

98% ánægja

Nýverið gerði Læknafélag Reykjavíkur þjónustukönnun á fjórum sérfræðilæknastöðvum í Reykjavík og birtust niðurstöðurnar í síðasta hefti *Lækna-bláðsins*. Könnunin stóð yfir í 16 virka daga og var þátttaka sjúklinganna afar góð. Að meðaltali tóku 55% þeirra sem þáðu þjónustu þessa daga þátt og hæst náði þátttakan á einum degi, 85 prósentum.

Niðurstöðurnar voru afar jákvæðar. Ánægja sjúklinga með veitta þjónustu var 98% (84% mjög ánægðir og 14% frekar ánægðir). Aðeins 0,7% voru mjög eða frekar óánægðir. Þá sögðust 97% myndu leita aftur til sömu læknastöðvar og aftur til sama læknis ef á þyrfti að halda í framtíðinni.

Þessi ánægja og traust eru fagnaðarefni. Niðurstöðurnar endurspeglar það að landsmenn kunna að meta þjónustu sérfræðilækna og að geta valið sér lækni sem þeir geta hitt aftur ef á þarf að halda. Gott aðgengi að sérfræðilæknum hefur í langan tíma verið eitt af aðalmerkjum íslenskrar heilbrigðisþjónustu og greinilegt er að landsmenn leggja mikla áherslu á að svo verði áfram. Þetta greiða aðgengi er ein meginástæða þess að Ísland lendir ávallt í efstu sætum alþjóðlegra kannana sem raða heilbrigðiskerfum þjóða eftir gæðum og aðgengi. Landsmenn vilja áfram geta leitað til síns sérfræðilæknis á stofu og að lækarnir reki þessar stofur. Kannanir sýna að enginn vilji er meðal þjóðarinnar til að breyta því.

Þetta góða orðspor sem fer af starfsemi sérfræðilækna á eigin stofum kemur ekki á óvart. Þeir hitta um 280.000 Íslendinga á ári og þekking landsmanna á þjónustunni er því víðfeðm. Yfir 500.000 komur á ári til sérfræðilækna á stofu segir sína sögu og er til dæmis meira en samanlagðar árlegar heimsóknir á göngudeild Landspítala og á Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins.

En það er fleira sem sjúklingarnir kunna að meta. Biðtími inni á sérfræðilæknastöðvunum var mjög ásættanlegur. Helmingur sjúklinganna beið ekkert og 82% biðu í minna en 10 mínútur. Þetta er gæðavísir sem bendir til að þjónustan sé ekki bara vönduð heldur einnig vel skipulögð. Það bendir til góðra stjórnunarháttá í stofurekstrinum.

Þá kom fram að 33% sjúklinganna voru að hitta viðkomandi lækni í fyrsta sinn. Hér fékkst því leiðrétt sú rangfærsla sem stundum heyrir að sérfræðilæknar sjái lítið af nýjum sjúklingum. Vonandi mun sú ranga staðhæfing ekki heyrast framfar í umræðunni. Eðlilega er munur á milli sérgreina vegna eðlis sjúkdóma en hvergi voru nýkomur minna en

10% sjúklinga á hverri læknastöð. Gæðavísir um nýliðun sjúklinga er því í góðu lagi á stöðvum sérfræðilækna.

Það sem gæti ógnað þessum árangri eru fyrst og fremst hömlur á nýliðun lækna og skortur á læknum í ákveðnum sérgreinum. Þar þurfa yfirvöld að gangast við sinni ábyrgð. Það er umhugsunarvert að nú er lífaldur sérfræðilækna á stofu um 60 ár að meðaltali sem bendir til þess að áttak þurfi þegar í stað að gera í nýliðun stofulækna. Embætti landlæknis hefur einnig staðfest alvarlegan skort á sérfræðilæknum í tveimur sérgreinum, en augljós skortur er á sérfræðilæknum í fleiri greinum.

Langflestir sjúklingar koma nú þegar til sérfræðilækna á tilvísun, eða um 70% þeirra sem ekki eru að koma í áður ákveðið reglulegt eftirlit. Af þeim eru 80% með formlega skriflega tilvísun. Könnunin staðfestir því að nú þegar er til staðar faglegt tilvísanakerfi til sérfræðilækna. Að setja á annað tilvísanakerfi tengt greiðsluþátttöku, eins og foreldrar barna þurfa að lifa við um þessar mundir, mun aðeins auka kostnað og tvíverknað í heilbrigðisakerfinu.

Þjónustukönnunin var tilraunaverkefni sem LR réðist í til að kanna gæði þjónustunnar en einnig til að fara eftir tilmælum landlæknis í „Áætlun um gæðaþróun í heilbrigðiskerfinu 2019-2030“. Vel mætti stinga upp á að landlæknir setti leiðbeinandi reglur um aðferðir sem æskilegt væri að beita í þjónustukönnunum af þessu tagi og legði jafnvel fram staðlaðar spurningar til að auðvelda samanburð milli stofnana, þjónustustöðva og rekstrarforma. Þá væri áhugavert að sjá sambærilegar kannanir gerðar á göngudeildum Landspítala og ekki er síður athyglisverður samanburður við nýlega könnun sem Maskína gerði fyrir Sjúkratryggingar Íslands á heilsugæslunni. Þá sýnist augljóst að það ætti að vera markmiðið að traust sjúklinga og ánægja með þjónustuna verði eins mikil alls staðar í kerfinu og á einkareknum læknastöðvum.

Í samantekt sýnir þjónustukönnunin sem birtist í síðasta *Lækna-bláði* mikla ánægju með starfsemi sérfræðilækna á stofu. Allir þjónustuþættir og gæðavísar sem skoðaðir voru komu mjög vel út. Það er rétt að þakka landsmönnum það traust sem sérfræðilæknum og læknastöðvum þeirra var sýnt í þessari könnun. Þá er það von mín að yfirvöld leggi eyrun við ákalli sjúklinga sem vilja áfram hafa val um þjónustuveitanda og gott aðgengi að sínum sérfræðilækni á stofu.



Þórarinn Guðnason

hjartalæknir, formaður
Læknafélags Reykjavíkur

thorgudn@landspitali.is

Í pistlum *Úr penna stjórnarmanna LÍ* birta þeir eigin skoðanir en ekki félagsins.



Stjórn Læknafélags Íslands

Reynir Arngrímsson
formaður

FAL
Guðrún Ása Björnsdóttir
Ýmir Óskarsson

FÍH
Salóme Ásta Arnardóttir
Jörundur Kristinsson

FSL
María I. Gunnbjörnsdóttir
Gunnar Mýrdal

LR
Þórarinn Guðnason
Alma Gunnarsdóttir