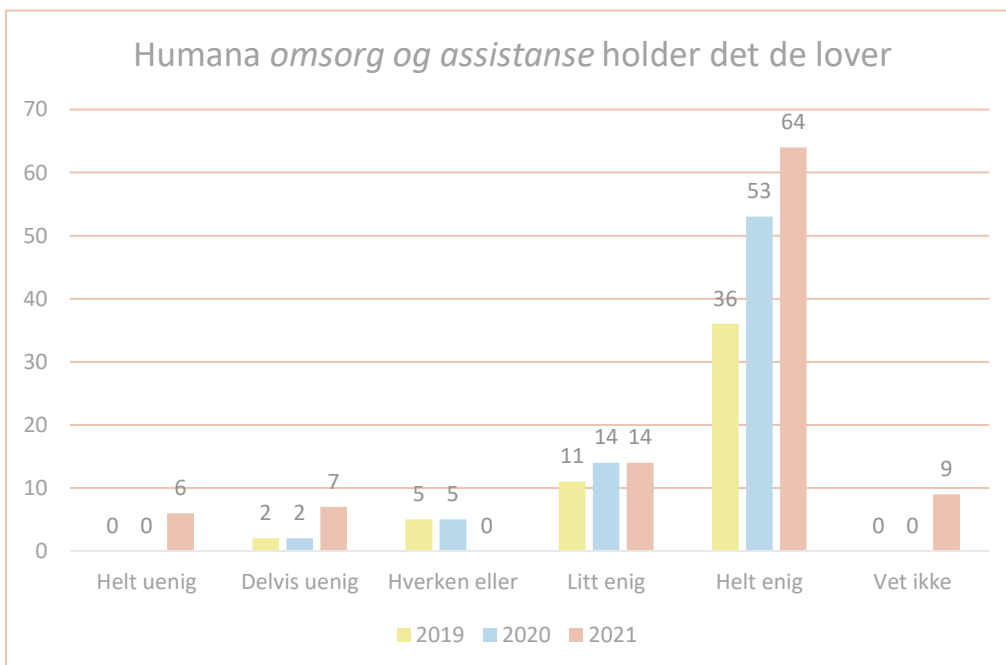


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

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

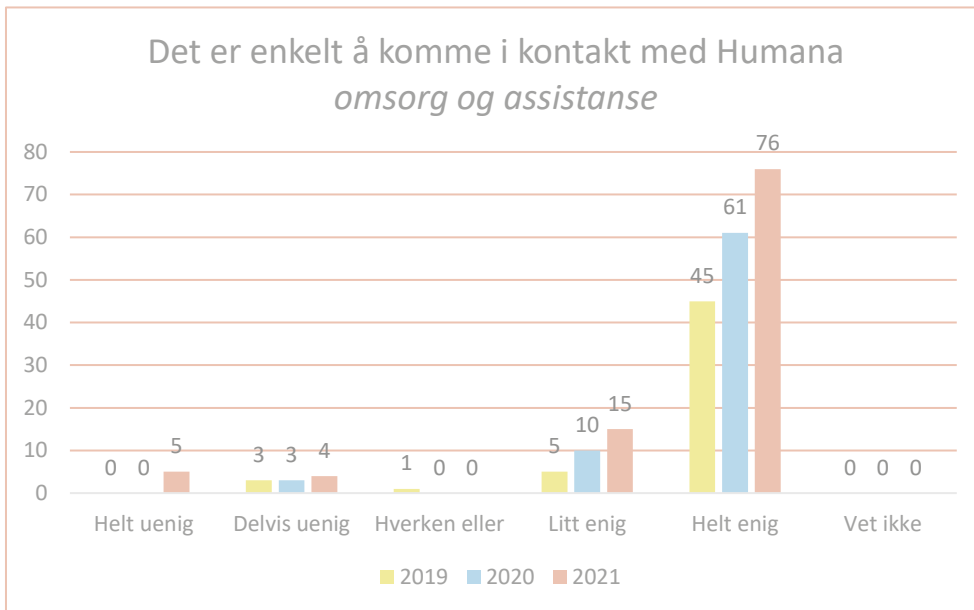


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

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

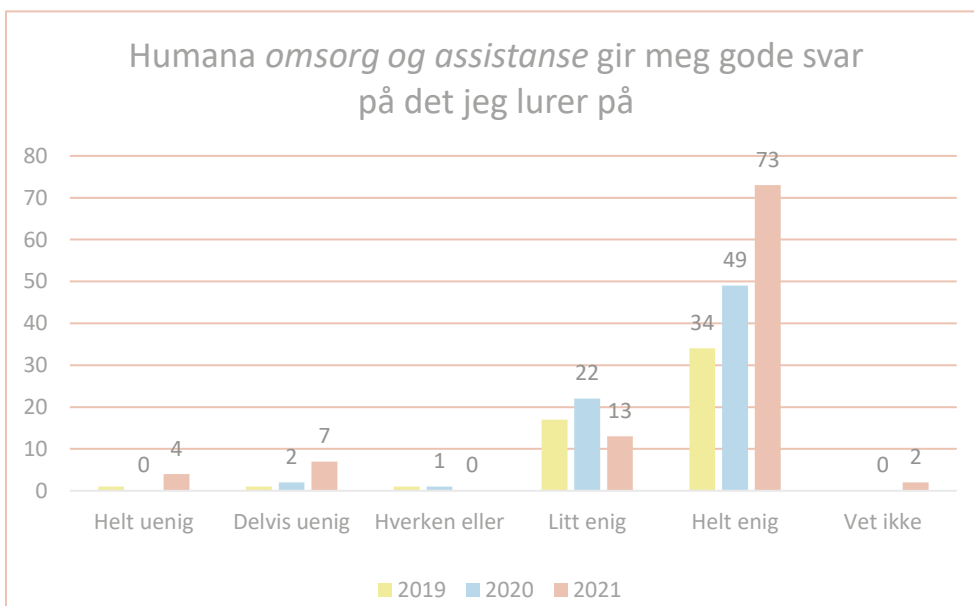


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

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

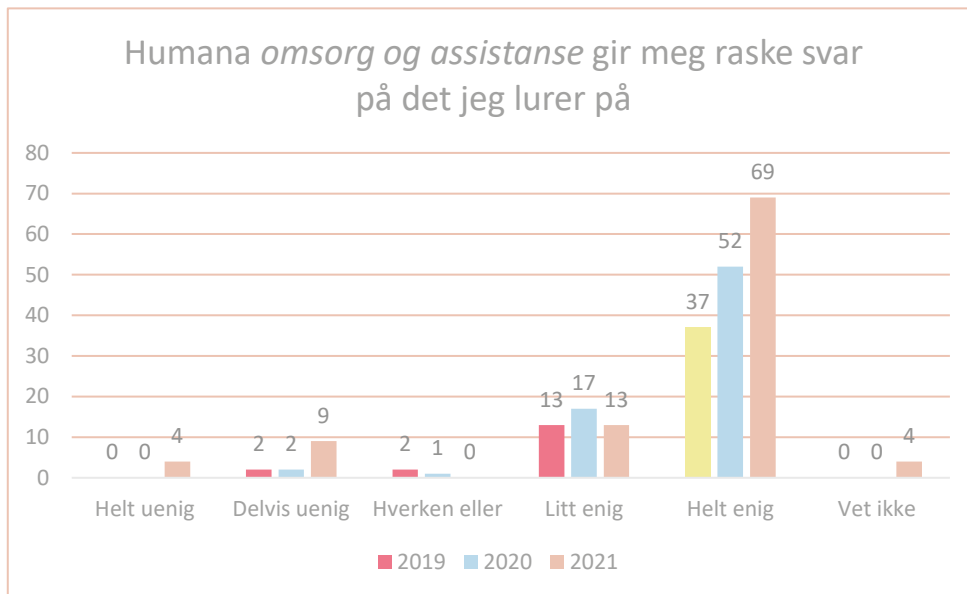


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

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

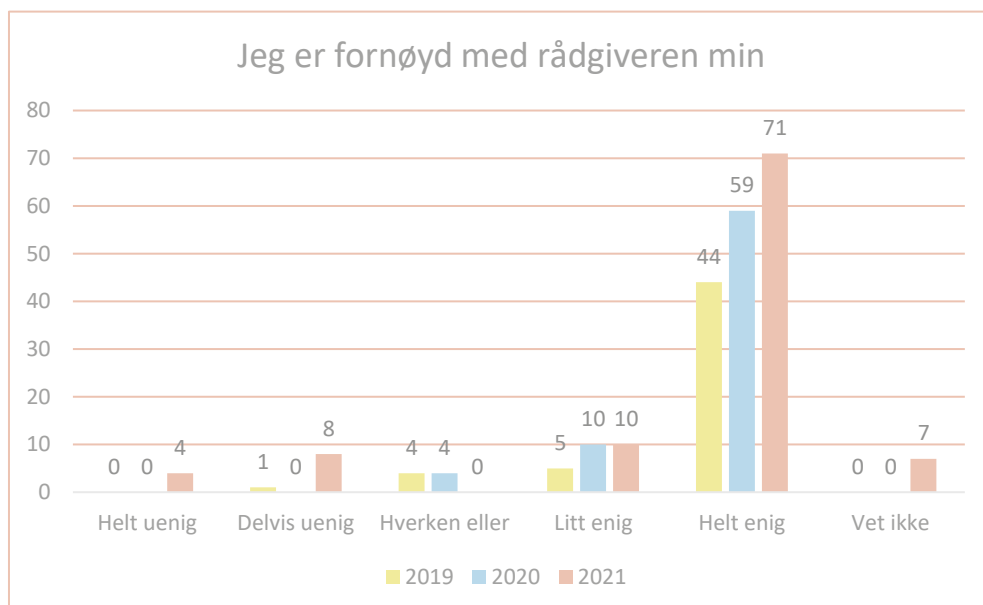


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,6 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

## 5.8 Jeg er fornøyd med rådgiveren min



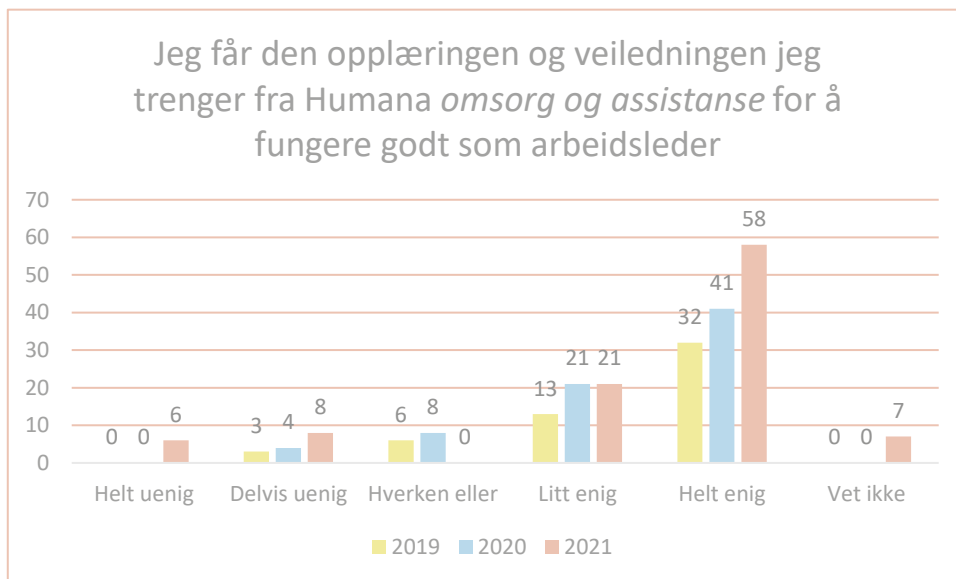
Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.



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



Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,4 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,3 av 5.

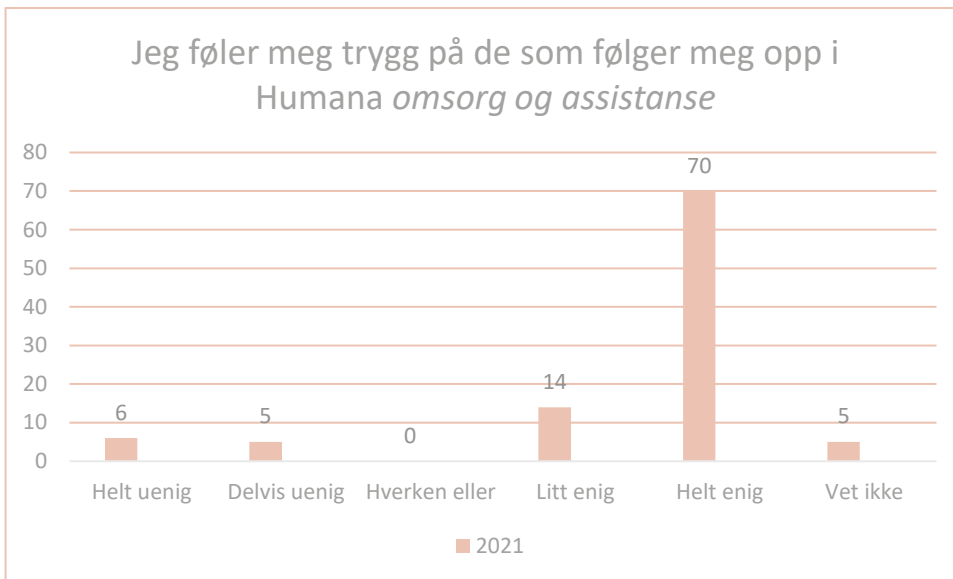
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

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



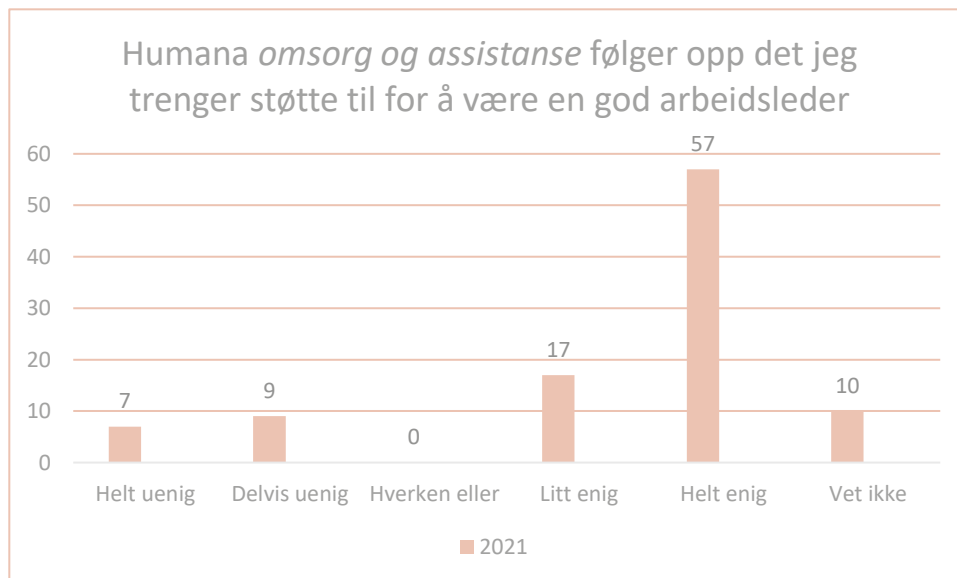
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

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



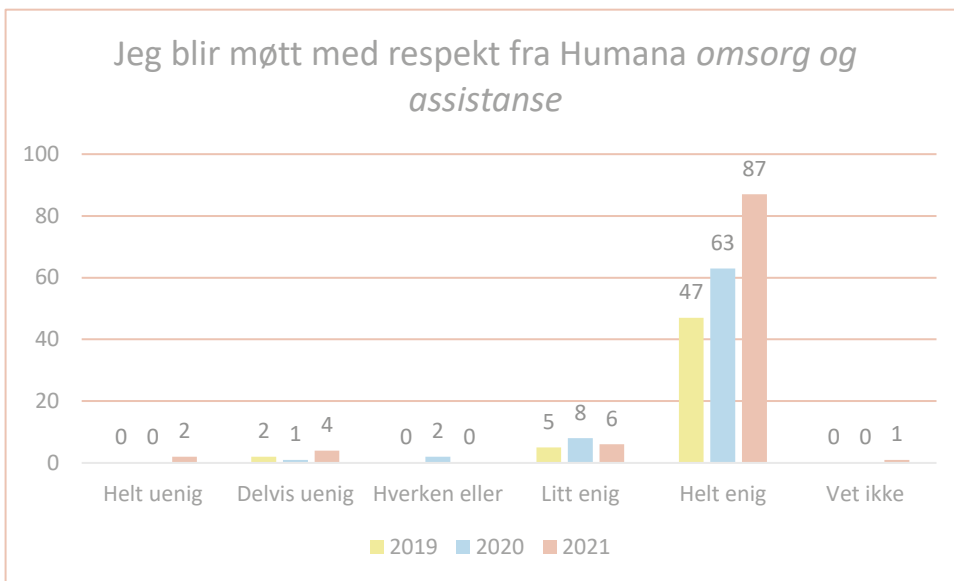
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,4 av 5.

### 5.12 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.

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

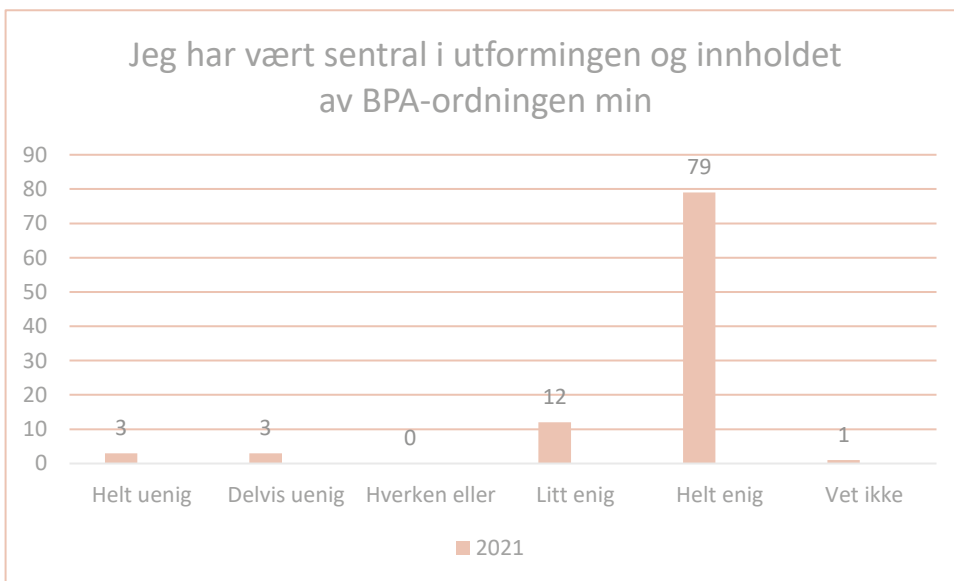


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,8 av 5.

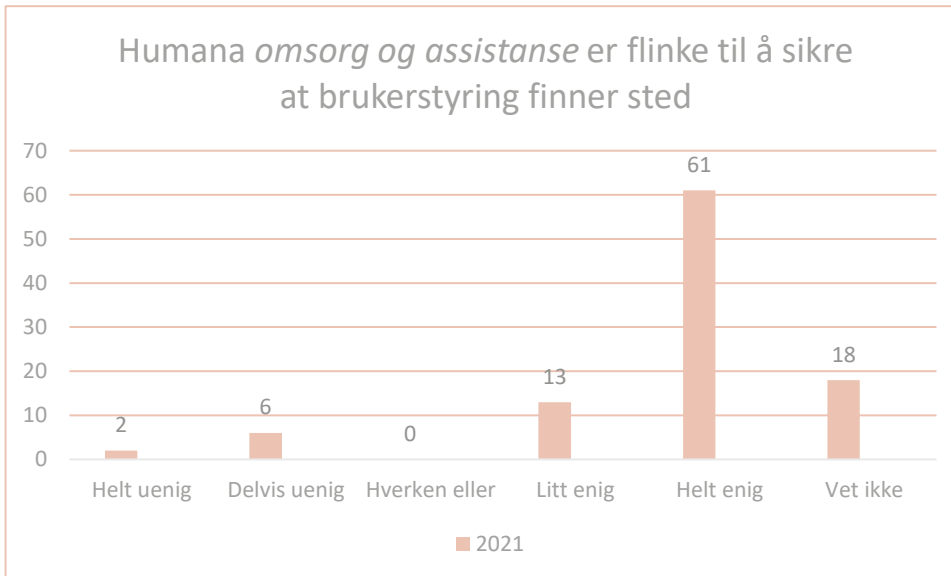
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,7 av 5.

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



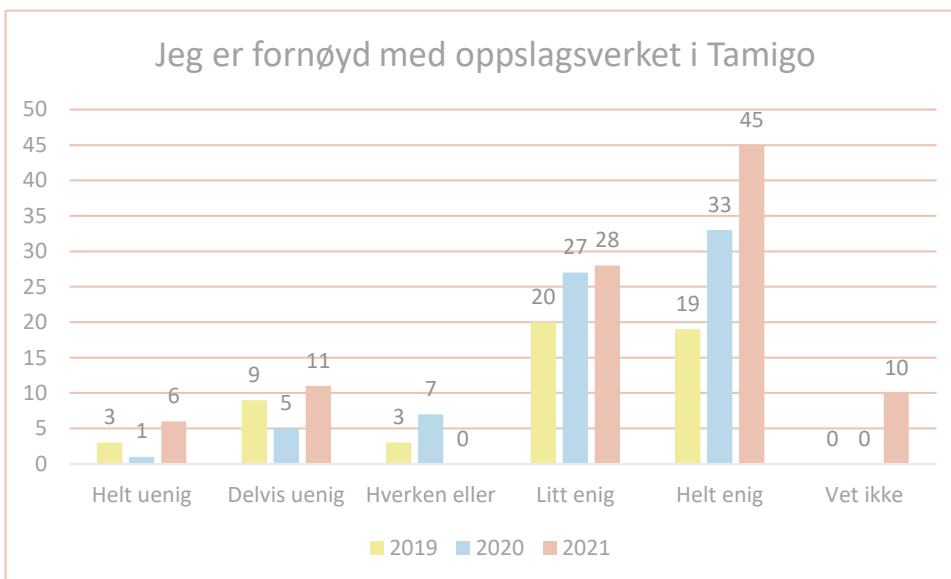
Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,6 av 5.

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



Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

## 5.16 Jeg er fornøyd med oppslagsverket i Tamigo

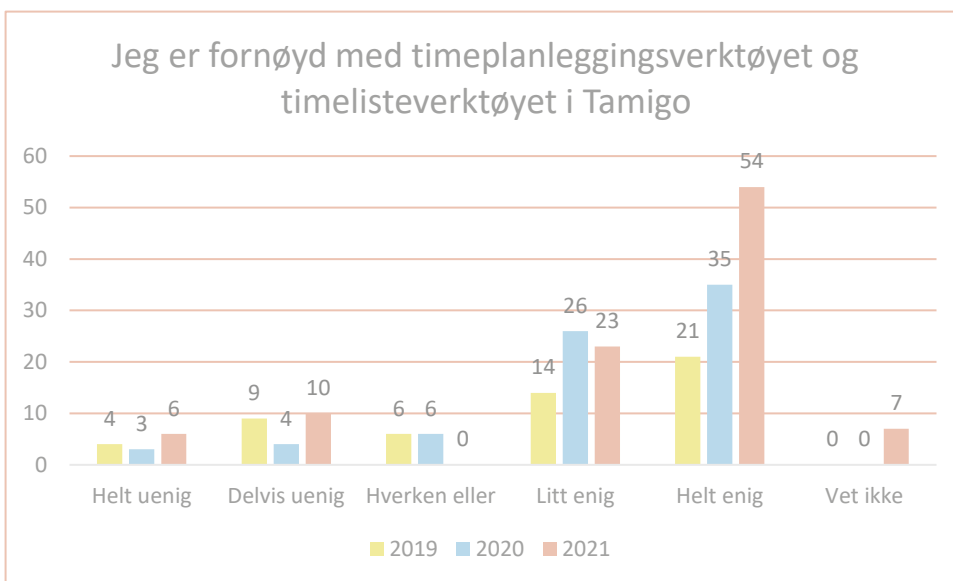


Vektet gjennomsnitt for 2019: 3,8 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,00 av 5.

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

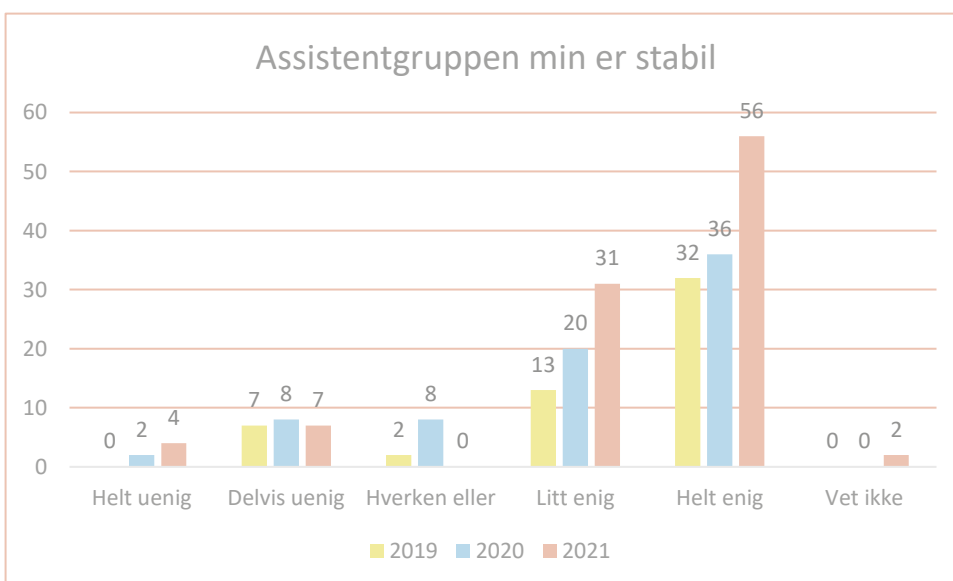


Vektet gjennomsnitt for 2019: 3,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,2 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,1 av 5.

## 5.18 Assistentgruppen min er stabil

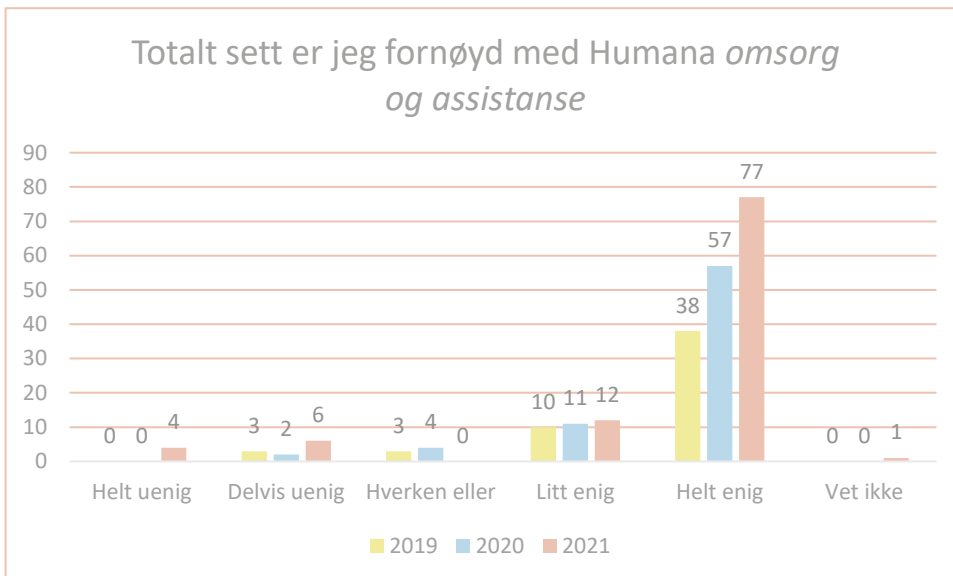


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,3 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,1 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,3 av 5.

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

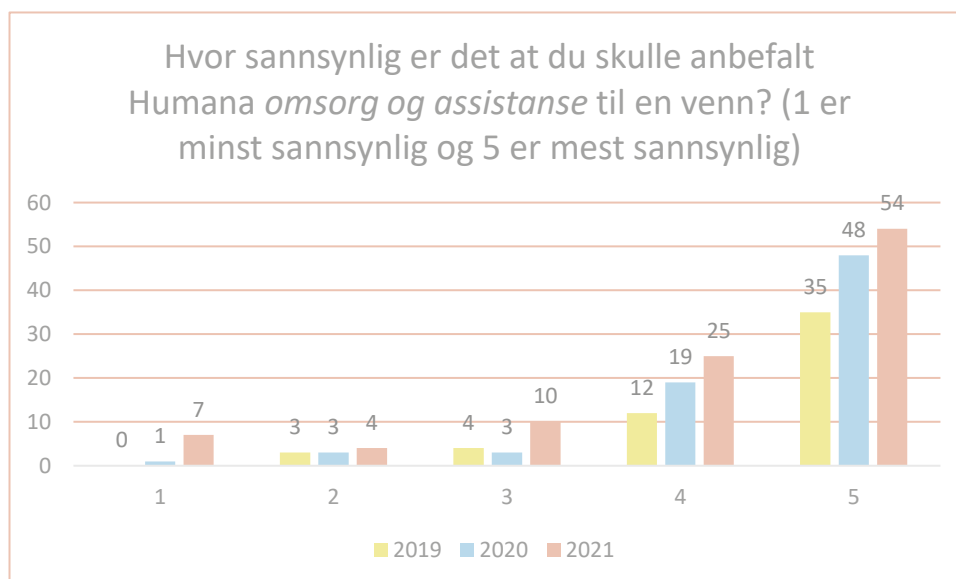


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,7 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,5 av 5.

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

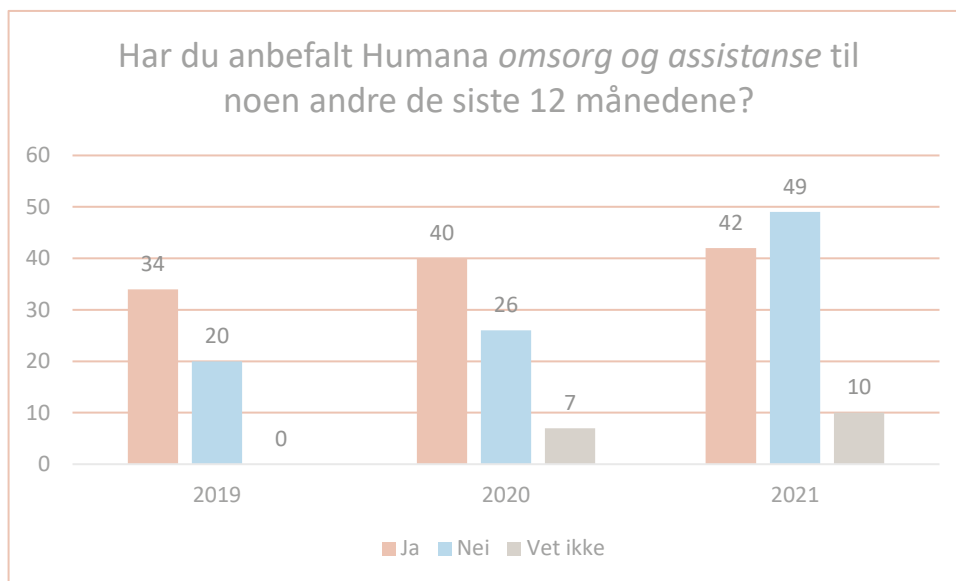


Vektet gjennomsnitt for 2019: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2020: 4,5 av 5.

Vektet gjennomsnitt for 2021: 4,2 av 5.

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



## 6 Konklusjoner og handlingsplan 2021/2022

Vi kan trekke konklusjon om at flertallet av våre BPA-kunder er fornøyde 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.

Følgende påstander scorer høyest i kundeundersøkelsen for 2021:

- BPA gir vedtakseier frihet i hverdagen
- Det er enkelt å komme i kontakt med Humana omsorg og assistanse
- Humana omsorg og assistanse gir meg gode svar på det jeg lurte på
- Jeg blir møtt med respekt fra Humana omsorg og assistanse
- Jeg har vært sentral i utformingen og innholdet av BPA-ordningen min
- Totalt sett er jeg fornøyd med Humana omsorg og assistanse

Av undersøkelsen klarer vi ikke å se at det er noen områder som peker seg ut sammenlignet med året før.

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.

## Handlingsplan 2021/2022

Vi har implementert og jobber med et kundeoppfølgingssystem som heter FAST. 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.

