

Christine Bygdén
Patientnämndens kansli

Patientnöjdhetsenkät 2021

Dnr 2021-86A

279500

Sammanfattning

Patientnämndens förvaltning lämnar information om resultat avseende mål med löpnummer M1, M2 och M3 i nämndens verksamhetsplan för 2021. Resultat redovisas dels för Tertial 3 2021, dels ett sammanvägt resultat för de tre enkäter som genomförts under 2021.

Målen är:

- M1 Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.
- M2 Minst 80% av tillfrågade anmälare skall ange att det är lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess kansli.
- M3 Minst 95% av tillfrågade invånare skall ange att bemötandet av politiker i Patientnämnden eller personal vid Patientnämndens förvaltning motsvarat deras förväntning.

För tertial 3 2021 skickades 231 enkäter ut via sms till personer vars ärenden avslutats under perioden 2021-09-01 – 2021-12-31. Antal svar som inkom gav en svarsfrekvens på 38%.

Mål M1: 75% av de som svarat uppgav att det var lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.

Mål M2: 80% av de som svarat uppgav att det var lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess förvaltning.

Mål M3: 87% av de som svarat uppgav att de i kontakt med politiker i Patientnämnden eller personal vid Patientnämndens förvaltning känt sig bemötta med värdighet och respekt.

Under 2021 skickades sammanlagt 699 enkäter ut via sms till personer vars ärenden avslutats under året. Den sammantagna svarsfrekvensen för årets tre enkäter uppgick till 27%.

Mål M1: 83% av de som svarat uppgav att det var lätt att hitta information om Patientnämnden och dess verksamhet.

Mål M2: 78% av de som svarat uppgav att det var lätt att få kontakt med Patientnämnden eller dess förvaltning.

Mål M3: 89% av de som svarat uppgav att de i kontakt med politiker i Patientnämnden eller personal vid Patientnämndens förvaltning känt sig bemötta med värdighet och respekt.

Sammantaget har alltså Patientnämnden uppnått mål M1, men inte riktigt uppnått mål M2 och mål M3.

Förslag till beslut

Patientnämnden noterar informationen.

Bilagor

Sammanställning av patientnödhetsenkät T3 2021

Sammanställning av patientnödhetsenkät helår 2021