



Þórarinn Guðnason
hjartalæknir



Ragnhildur Þórarinsdóttir
verkfræðingur

Þjónustukönnun á þremur læknastöðvum sérfræðilækna árið 2025

Bakgrunnur

Sérfræðilæknar sinna 540.000 lækniheimsóknum og aðgerðum á ári á læknastöðvum sínum og er þetta um þriðjungur allrar lækniþjónustu utan spítala í landinu. Læknafélag Reykjavíkur (LR) gerði þjónustukönnun á þessari starfsemi sem birt var árið 2020.¹ Niðurstöður þá voru að 98% sjúklinga voru ánægðir og 97% hugðust leita til sama lækni og á sömu læknastöð á ný ef þess þyrfti. Í ár, árið 2025, ákvað LR að endurtaka leikinn.

Framkvæmd

Sextán spurninga könnun var gerð á tímabilinu 10. febrúar 2025 til 29. apríl 2025 í; Orkuhúsi í Urðarhvarfi, Læknastöðinni í Glæsibæ og Læknasetrinu í Mjódd. Fyrir innra gæðastarf eins og þetta þarf ekki leyfi Vísindasiðanefndar, en ráðgjöf var fengin hjá Persónuvernd

við gerð könnunarinnar. Svör voru ópersónugreinanleg og allir gáfu upplýst samþykki fyrir þátttöku. Könnunin stóð yfir í tvo daga á hverri stöð í stað fjögurra árið 2020. Reynt var að bjóða öllum sjúklingum þátttöku. Survey Monkey og Excel voru notuð við framkvæmdina. Lýðfræði, biðtími, tilvísanir og fleira var kannað. Fyrir spurningar um ánægju með þjónustu og traust til læknastöðva og lækna var 5-stiga skali einnig notaður sem greindist í: Mjög jákvætt (5), frekar jákvætt (4), hvorki jákvætt né neikvætt (3), frekar neikvætt (2), mjög neikvætt (1). Niðurstöður eru hér birtar aðeins fyrir þá sem tóku afstöðu. Könnunin tók til lækna í 14 af 26 sérgreinum.

Úrvinnsla og niðurstöður

Á stöðvarnar komu 1305 sjúklingar þessa sex daga og 56% (725) samþykktu

þátttöku. Um 86% svöruðu í spjaldtölvu en 14% með QR-kóða í eigin snjalltæki (var <1% árið 2020). Alls 96% (698) svöruðu því á hvaða læknastöð þeir væru staddir: 40% (276) í Læknasetri, 38% (267) í Glæsibæ og 22% (155) í Orkuhúsi. Raf-ræn vöktun á því hvaðan svör bárust í raun leiddi í ljós <1% villutíðni.

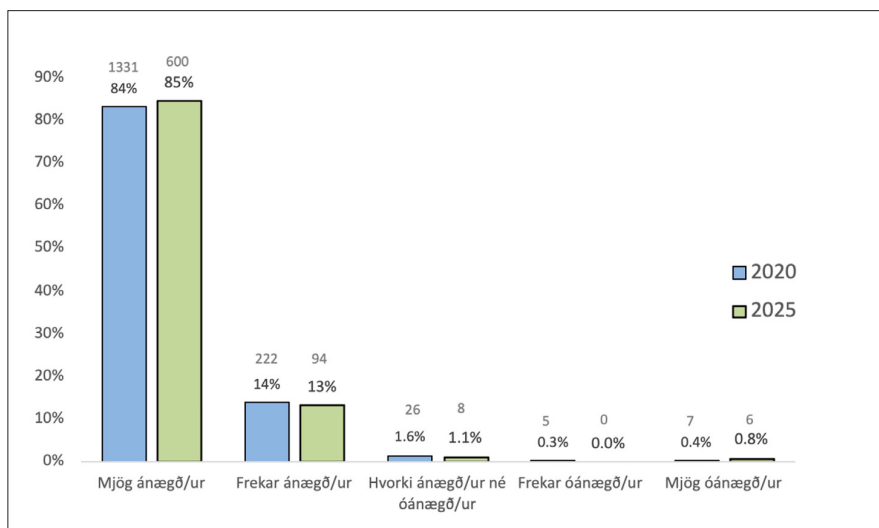
Kynjaskipting var: 50% (365) konur, 49% (358) karlar og 0,3% (2) annað. Yngri en 67 ára voru 66% (476), 26% (185) voru 67-79 ára og 9% (62) voru 80 ára eða eldri. Ánægja var mikil með þjónustuna (Mynd 1). Mjög ánægðir og frekar ánægðir voru samtals 98% (694) en undir 1% (6) voru frekar óánægðir eða mjög óánægðir.

Þá töldu 89% (633) mjög líklegt og 9% (61) frekar líklegt að þeir mundu leita til sömu læknastöðvar á ný, eða 98% samtals. Yfir 90% (632) töldu mjög líklegt og 8% (57) frekar líklegt að þeir mundu leita aftur til sama lækni, samtals 98%.

Í töflu 1 má sjá útreikning á meðaltölum 5-stiga skalans og samanburð bæði milli stöðvanna þriggja árið 2025 og milli heildarniðurstöðna allra stöðva 2020 og 2025.

Spurt var um biðtíma inni á stöðinni: 48% (336) biðu ekkert og 33% (226) biðu <10 mínútur, 13% (87) í 11-20 mínútur, 5% (33) í 21-30 mínútur og 2% (12) biðu >30 mínútur. Um 71% sjúklinganna höfðu hitt sama lækni áður en 29% ekki og 87% höfðu komið áður á læknastöðina.

Mynd 1. Ánægja sjúklinga með þjónustu í heimsókn á læknastöðvarnar. Samanburður milli ára 2020 (1591 svör) og 2025 (708 svör). Hlutfall og fjöldi.



Tafla 1. Ánægja sjúklinga með þjónustu í heimsókninni og hversu líklegt er að sjúklingur leiti aftur á sömu læknastöð eða til sama læknis á skalanum 1-5. Samanburður milli stöðva 2025 og heildarniðurstaðan milli árunna 2020 (1595 svör) og 2025 (708 svör).

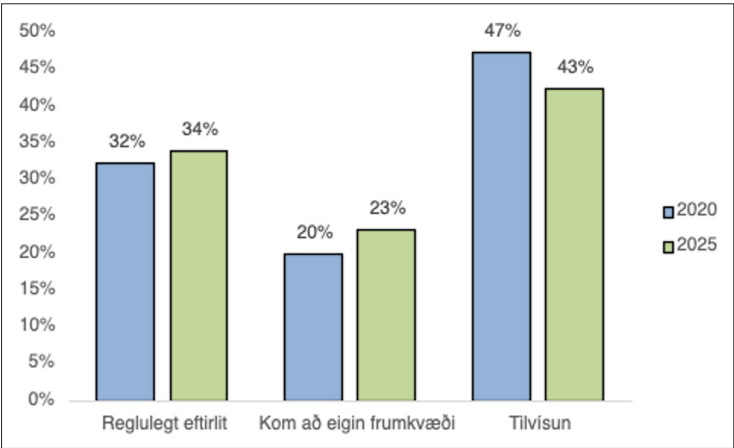
	Læknasetrið í Mjódd	Læknastöðin í Glæsibæ	Orkuhúsið Urðarhvarfi	Heild 2025	Heild 2020
Ánægja með þjónustu í heimsókninni	4,87	4,73	4,86	4,81	4,80
Líklegt að komi aftur á sömu læknastöð	4,96	4,77	4,89	4,87	4,70
Líklegt að komi aftur til sama læknis	4,97	4,78	4,89	4,88	4,75

Aðdragandi komu var í 34% (231) tilvika í áður áætlað eftirlit, 23% (158) komu að eigin frumkvæði, en 43% (288) voru með tilvísun (Mynd 2). Sé áður áætlað eftirlit dregið frá eru heil 66% sjúklinganna með tilvísun. Tilvísanir voru; 62% (193) rafrænar, 9% (28) á pappír og 29% (89) munnlegar.

Niðurlag og umræða

Niðurstöðurnar eru ánægjulegar og mikilvægt að þjónustukannanir séu gerðar fyrir umfangsmikla starfsemi lækna-stöðvanna. Niðurstöður voru eins árin 2020 og 2025. Rafræn vöktun á svörum um á hvaða læknastöð var leitað var rétt í >99% tilvika, sem bendir til vandaðrar framkvæmdar og fárra villna.

Alls 98% sjúklinga voru ánægðir með þjónustuna og treystu viðkomandi læknastöð eða lækni svo þeir hugðust leita þangað aftur. Skor á 5-stiga skalanum var yfir 4,7 á öllum stöðvum og í öllum þáttum, en gildi yfir 4,21 eru talin mjög góð. Náist það gildi er ekki talin þörf á skipulögðu umbótaátaki. Þessar tölur má svo bera saman við aðrar



Mynd 2. Aðdragandi komu árin 2020 (1561 svör) og 2025 (677 svör). Hlutfall.

þjónustukannanir í heilbrigðiskerfinu. Biðtími sjúklinga á stöðinni var stuttur: helmingur beið ekkert og 80% <10 mínútur. Um 66% sjúklinga sem ekki eru að koma í eftirlit, eru með tilvísun. Tæpur þriðjungur (29%) sjúklinga hafði aldrei hitt lækinn áður. Þessi atriði benda til hærra hlutfalls nýrra sjúklinga hjá sérfræðilæknum en áður hefur verið talið.

LR þakkar öllum sem komu að gerð könnunarinnar, sjúklingum sem tóku þátt og einnig það traust sem lækna-stöðvum og læknum er sýnt hér. Niðurstöðurnar eru í talsverðri mótsögn við neikvæða umfjöllun sem oft er í fjölmiðlum um heilbrigðiskerfið.

Heimild

- 1. Thorarinsdóttir R, Guðmundsson K, Björnsdóttir A, et al. Þjónustukönnun á stöðvum sjálfstætt starfandi sérfræðilækna. Læknablaðið 2020; 106: 160-2.