



Klientnöjdhet 2013-2015

För att få bekräftat att vi gör ett bra jobb så gör vi klientundersökningar. I den senaste undersökningen som gjordes mellan mars 2013 till mars 2015 har vi fått väldigt fina omdömen.

Fr.o.m. 2009 använder PBM Client Satisfaction Questionnaire (CSQ) för att mäta klientnöjdhet. CSQ är ett internationellt väl-använt formulär som har god reliabilitet och validitet.

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

För att kunna förbättra och utveckla kvaliteten i vår verksamhet är vi tacksamma över att få tillgång till hur vi upplevs av våra klienter.

RESLUTAT AV UNDERSÖKNINGEN.

89% av klienterna anser att de flesta eller alla deras behov har mötts.

97% ansåg att PBMs insats har hjälpt dem att handskas med sina problem.

94% skulle definitivt eller troligen vända sig till PBM om de skulle söka hjälp igen.

Det har varit väldigt bra samtal och övningar som jag fått ta del av.

KLIENT
GÖTEBORG

Jag känner mig återställd + klokare.

KLIENT
STOCKHOLM

Jag är tacksam över hjälpen jag har fått. Livsglädjen är tillbaka!

KLIENT
NORRLAND

Bra och konkret behandling.

KLIENT
MALMÖ

Sammanfattningsvis rapporterar klienterna höga skattningar vad gäller hur väl insatsen på PBM svarar mot deras behov och att de fått hjälp att bättre handskas med sina besvär och de allra flesta skulle vända sig till PBM om de behöver hjälp igen. Även nöjdhets-frågorna, som omfattar nöjdhet med bemötande, information, tillgänglighet och delaktighet har fått höga skattningar. CSQ-3 och CSQ-4 får värdena 10,5 (av maximalt 12) respektive 14,2 (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.

