

98% ánægð með þjónustu læknastofa

SVÍÐSLJÓÐ

Ómar Friðriksson
omfr@mbl.is



Mikil og nær einróma ánægja er meðal sjúklinga með þá þjónustu sem þeir fengu á læknastofum sjálfstætt starfandi sérfræðilækna á höfuðborgarsvæðinu samkvæmt nýrri þjónustukönnun sem gerð var fyrir Læknafélag Reykjavíkur. Raunar eru niðurstöðurnar svo afgerandi að 98% svaraenda sögðust vera mjög eða frekar ánægð með þá þjónustu sem þeim var veitt í heimsókninni, þar af sögðust 83,7% vera mjög ánægð.

Niðurstöðurnar eru birtar í nýjasta hefti Læknablaðsins. Sex sérfræðilæknar og einn lífverkfræðingur og tölvunarfræðingur unnu að gerð könnunarinnar sem gerð var 2. desember til 9. janúar sl. meðal 1.595 sjúklinga sem komu á fjórar stórar starfsstöðvar sérgreinalækna; Röntgen Domus, Orkuhúsið, Læknastöðina í Glæsibæ og Lækna-setrið í Mjódd.

„Alls töldu 97% sjúklinga mjög eða frekar líklegt að þeir myndu leita aftur á sömu læknastöð [...] og 96% mjög eða frekar líklegt að þeir myndu leita aftur til sama læknis [...]“, segir í grein um niðurstöðurnar.

Allar stofurnar koma álíka vel út þegar sjúklingar eru spurðir um ánægju með þjónustuna sem þeir fengu í heimsóknum á stöðvarnar og eru svörin á bilinu 4,78 til 4,91 þegar þeim er raðað á fimm stiga ánægjukvarða.

„Það er mjög ánægjulegt að sjá hvað þetta kemur vel út og sjúklingarnir eru ánægðir með þjónustuna. Niðurstöðurnar koma okkur í sjálfu sér ekki á óvart. Við teljum að þetta endurspegli það að landsmenn kunna að meta þessa stofuþjónustu sérfræðilækna,“ segir Þórarinn Guðnason, hjartalæknir á Lækna-setrinu í Mjódd og formaður Læknafélags Reykjavíkur.

Sú niðurstaða að 97% sögðust myndu leita aftur til sama læknis eða á sömu læknastöð ef á þyrfti að halda sýnir ótvírátt traust sjúklinga að mati hans. „Niðurstöðurnar sýna líka traust á þessum valkosti í heilbrigðisþjónustunni sem einkareknu stöðvar læknanna eru,“ segir Þórarinn.

Í könnuninni var spurt hversu

Ánægja með sjálfstætt starfandi sérfræðilækna

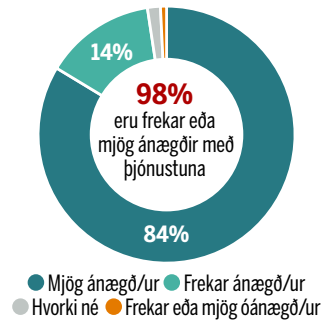
Könnun á ánægjum með þjónustu á fjórum sérfræðilæknastöðvum

Ánægja með þjónustuna (á skalanum 1-5)

- Líklegt að komi aftur til sama læknis
- Líklegt að komi aftur á sömu læknastöð
- Ánægja með þjónustu í heimsókninni

Lækna-setrið í Mjódd	Lækna-stöðin í Glæsibæ	Röntgen Domus	Orkuhúsið
4,81	4,75	4,52	4,70
4,85	4,73	4,30	4,69
4,78	4,71	4,48	4,64
4,80	4,81	4,78	4,80

Ánægja, allar stöðvarnar



TVÆR KANNANIR Á SÉRFRÆÐINGASTOFUM OG HEILSUGÆSLU

Lækna-stofurnar raða sér efst

Ef niðurstöður könnunarinnar á einkareknu sérfræðilæknastöðvum eru bornar saman við nýlega könnun sem Maskína gerði fyrir Sjúkratryggingar Íslands á ánægju fólks með þjónustu 19 heilsugæslustöðva, kemur í ljós að einkareknu lækna-stofurnar raða sér allar fyrir ofan heilsugæslustöðvarnar á einkunnakvarða þar sem mæld er ánægja með þjónustuna. Um tvær mismunandi kannanir er að ræða og niðurstöðurnar því ekki að öllu leyti samþærilegar en í báðum var spurt um ánægju með þjónustuna. Eins og fram hefur komið komu tvær einkarekna heilsugæslustöðvar, Höfði með 5,58 í einkunn og Sala-



Morgunblaðið/Eggert

þjónusta Könnuð var ánægja sjúklinga á starfsstöðvum sérgreinalækna.

hverfi með 4,4 í einkunn, best út úr þeirri könnun. Meirihluti opinberu heilsugæslustöðvanna kom vel út en almennt séð komu einkarekna stöðvar betur út en þær sem hið opinbera rekur.

lengi sjúklingar þurftu að bíða fram yfir bókaðan tíma og kom í ljós að tæpur helmingur sjúklinga fór inn til læknisins án þess að þurfa að bíða. „Alls 82% biðu skemur en í 10 mínútur og 97% í minna en 30 mínútur. Aðeins 18% sjúklinganna biðu því lengur en 10 mínútur eftir að þjónusta hæfist og 3% biðu lengur en 30 mínútur.“

500 þúsund komur á ári

Að sögn Þórarins koma svör sjúklinga um biðtíma á stofunum einnig mjög vel út og uppfylla gæðavísa sem stöðvarnar munu setja sér um að 80% sjúklinga bíði minna en 15 mínútur eftir þjónustunni.

Alls komu 2.917 sjúklingar á stöðvarnar fjórar á því tímabili sem könnunin stóð yfir og fengust því svör frá um 55% sjúklinganna sem telst góð þátttaka í svona könnun.

Mjög stór hluti heilbrigðisþjónustunnar fer fram á lækna-stofum sérfræðilækna og eru komurnar um 500.000 á hverju ári, sem eru fleiri komur en samtals á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og á göngudeild Landspítalans.

„Um það bil 280 þúsund Íslendingar leita til okkar á ári og það er því gríðarlega stór hluti íslensku þjóðarinnar sem fær þjónustu hjá okkur á hverju ári,“ segir Þórarinn.