

Patientnämndens årsberättelse 2020

Dnr 00308-2021

Förslag till beslut

Regionstyrelsen beslutar att översända patientnämndens årsrapport för 2020 till regionfullmäktige.

Sammanfattning

Under 2020 registrerade patientnämnden 732 ärenden. En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Under 2020 inkom 55 ärenden som relaterade till covid-19.

Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt, många aktiviteter har utförts digitalt. En fortsatt ökning av användning av den digitala kontaktvägen i 1177-Vårdguiden kan noteras. 1177- Vårdguiden var under 2020 den vanligaste kontaktvägen för att anmäla ärende till patientnämnden.

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2020 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor. Av de nio formulerade styrmåtten har fem uppnåtts, två har inte uppnåtts och två styrmått har inte varit möjliga att mäta.

Två analysrapporter har publicerats under 2020.

Ärendet

Patientnämnden är enligt 3 § lag (2017:372) om stöd vid klagomål mot hälso- och sjukvården skyldig att årligen analysera inkomna klagomål och synpunkter. Patientnämnden ska senast i februari varje år lämna en rapport över nämndens verksamhet under det föregående året till regionfullmäktige och till de kommunala nämnder som tecknat särskilt avtal om patientnämndsverksamhet. Rapporten ska även delges Inspektionen för vård och omsorg och Socialstyrelsen.

Under 2020 registrerade patientnämnden 732 ärenden. Det är en minskning med elva procent jämfört med föregående år. En majoritet av ärendena, 60 procent, gällde kvinnor. Kvinnors klagomål gällde i högre utsträckning vård och behandlingsfrågor samt synpunkter inom området kommunikation. Skillnaden mellan män och kvinnor konstateras vara större gällande främst bemötande där 76 procent av ärendena gällde kvinnor.

Pandemin har inneburit förändrade arbetssätt, möten och konferenser har skett digitalt och många informationsinsatser har inte kunnat genomföras. Fler patienter söker kontakt med patientnämnden via digitala kontaktvägar. 1177- Vårdguiden var under 2020 den vanligaste kontaktvägen för att anmäla ärende till patientnämnden.

Patientnämnden har vid framtagandet av sina mål för 2020 utgått från regionfullmäktiges strategiska plan som anger perspektiv, strategiskt mål och framgångsfaktor.

För det strategiska målet Nöjda och delaktiga patienter och medborgare har två av de tre formulerade styrmåtten uppnåtts. Även för det strategiska målet En välkomnande, nytänkande, hållbar och attraktiv verksamhet har två av de tre formulerade styrmåtten uppnåtts.

Avseende styrmåttet Nämnden bedriver verksamhet inom budget har styrmåttet uppnåtts, medan styrmåtten genomsnittskostnad för patientnämnder av motsvarande kostnad samt genomsnittskostnad för utredare på kansli i region av motsvarande region av motsvarande storlek inte har varit möjliga att mäta.

Under året har patientnämndens skrivits och publicerat två analysrapporter som publicerats på region Norrbottens hemsida. En analysrapport rörde tillgänglighet till vården och en rapport gällde synpunkter på vården gällande personer över 75 år.

Beslutsförslagets påverkan avseende jämställdhet

Beslutet bedöms inte ha någon påverkan på jämställdheten mellan kvinnor och män, flickor och pojkar.

Bilagor:

Patientnämndens årsberättelse 2020

Protokollsutdrag skickas till:

Regionfullmäktige