



Humana

brukerstyrt personlig assistanse



# Aldri har BPA-kundene til Humana vært mer tilfredse!



Humana BPAs kundeundersøkelse for 2019 viser en svak økning i fornøydhet på alle påstandene. - Vi hviler ikke på laurbærene, men jobber videre for å bli enda bedre, sier Jon Torp, direktør i divisjonen.

Humana BPA sin kundeundersøkelse for 2019 ble sendt ut via spørreundersøkelsesverktøyet, EsMaker, til 129 av våre BPA-kunder. Formålet med undersøkelsen var å gi kundene muligheten til å fortelle om de er fornøyd med Humana BPA som BPA-leverandør, og om de får service etter sine behov og ønsker.

## Mer frihet i hverdagen

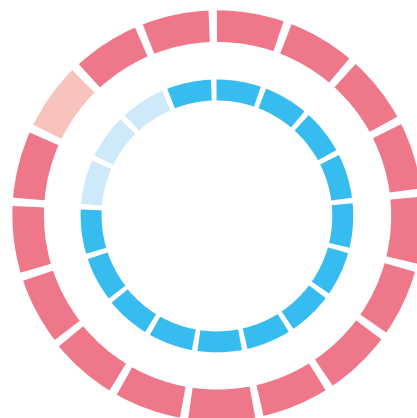
Når vi sammenligner svarene for 2019 med de foregående undersøkelsene, ser vi at de som er helt enig i at BPA gir vedtakelser større grad av frihet i hverdagen, har den største økningen av alle påstandene som ble stilt. At Humana BPA er dyktige på brukerstyrt personlig assistanse, at Humana BPA holder det de lover, at det er enkelt å komme i kontakt med Humana BPA og at de er fornøyd med rådgiveren sin har en svak økning i 2019 sammenlignet med resultatene for 2017 og 2018.

Påstanden «Hvor fornøyd er du totalt sett med Humana BPA hadde en økning på ca. 13% av de som svarte «Helt enig».

- Det hyggeligste med undersøkelsen er at kundene rett og slett gjennomgående er mer fornøyd med oss, sier Jon Torp. - Særlig hyggelig er det at vi oppleves som enkle å komme i kontakt med og at kundene sier at de raskt får gode svar på det de lurer på. Ekstra hyggelig er det at kundene er mer fornøyd enn noen gang med rådgiveren sin.

BPA gir meg frihet i hverdagen

2019	95%
2018	86%



Livet mitt ble bedre med BPA gjennom Humana

Respondent Humana BPA kundeundersøkelse 2019



Min rådgiver er alltid rask til å svare, til og med etter arbeidstid, hjelper alltid med det jeg lurer på, og alltid positiv og hyggelig.»

Respondent Humana BPA kundeundersøkelse 2019

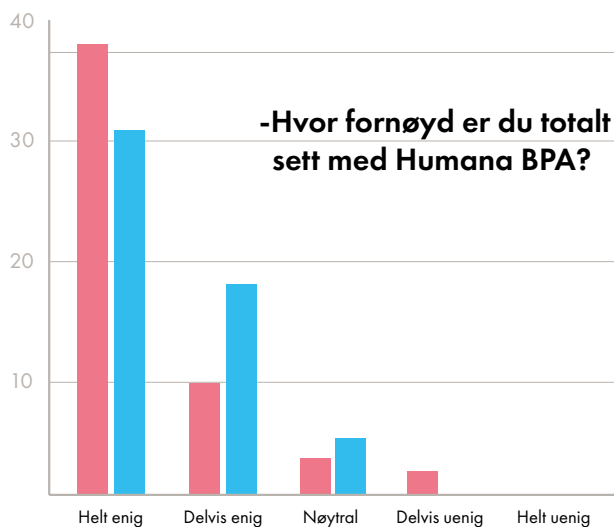
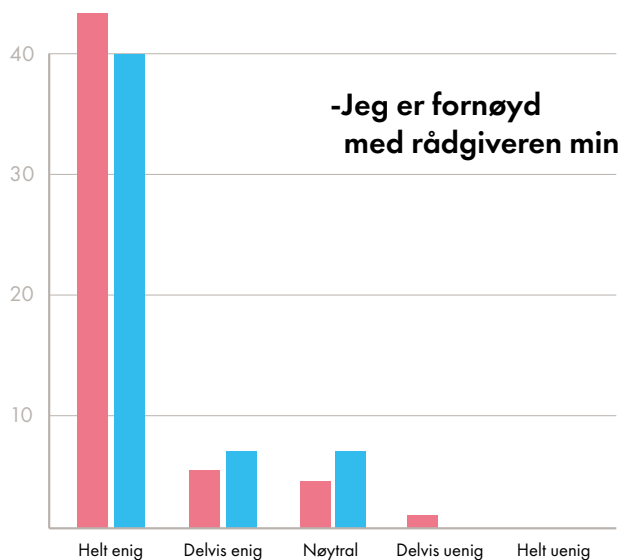
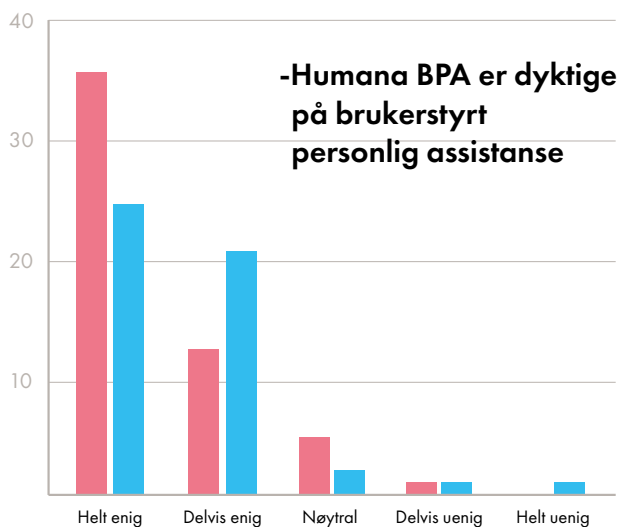
## Noen utfordringer

Svaksynte sier de har en har utfordringer med det eksternt leverte timelisteverktøy Tamigo. Det er behov for en endring av design og layout slik at Tamigo enkelt kan benyttes av svaksynte. Det er ønskelig med en søkemotor som gjør at det blir lettere å finne dokumenter raskt samt å kunne søke opp temaer.

Vi kan med andre ord tydelig se et ønske og behov om forbedring av Tamigo som verktøy for assistenter og arbeidsledere. Dette vises også blant påstandene som ble stilt i undersøkelsen hvor de som omhandlet Tamigo var de som fikk lavest vektning.

Assistentenes lønn er et gjentakende tema. Det er ønskelig med høyere lønn og en bedre ordning for utlegg. Respondentene uttrykker også et ønske om flere samlinger. Dette er for å utveksle erfaringer og for å få et sosialt miljø for både kunder og assistenter.

## Av 54 besvarelser fikk vi disse svarene:



- 2019
- 2018



**Humana**

*brukerstyrt personlig assistanse*

Vi deler gjerne kunnskapen vår. Ta kontakt med oss, så sender vi hele undersøkelsen.

### Humana omsorg og assistanse

Strandveien 35 1366 Lysaker

Sentralbord: 909 46 000

E-post: [info@humananorge.no](mailto:info@humananorge.no)