

Borgere - Resultat af tilfredshedsundersøgelse:

Focus People afsluttede i november 2017 en stor tilfredshedsundersøgelse blandt borgerne.

Resultatet af undersøgelsen viser, at samarbejdet mellem borgerne og Focus People vurderes til at være meget tilfredsstillende. Borgerne føler sig trygge ved deres hjælpere, og der bliver i høj grad taget højde for den enkelte borgers ønsker og behov.

Blandt de adspurgte borgere er der eksempelvis 76,19 %, som svarer *meget tilfredsstillende* på spørgsmålet *Hvordan oplever du samarbejdet imellem dig og Focus People?* Det er en stigning på 10,23 % i forhold til tilfredshedsundersøgelsen i 2016.

De vigtigste punkter for borgerne i samarbejdet med Focus People:

- Hjælpsomhed og ærlighed
- Servicemindedede og løsningsorienterede
- Tryghed
- Hjælp til løn- og timeindberetningssystemet.

I alt 42 ud af 100 borger har deltaget i tilfredsundersøgelsen. Spørgsmålene var de samme som i 2016. Du kan se et uddrag af resultaterne herunder:

Spm. 1: Hvordan oplever du samarbejdet med din hjælper/hjælper?

Stigning på 15,67 % point til 80,95 %, der svarer *meget tilfredsstillende* i forhold til 2016.

Spm. 2: Er du tryk ved din hjælper/hjælper? (Obligatorisk spm.)

Stigning på 19,25 % point til 80,95 %, der svarer *i meget høj grad* i forhold til 2016.

Spm. 3: Hvordan oplever du samarbejdet mellem dig og Focus People?

Stigning på 10,23 % point til 76,19 %, der svarer *meget tilfredsstillende* i forhold til 2016.

Spm. 4: I hvor høj grad tager Focus People hensyn til dine ønsker? (Obligatorisk spm.)

Stigning på 10,84 % point til 61,90 %, der svarer *i meget høj grad* i forhold til 2016.

Spm. 5: Hvordan oplever du serviceniveauet, når du henvender dig til Focus People pr. telefon?

Stigning på 10,23 % point til 76,19 %, der svarer *meget tilfredsstillende* i forhold til 2016.

Spm. 6: Hvordan oplever du svartiden, når du henvender dig til Focus People pr. mail?

Stigning på 14,24 % point til 73,81 %, der svarer *meget tilfredsstillende* i forhold til 2016.