

Klientnöjdhet 2016



För att kunna förbättra och utveckla kvaliteten i vår verksamhet är vi tacksamma över att få tillgång till hur vi upplevs av våra klienter. Därför gör vi årliga klientundersökningar. I den senaste undersökningen som gjordes (januari till december 2016) har vi fått väldigt fina resultat.

Sedan 2009 använder PBM Client Satisfaction Questionnaire (CSQ) för att mäta klientnöjdhet. CSQ är ett internationellt välanvänt formulär som har god reliabilitet och validitet.

De fria kommentarerna som återges kommer från rutinmässiga, icke anonyma, utvärderingsformulär.

RESLUTAT AV UNDERSÖKNINGEN:

98% av klienterna anser att de har blivit väl bemötta av PBMs personal.

98% ansåg att PBMs insats har hjälpt dem att handskas med sina problem.

96% var nöjda eller mycket nöjda med delaktigheten från PBM.

Sammanfattningsvis rapporterar klienterna att de är väldigt nöjda med hur väl insatsen på PBM svarar mot deras behov och att de fått hjälp att bättre handskas med sina besvär. De allra flesta skulle vända sig till PBM om de behöver hjälp igen. Även frågorna som omfattar nöjdhet med bemötande, information, tillgänglighet och delaktighet har fått höga skattningar. CSQ-3 och CSQ-4 får värdena 10,6 (av maximalt 12) respektive 14,3 (av maximalt 16) vilket är höga värden.

På PBM värdesätter vi flexibilitet och en aktiv dialog, och det märker vi även att våra klienter gör.

Jag är mycket nöjd med bemötandet och behandlingen.

KLIENT
MALMÖ

Det har varit väldigt värdefullt att få gå hos er.

KLIENT
GÖTEBORG

Jag är otroligt nöjd med min tid hos er på PBM.

KLIENT
NORRLAND

*Jag är helnöjd med PBM!
Ni gör ett grymt jobb!*

KLIENT
STOCKHOLM



Kontakt: infosthlmcity@pbm.se | infosthlmgloben@pbm.se | infosthlmexecutive@pbm.se
infogavle@pbm.se | infomalmo@pbm.se | infogoteborg@pbm.se

Undersökningen: I denna rapport redovisas hur klienterna har svarat och vilka fria kommentarer som har kommit in för PBMs kontor från januari till december 2016.