



Klientnöjdhet jan-dec 2015

För att få bekräftat att vi fortsätter att göra ett bra jobb så gör vi klientundersökningar. I den senaste undersökningen som gjordes från januari till december 2015 har vi fått väldigt positivt respons.

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:

97% av klienterna anser att de har blivit väl bemötta av PBMs personal.

95% ansåg att PBMs insats har hjälpt dem att handskas med sina problem.

94% var nöjda eller mycket nöjda med delaktigheten från PBM.

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 14,1 (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.

Oerhört värdefull och insiktsfull upplevelse. TACK!

KLIENT
GÖTEBORG

Supernöjd med behandlingen. Hade inte klarat mig utan den.

KLIENT
STOCKHOLM

Saknar samtalen!

KLIENT
NORRLAND

Är mycket nöjd med min behandling. Har hjälpt mig mycket.

KLIENT
MALMÖ

