



HEILSUGÆSLA HÖFUÐBORGARSVÆÐISINS
HEILDARSKÝRSLA
DESEMBER 2013



AÐFERÐ	BLS. 3
HELSTU NIÐURSTÖÐUR	BLS. 4
FYLGNIGREINING	BLS. 7
ÍTARLEGAR NIÐURSTÖÐUR	
	Bls.
SP1: TRAUST TIL HEILSUGÆSLUNNAR	8
SP2: ÁNÆGJA MEÐ ÞJÓNUSTU	10
SP3: SKILNINGUR Á ERINDI	13
SP4: AFGREIÐSLA ERINDIS	15
SP5: TÍMAPANTANIR	17
SP6: MIKILVÆGI ERINDA	19
SP7: ÁHRIF EFNAHAGSHRUNS	21
SP8: SÓTT ÞJÓNUSTA	23
SP9: ÁNÆGJA MEÐ SÍMAÞJÓNUSTU	25
SP10: BRÝNAST AÐ BÆTA	27



MARKMIÐ OG FRAMKVÆMD

Könnun þessi er gerð af Maskínu fyrir Heilsugæslu höfuðborgarsvæðisins og er um þá þjónustu sem gestir fá á sinni heilsugæslustöð.

Úrtakinu var safnað á hverri heilsugæslustöð fyrir sig af starfsfólki hennar. Við komu á heilsugæslustöð voru gestir beðnir um að taka þátt í þjónustukönnun með því að rita nafn sitt, netfang og símanúmer. Í kjölfarið var könnunin send á þau netföng og var áminning send þrívægis. Að auki var hringt í þá sem ekki höfðu gefið upp netfang og þá sem ekki höfðu svarað könnuninni þrátt fyrir áminningu. Könnunin fór fram dagana 28. nóvember til 20. desember 2013.

Heildarúrtakið var 3.850 manns. Þegar búið var að draga þá frá úrtakinu sem töldu sig ekki eiga heima í því eða voru ófærir um þátttöku vegna veikinda eða tungumálaerfiðleika, stóðu 3.807 eftir. Af þeim svaraði 3.101 og er svarhlutfallið því 81,5%.

Í þessari skýrslu eru samanlagðar niðurstöður fyrir allar heilsugæslurnar.

Úrtak og svörun

Upphaflegt úrtak:	3850
Ekki heima í úrtaki, ófærir um þátttöku:	43
Endanlegt úrtak:	3807
Næst ekki í:	706
Neita að svara:	0
Fjöldi svarenda:	3101
Svarhlutfall:	81,5%



Reykjavík, 8. janúar 2014.

Með þökk fyrir gott samstarf,

Þóra Ásgeirsdóttir

Þorlákur Karlsson

Ævar Þórólfsson

STUTTAR SKÝRINGAR Á TÖLFRÆÐIHUGTÖKUM Í SKÝRSLU

Meðaltal í könnunum er mæligildi á svonefnda miðsæknisvara. Það segir til um hvar þungamiðja svara við tiltekinni spurningu liggur. Formúla meðaltals í orðum er einfaldlega að tölugildi svara allra þátttakenda eru lögð saman og deilt í með fjölda svara.

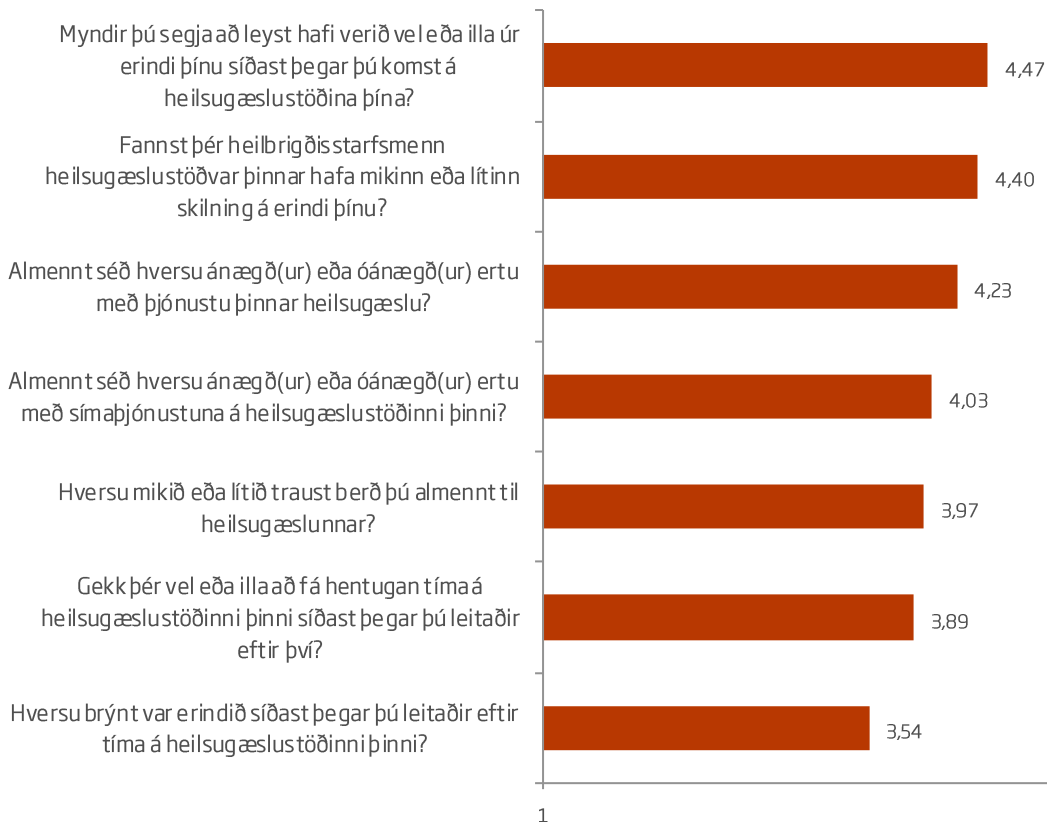
Staðalfrávik í könnunum er mæligildi á það hve mikið svör við tiltekinni spurningu sem er mæld á samfelldan kvarða dreifast í kringum meðaltal hennar. Þannig að í tiltekinni viðhorfsspurningu þýðir lágt staðalfrávik að lítill munur sé á viðhorfi svarenda og meira að marka meðaltalsviðhorfið en þegar staðalfrávik er hátt, sem myndi þýða að meiri munur væri á viðhorfi svarenda.

Kí-kvaðratpróf er marktektarpróf sem er notað til að meta hvort að marktækur munur er á bakgrunnshópum á svarkvörðum sem ekki teljast samfelldir.

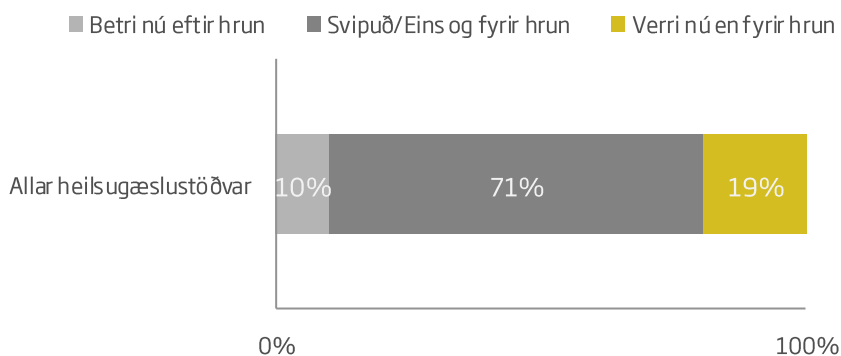
ANOVA er skammstöfun á Analysis of Variance sem hefur verið nefnt dreifigreining á íslensku. ANOVA metur það hvort marktækur munur er á meðalgildum svara við spurningu á samfelldum kvarða.



Meðaltöl spurninga á kvarðanum 1-5

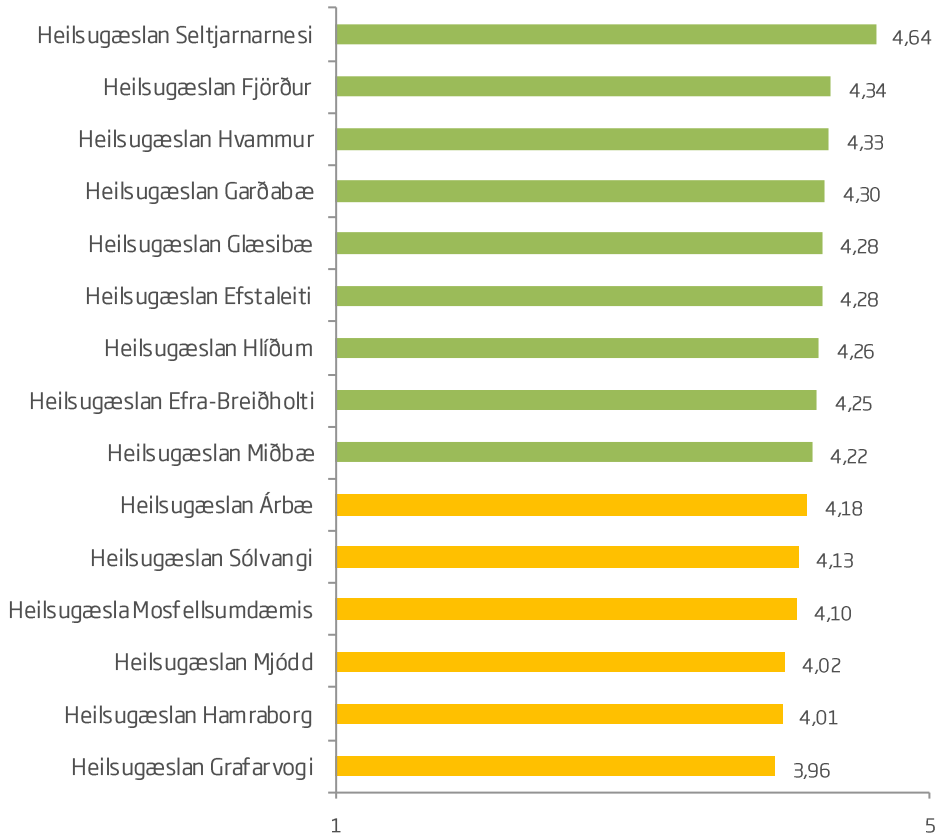


Finnst þér þjónustan á heilsugæslunni þinni vera betri, verri eða svipuð nú og fyrir efnahagshrun árið 2008?

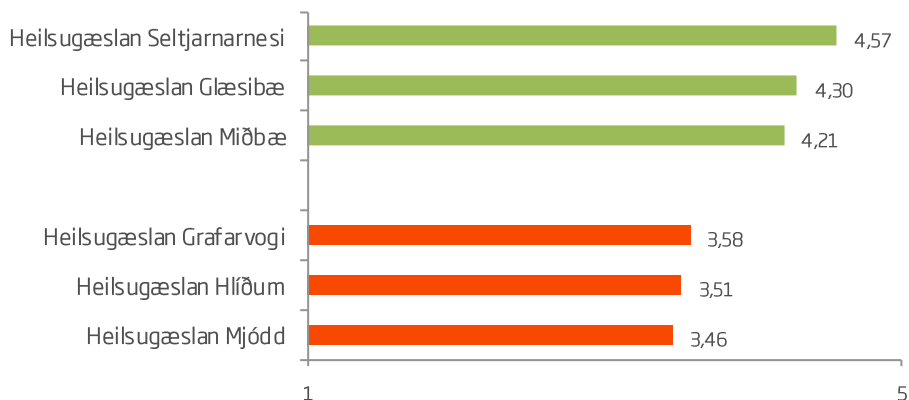




Ánægja með þjónustu



Tímamantanir - Hæstu og lægstu



Skýring á litum súlna

Grænsúla: Styrkleikabil (4,20-5,00).

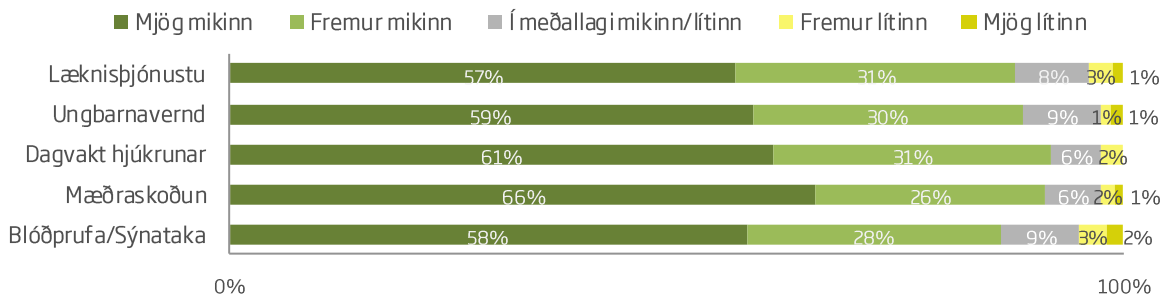
Gulsúla: Tækifæri til nokkurra úrbóta (3,70-4,19).

Rauðsúla: Tækifæri til mikilla úrbóta (1,00-3,69).

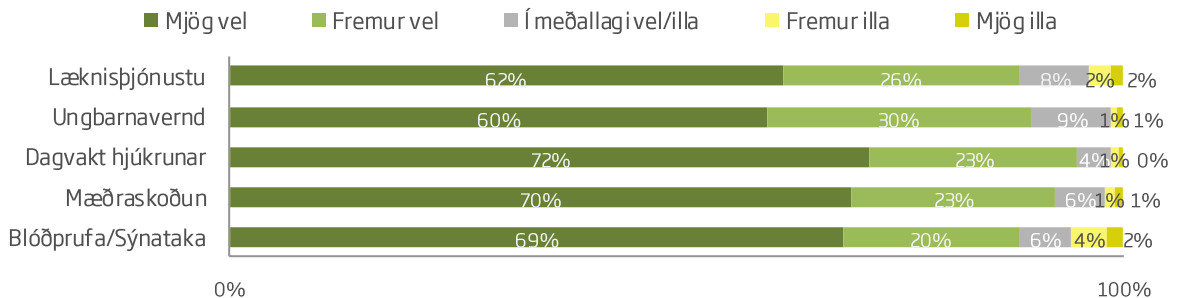


Upplifun á þjónustubáttum eftir því hvaða erindi gestir áttu á sína heilsugæslustöð.

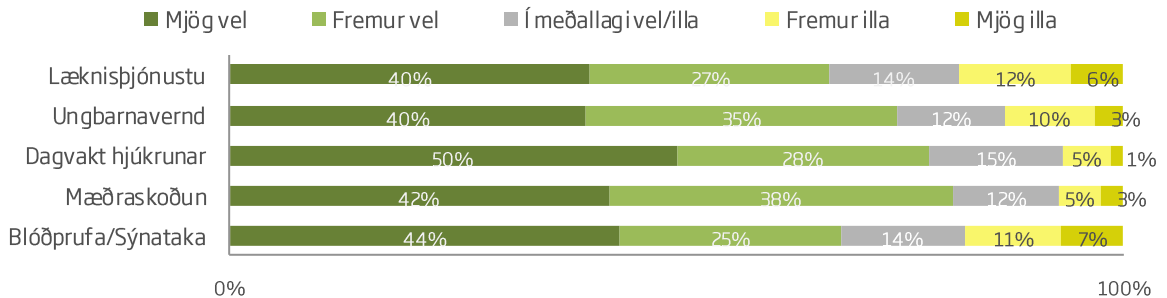
Höfðu heilbrigðisstarfsmenn mikinn eða lítinn skilning á erindi þínu?



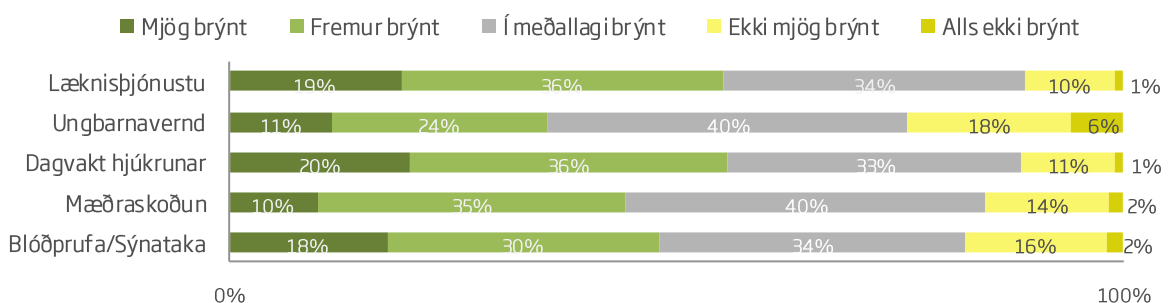
Var leyst vel eða illa úr erindi þínu?



Hversu vel eða illa gekk þér að fá hentugan tíma?

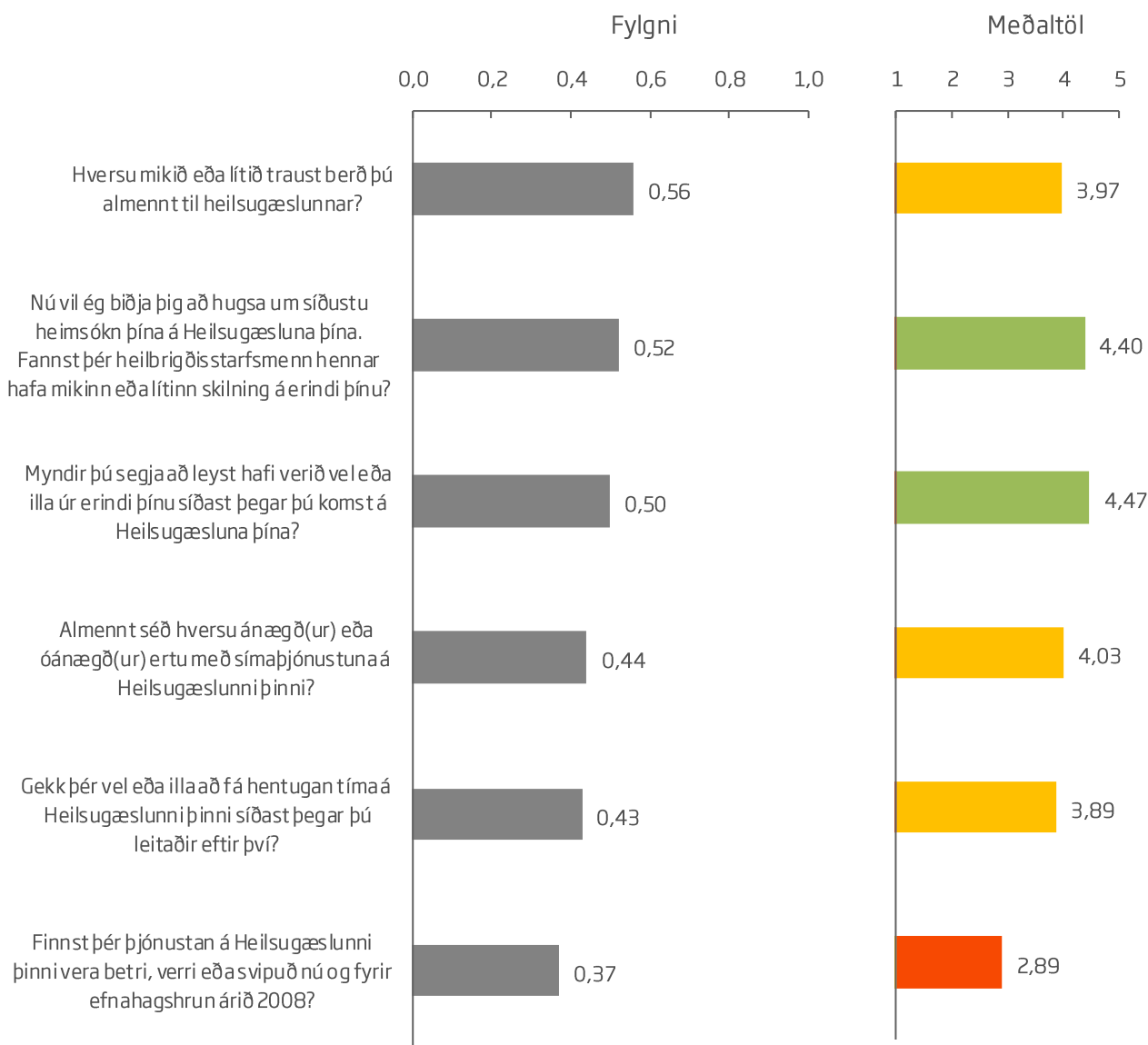


Hversu brýnt var erindi þitt?





Fylgni (Pearsonsr_{xy}) milli ánægju (2. spurning) og annarra spurninga í könnuninni ásamt meðaltali þeirra.



Hér fyrir ofan má sjá þá þætti sem hafa marktæk tengsl við ánægju með **heilsugæslustöðvar Höfuðborgarsvæðisins**. Fylgnin getur orðið hæst +1,00, og því hærrí sem hún er þeim mun mikilvægari er þátturinn. Með fylgninni er meðaltal hvers þáttar sýnt (kvarði 1-5). Því ofar sem þátturinn er og lægra sem meðaltalið er þeim mun mikilvægara er að taka á honum til að efla starfsánægju. Sjá má að á þessum sex marktæku þáttum eru tveir á styrkleikabili (grænar súlur), á þremur eru tækifæri til nokkurra úrbóta (gular súlur) og einum eru tækifæri til mikilla úrbóta (rauðsúla).

Skýring á litum súlna:

Grænsúla: Styrkleikabil (4,20-5,00).

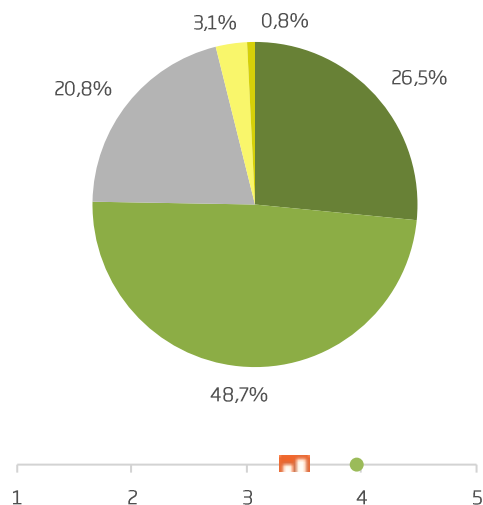
Gulsúla: Tækifæri til nokkurra úrbóta (3,70-4,19).

Rauðsúla: Tækifæri til mikilla úrbóta (1,00-3,69).



Sp. 1. Hversu mikið eða lítið traust berð þú almennt til heilsugæslunnar?

	Fjöldi	%
Mjög mikið (5)	819	26,5
Fremur mikið (4)	1504	48,7
Í meðallagi mikið/lítið (3)	643	20,8
Fremur lítið (2)	96	3,1
Mjög lítið (1)	24	0,8
Gild svör	3086	100,0
Gildir svarendur	3086	99,5
Svöruðu ekki	15	0,5
Heildarfjöldi	3101	100,0




























Um það bil þrjú af hverjum fjórum segjast bera mikið traust til heilsugæslunnar almennt en tæp 4% segjast bera lítið traust til hennar. Meðaltalið er nokkuð hátt (3,97) og er það nokkuð hærra en meðaltal úr gagnagrunni Maskínu sem geymir meðaltöl fyrir sambærilegar spurningar þar sem viðskiptavinir fjölda fyrirtækja og stofnana hafa verið spurðir.

Á næstu síðu má meðal annars sjá að traust til heilsugæslunnar eykst með aldri, karlar treysta heilsugæslunni betur en konur og nokkur munur á heilsugæslustöðvunum þar sem heilsugæslan í Grafarvogi er með lágsta meðaltalið en heilsugæslan á Seltjarnarnesi með hæsta.

Meðaltal	3,97
Staðalfrávik	0,82
Meðaltal maskína	3,42



Sp. 1. Hversu mikið eða lítið traust berð þú almennt til heilsugæslunnar?

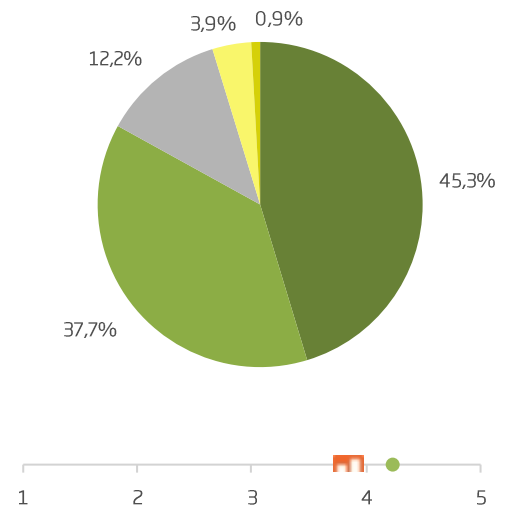
	Gild svör		Fremur mikið	Í meðallagi / Lítið		
	Fjöldi	Mjög mikið %	%	%		
Allir	3086	26,5	48,7	24,7		3,97
Kyn*						
Karl	902	30,2	51,0	18,8		4,08
Kona	2183	25,1	47,8	27,1		3,93
Aldur*						
30 ára og yngri	587	20,1	49,7	30,2		3,84
31-40 ára	711	19,1	51,5	29,4		3,84
41-50 ára	543	23,6	46,8	29,7		3,89
51-60 ára	474	25,5	52,1	22,4		4,00
Eldri en 60 ára	769	41,0	44,7	14,3		4,23
Þjónusta*						
Almenn lækniþjónusta	2259	27,6	48,0	24,4		3,98
Annað	665	22,1	51,0	26,9		3,91
Heilsugæslustöð*						
Heilsugæslan Árbæ	256	25,4	48,4	26,2		3,93
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	150	36,0	42,7	21,3		4,07
Heilsugæslan Efstaleiti	244	28,3	48,0	23,8		4,01
Heilsugæslan Fjörður	241	32,8	46,9	20,3		4,08
Heilsugæslan Garðabæ	133	27,1	50,4	22,6		4,02
Heilsugæslan Glæsibæ	161	23,0	52,8	24,2		3,95
Heilsugæslan Grafarvogi	190	18,4	45,8	35,8		3,74
Heilsugæslan Hamraborg	233	24,5	48,1	27,5		3,91
Heilsugæslan Hlíðum	142	26,1	53,5	20,4		4,04
Heilsugæslan Hvammur	248	31,0	46,0	23,0		4,05
Heilsugæslan Miðbæ	229	19,7	56,8	23,6		3,92
Heilsugæslan Mjódd	128	18,8	53,1	28,1		3,83
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	251	26,3	45,8	27,9		3,94
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	252	31,3	49,2	19,4		4,10
Heilsugæslan Sólvangi	228	25,9	47,4	26,8		3,93

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 2. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Heilsugæslunnar þinnar?

	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	1396	45,3
Fremur ánægð(ur) (4)	1161	37,7
Í meðallagi ánægð(ur)/óánægð(ur) (3)	377	12,2
Fremur óánægð(ur) (2)	119	3,9
Mjög óánægð(ur) (1)	27	0,9
Gild svör	3080	100,0
Gildir svarendur	3080	99,3
Svöruðu ekki	21	0,7
Heildarfjöldi	3101	100,0



Meðaltal	4,23
Staðalfrávik	0,87
Meðaltal máskína	3,85

Slétt 83% segjast ánægð með þjónustuna hjá sinni heilsugæslu en tæp 5% eru óánægð. Meðaltalið er hátt og talsvert hærra en sambærilegt meðaltal úr gagnagrunni Máskínu.

Á næstu síðu má meðal annars sjá karlar eru almennt ánægðari en konur og eldri svarendur ánægðari en þeir yngri. Þá má einnig sjá talsverðan mun á heilsugæslustöðvum þar sem heilsugæslan á Seltjarnnesi sker sig úr með langhæsta meðaltalið.

Á þarnaestu síðu má sjá að ánægja með þjónustu eykst eftir því sem gestum fannst heilbrigðisstarfsmenn sýna erindi sínu meiri skilning, einnig eftir því betur sem gestum þótti vera leyst úr sínu erindi og eftir því sem betur sem gekk að fá hentugan tíma.



Sp.2. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Heilsugæslunnar þinnar?

	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Í meðallagi/ Óánægð(ur)	
	Fjöldi	%	%	%	
Allir	3080	45,3	37,7	17,0	4,23
Kyn*					
Karl	905	52,2	34,6	13,3	4,34
Kona	2174	42,5	39,0	18,5	4,18
Aldur*					
30 ára og yngri	582	41,4	41,2	17,4	4,18
31-40 ára	710	39,9	40,7	19,4	4,14
41-50 ára	543	40,0	41,4	18,6	4,14
51-60 ára	473	44,4	35,1	20,5	4,16
Eldri en 60 ára	770	57,8	31,2	11,0	4,44
Traust*					
Mjög mikið	816	83,2	14,8	2,0	4,81
Fremur mikið	1493	40,4	48,8	10,9	4,26
Í meðallagi / Lítið	758	14,1	40,8	45,1	3,52
Þjónusta					
Almenn lækniþjónusta	2266	45,7	36,9	17,3	4,22
Annað	665	44,2	39,7	16,1	4,25
Heilsugæslustöð*					
Heilsugæslan Árbæ	256	45,3	36,3	18,4	4,18
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	149	45,6	40,9	13,4	4,25
Heilsugæslan Efstaleiti	243	49,0	35,0	16,0	4,28
Heilsugæslan Fjörður	242	53,3	32,6	14,0	4,34
Heilsugæslan Garðabæ	134	48,5	37,3	14,2	4,30
Heilsugæslan Glæsibæ	160	45,0	41,9	13,1	4,28
Heilsugæslan Grafarvogi	190	30,0	45,3	24,7	3,96
Heilsugæslan Hamraborg	236	37,7	36,9	25,4	4,01
Heilsugæslan Hlíðum	142	50,0	31,7	18,3	4,26
Heilsugæslan Hvammur	248	48,4	37,9	13,7	4,33
Heilsugæslan Miðbæ	229	40,6	44,1	15,3	4,22
Heilsugæslan Mjódd	127	31,5	43,3	25,2	4,02
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	249	36,5	43,0	20,5	4,10
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	252	69,8	25,8	4,4	4,64
Heilsugæslan Sólvangi	223	40,4	38,6	21,1	4,13

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp.2. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Heilsugæslunnar þinnar?

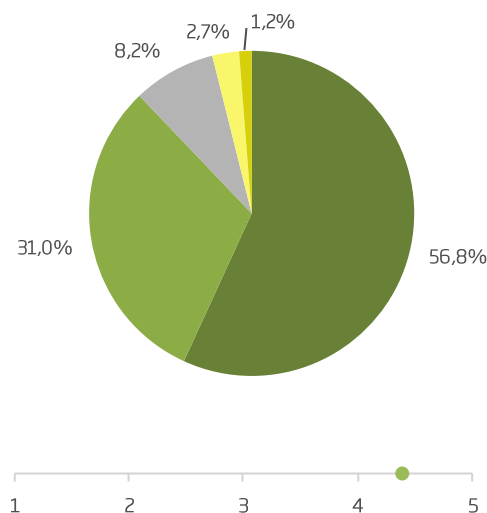
	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Í meðallagi / Óánægð(ur)	
	Fjöldi	%	%	%	
Allir	3080	45,3	37,7	17,0	4,23
Höfðu heilbrigðisstarfsmenn mikinn eða lítinn skilning á erindi þínu?*					
Mjög mikinn	1744	64,3	30,0	5,6	4,57
Fremur mikinn	951	25,4	52,1	22,5	3,97
Í meðallagi / Lítinn	370	7,8	36,5	55,7	3,28
Var leyst vel eða illa úr erindi þínu?*					
Mjög vel	1921	61,8	31,5	6,7	4,53
Fremur vel	800	22,3	52,8	25,0	3,91
Í meðallagi / Illa	342	8,2	36,0	55,8	3,29
Hversu vel eða illa gekk þér að fá hentugan tíma?*					
Mjög vel	1247	64,2	29,5	6,3	4,56
Fremur vel	868	43,1	43,5	13,4	4,26
Í meðallagi / Illa	942	22,3	43,5	34,2	3,75
Hversu brýnt var erindi þitt?					
Brýnt	1581	45,7	36,1	18,3	4,20
Í meðallagi brýnt	1071	44,3	41,0	14,8	4,26
Ekki brýnt	409	46,2	35,7	18,1	4,25

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 3. Nú vil ég biðja þig að hugsa um síðustu heimsókn þína á Heilsugæsluna þína. Fannst þér heilbrigðisstarfsmenn hennar hafa mikinn eða lítinn skilning á erindi þínu?

	Fjöldi	%
Mjög mikinn (5)	1748	56,8
Fremur mikinn (4)	954	31,0
Í meðallagi mikinn/lítinn (3)	253	8,2
Fremur lítinn (2)	82	2,7
Mjög lítinn (1)	38	1,2
Gild svör	3075	100,0
Gildir svarendur	3075	99,2
Svöruðu ekki	26	0,8
Heildarfjöldi	3101	100,0



Meðaltal 4,40
Staðalfrávik 0,84

Tæp 88% segja að heilbrigðisstarfsmenn hafi haft mikinn skilning á erindi sínu en aðeins um 4% segja skilninginn hafa verið lítinn. Þetta jákvæða mat á skilningi starfsmannaendurspeglast í háu meðaltali.

Á næstu síðu sést að karlar segja starfsmenn hafa sýnt meiri skilning en konur segja, eldra fólk telur starfsmenn sýna meiri skilning en þeir yngri og þá er nokkur munur milli heilsugæslu-stöðva.



Sp. 3. Nú vil ég biðja þig að hugsa um síðustu heimsókn þína á Heilsugæsluna þína. Fannst þér heilbrigðisstarfsmenn hennar hafa mikinn eða lítinn skilning á erindi þínu?

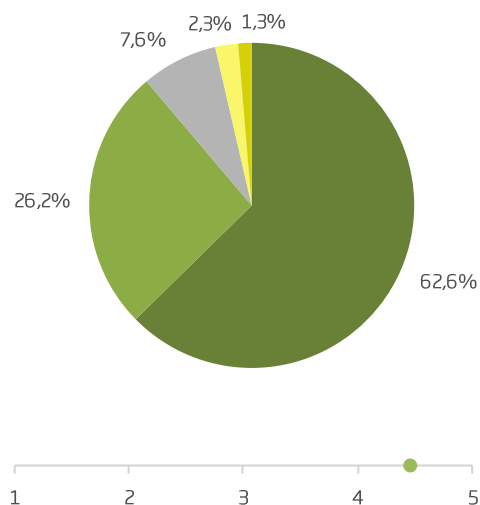
	Gild svör	Mjög mikinn	Fremur mikinn	Í meðallagi / Lítinn	
	Fjöldi	%	%	%	
Allir	3075	56,8	31,0	12,1	4,40
Kyn*					
Karl	901	59,5	30,2	10,3	4,45
Kona	2173	55,8	31,3	12,9	4,37
Aldur*					
30 ára og yngri	580	54,1	30,0	15,9	4,29
31-40 ára	708	53,4	31,9	14,7	4,32
41-50 ára	542	54,8	33,0	12,2	4,39
51-60 ára	474	53,2	36,1	10,8	4,38
Eldri en 60 ára	769	65,9	26,5	7,5	4,56
Traust*					
Mjög mikið	813	84,5	13,2	2,3	4,81
Fremur mikið	1489	56,4	36,2	7,4	4,47
Í meðallagi / Lítið	758	28,1	39,8	32,1	3,79
Þjónusta					
Almenn lækniþjónusta	2261	56,6	31,4	12,0	4,39
Annað	665	56,7	31,4	11,9	4,40
Heilsugæslustöð*					
Heilsugæslan Árbæ	254	60,6	26,8	12,6	4,43
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	148	62,8	23,0	14,2	4,42
Heilsugæslan Efstaleiti	242	57,4	33,5	9,1	4,45
Heilsugæslan Fjörður	241	63,9	26,1	10,0	4,51
Heilsugæslan Garðabæ	134	57,5	32,1	10,4	4,41
Heilsugæslan Glæsibæ	159	56,0	34,6	9,4	4,42
Heilsugæslan Grafarvogi	190	48,9	34,2	16,8	4,25
Heilsugæslan Hamraborg	237	50,6	32,9	16,5	4,27
Heilsugæslan Hlíðum	142	56,3	31,0	12,7	4,36
Heilsugæslan Hvammur	248	54,8	34,3	10,9	4,40
Heilsugæslan Miðbæ	229	52,8	35,8	11,4	4,38
Heilsugæslan Mjódd	128	50,8	33,6	15,6	4,27
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	247	56,3	25,9	17,8	4,32
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	254	68,1	27,6	4,3	4,61
Heilsugæslan Sólvangi	222	51,8	35,6	12,6	4,34
Hversu brýnt var erindi þitt?					
Brýnt	1579	58,9	28,3	12,8	4,40
Í meðallagi brýnt	1073	54,1	34,9	11,0	4,39
Ekki brýnt	405	55,6	31,6	12,8	4,38

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 4. Myndir þú segja að leyst hafi verið vel eða illa úr erindi þínu síðast þegar þú komst á Heilsugæsluna þína?

	Fjöldi	%
Mjög vel (5)	1925	62,6
Fremur vel (4)	804	26,2
Í meðallagi vel/illa (3)	233	7,6
Fremur illa (2)	70	2,3
Mjög illa (1)	41	1,3
Gild svör	3073	100,0
Gildir svarendur	3073	99,1
Svöruðu ekki	28	0,9
Heildarfjöldi	3101	100,0



Meðaltal 4,47
Staðalfrávik 0,84

Tæp 89% segja að leyst hafi verið vel úr erindi þeirra en aðeins 3-4% segja að leyst hafi verið illa úr því. Meðaltalið er mjög hátt eða 4,47.

Á næstu síðu má sjá að þeir sem treysta heilsugæslunni almennt mikið segja frekar að leyst hafi verið vel úr erindi þeirra en þeir sem treysta heilsugæslunni minna og þeir sem eldri eru segja frekar en þeir yngri að vel hafi verið leyst úr erindi þeirra.



Sp. 4. Myndir þú segja að leyst hafi verið vel eða illa úr erindi þínu síðast þegar þú komst á Heilsugæsluna þína?

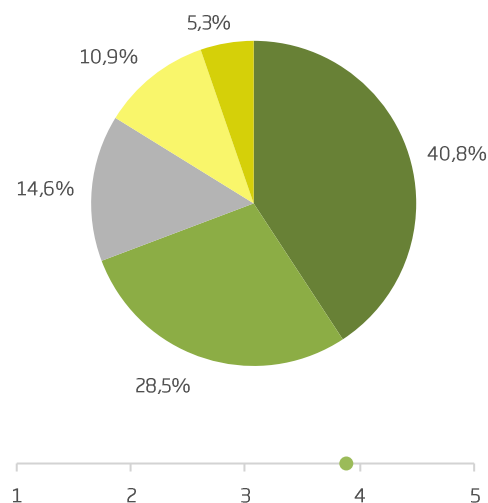
	Gild svör	Mjög vel	Fremur vel	Í meðallagi / Ill		
	Fjöldi	%	%	%		
Allir	3073	62,6	26,2	11,2		4,47
Kyn						
Karl	900	65,2	25,2	9,6		4,51
Kona	2172	61,6	26,6	11,8		4,45
Aldur*						
30 ára og yngri	581	57,0	26,3	16,7		4,31
31-40 ára	707	56,7	29,7	13,6		4,38
41-50 ára	541	63,0	27,0	10,0		4,49
51-60 ára	472	61,7	27,8	10,6		4,47
Eldri en 60 ára	770	72,9	21,2	6,0		4,65
Traust*						
Mjög mikið	813	86,5	11,1	2,5		4,83
Fremur mikið	1492	63,1	29,8	7,1		4,54
Í meðallagi / Lítið	753	35,7	35,6	28,7		3,92
Þjónusta						
Almenn lækniþjónusta	2259	61,9	26,4	11,7		4,45
Annað	667	63,0	27,4	9,6		4,50
Heilsugæslustöð						
Heilsugæslan Árbæ	253	62,5	24,5	13,0		4,45
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	150	64,0	23,3	12,7		4,47
Heilsugæslan Efstaleiti	241	63,5	27,0	9,5		4,50
Heilsugæslan Fjörður	242	65,3	27,7	7,0		4,57
Heilsugæslan Garðabæ	134	63,4	24,6	11,9		4,47
Heilsugæslan Glæsibæ	159	61,6	28,9	9,4		4,47
Heilsugæslan Grafarvogi	190	55,8	30,5	13,7		4,36
Heilsugæslan Hamraborg	234	64,1	23,9	12,0		4,47
Heilsugæslan Hlíðum	142	58,5	25,4	16,2		4,32
Heilsugæslan Hvammur	247	61,5	25,9	12,6		4,45
Heilsugæslan Miðbæ	228	63,6	27,2	9,2		4,49
Heilsugæslan Mjódd	128	64,8	21,9	13,3		4,44
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	248	59,7	28,2	12,1		4,42
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	253	70,4	22,1	7,5		4,60
Heilsugæslan Sólvangi	224	58,9	29,5	11,6		4,42
Hversu brýnt var erindi þitt?						
Brýnt	1579	64,3	23,9	11,8		4,46
Í meðallagi brýnt	1069	59,6	29,8	10,6		4,46
Ekki brýnt	407	63,6	25,6	10,8		4,49

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 5. Gekk þér vel eða illa að fá hentugan tíma á Heilsugæslunni þinni síðast þegar þú leitaðir eftir því?

	Fjöldi	%
Mjög vel (5)	1249	40,8
Fremur vel (4)	873	28,5
Í meðallagi vel/illa (3)	446	14,6
Fremur illa (2)	334	10,9
Mjög illa (1)	162	5,3
Gild svör	3064	100,0
Gildir svarendur	3064	98,8
Svöruðu ekki	37	1,2
Heildarfjöldi	3101	100,0



Meðaltal 3,89
Staðalfrávik 1,21

Rúmlega 69% segja að vel hafi gengið að fá hentugan tíma á þeirra heilsugæslustöð en rúmlega 16% svara því til að illa hafi gengið að fá hentugan tíma. Meðaltalið er 3,89 og nálægt því að fólk segi að almennt gangi fremur vel að fá hentugan tíma.

Á næstu síðu sést meðal annars að þeir sem treysta heilsugæslunni almennt mikið eru líklegri til að segja að vel hafi gengið að fá hentugan tíma en þeir sem treysta heilsugæslunni minna, karlar segja frekar en konur að vel hafi gengið að fá hentugan tíma og þá má sjá talsverðan mun á heilsugæslu-stöðvum. Hæst ber meðaltalið hjá heilsugæslunni Seltjarnar-nesi.



Sp.5. Gekk þér vel eða illa að fá hentugan tíma á Heilsugæslunni þinni síðast þegar þú leitaðir eftir því?

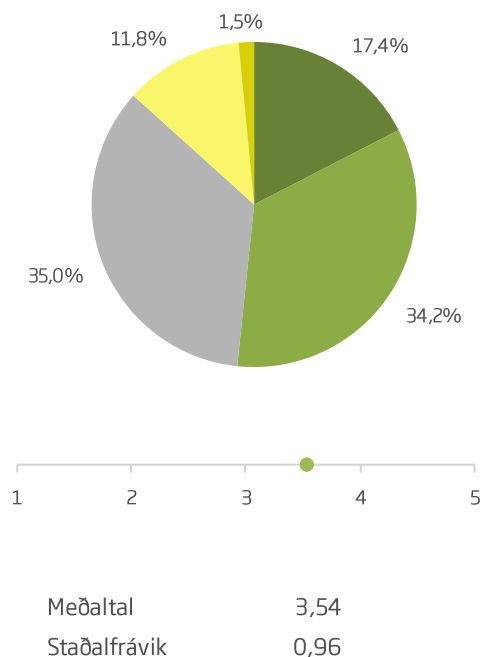
	Gild svör	Mjög vel	Fremur vel	Í meðallagi / Illa	
	Fjöldi	%	%	%	
Allir	3064	40,8	28,5	30,7	3,89
Kyn*					
Karl	902	46,1	28,0	25,8	4,02
Kona	2161	38,5	28,7	32,8	3,83
Aldur*					
30 ára og yngri	576	46,2	30,2	23,6	4,07
31-40 ára	705	37,9	29,6	32,5	3,83
41-50 ára	538	34,6	27,9	37,5	3,74
51-60 ára	471	35,7	25,9	38,4	3,66
Eldri en 60 ára	772	46,9	28,1	25,0	4,04
Traust*					
Mjög mikið	813	57,1	25,7	17,2	4,30
Fremur mikið	1482	38,9	29,4	31,7	3,87
Í meðallagi / Lítið	755	26,6	29,7	43,7	3,45
Þjónusta*					
Almenn lækniþjónusta	2263	40,3	26,8	32,9	3,83
Annað	659	41,6	34,4	24,0	4,06
Heilsugæslustöð*					
Heilsugæslan Árbæ	251	32,3	29,5	38,2	3,67
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	148	29,7	30,4	39,9	3,61
Heilsugæslan Efstaleiti	243	43,2	32,9	23,9	4,07
Heilsugæslan Fjörður	241	38,6	27,0	34,4	3,78
Heilsugæslan Garðabæ	134	35,1	23,1	41,8	3,65
Heilsugæslan Glæsibæ	159	51,6	35,2	13,2	4,30
Heilsugæslan Grafarvogi	191	29,3	28,8	41,9	3,58
Heilsugæslan Hamraborg	235	37,0	30,2	32,8	3,77
Heilsugæslan Hlíðum	142	29,6	26,8	43,7	3,51
Heilsugæslan Hvammur	247	47,4	32,0	20,6	4,17
Heilsugæslan Miðbæ	227	52,9	27,3	19,8	4,21
Heilsugæslan Mjódd	127	32,3	20,5	47,2	3,46
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	246	31,7	29,7	38,6	3,64
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	253	69,2	21,3	9,5	4,57
Heilsugæslan Sólvangi	220	36,8	29,1	34,1	3,78
Hversu brýnt var erindi þitt?					
Brýnt	1577	41,9	26,3	31,8	3,85
Í meðallagi brýnt	1069	38,7	30,7	30,6	3,89
Ekki brýnt	406	40,9	31,3	27,8	3,98

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 6. Hversu brýnt var erindið síðast þegar þú leitaðir eftir tíma á Heilsugæslunni þinni?

	Fjöldi	%
Mjög brýnt (5)	535	17,4
Fremur brýnt (4)	1051	34,2
Í meðallagi brýnt (3)	1075	35,0
Ekki mjög brýnt (2)	362	11,8
Alls ekki brýnt (1)	47	1,5
Gild svör	3070	100,0
Gildir svarendur	3070	99,0
Svöruðu ekki	31	1,0
Heildarfjöldi	3101	100,0



Á bilinu 51-52% segja erindið hafa verið brýnt og 35% að það hafi verið í meðallagi brýnt.

Á næstu síðu sést meðal annars að konur segja fremur en karlar að erindið hafi verið brýnt og yngstu svarendurnir segja síður en þeir eldri að erindið hafi verið brýnt. Eins er munur eftir þjónustu sem svarendur nýttu sér en þeir sem nýttu almenna lækniþjónustu töldu erindið brýnna en þeir sem nýttu sér aðra þjónustu. Þá er nokkur munur á svörum eftir heilsugæslustöðvum.



Sp. 6. Hversu brýnt var erindið síðast þegar þú leitaðir eftir tíma á Heilsugæslunni þinni?

	Gild svör	Brýnt	Í meðallagi brýnt	Ekki brýnt		
	Fjöldi	%	%	%		
Allir	3070	51,7	35,0	13,3		3,54
Kyn*						
Karl	902	43,7	40,5	15,9		3,42
Kona	2167	55,0	32,7	12,3		3,60
Aldur*						
30 ára og yngri	579	44,9	35,2	19,9		3,35
31-40 ára	707	49,1	36,8	14,1		3,47
41-50 ára	541	56,0	32,9	11,1		3,67
51-60 ára	473	54,1	35,5	10,4		3,64
Eldri en 60 ára	768	54,6	34,4	11,1		3,60
Traust						
Mjög mikið	808	53,6	32,5	13,9		3,58
Fremur mikið	1490	50,3	37,5	12,2		3,52
Í meðallagi / Lítið	757	52,3	32,8	14,9		3,53
Þjónusta*						
Almenn lækniþjónusta	2260	55,3	33,8	11,0		3,62
Annað	665	41,1	39,1	19,8		3,30
Heilsugæslustöð*						
Heilsugæslan Árbæ	254	47,6	36,6	15,7		3,44
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	149	53,0	34,9	12,1		3,59
Heilsugæslan Efstaleiti	243	51,4	35,4	13,2		3,55
Heilsugæslan Fjörður	240	55,0	35,4	9,6		3,63
Heilsugæslan Garðabæ	134	55,2	35,8	9,0		3,69
Heilsugæslan Glæsibæ	158	53,2	34,2	12,7		3,59
Heilsugæslan Grafarvogi	191	52,4	33,5	14,1		3,54
Heilsugæslan Hamraborg	236	54,7	30,9	14,4		3,59
Heilsugæslan Hlíðum	142	43,0	38,0	19,0		3,35
Heilsugæslan Hvammur	246	53,3	35,0	11,8		3,57
Heilsugæslan Miðbæ	229	49,8	36,7	13,5		3,48
Heilsugæslan Mjódd	127	47,2	37,0	15,7		3,44
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	248	58,1	32,3	9,7		3,67
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	251	49,8	35,1	15,1		3,47
Heilsugæslan Sólvangi	222	48,2	36,5	15,3		3,51

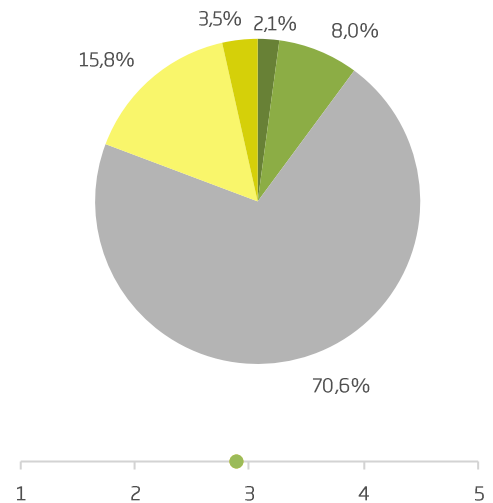
*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 7. Finnst þér þjónustan á Heilsugæslunni þinni vera betri, verri eða svipuð nú og fyrir efnahagshrun árið 2008?

	Fjöldi	%
Miklu betri nú eftir hrun (5)	48	2,1
Nokkru betri nú eftir hrun (4)	180	8,0
Svipuð/Eins og fyrir hrun (3)	1590	70,6
Nokkru verri nú en fyrir hrun (2)	355	15,8
Miklu verri nú en fyrir hrun (1)	79	3,5
Gild svör	2252	100,0
Gildir svarendur	2252	72,6
Á ekki við*	220	7,1
Svöruðu ekki	629	20,3
Heildarfjöldi	3101	100,0

*Aðeins þeir sem eru 25 ára og eldri fengu þessa spurningu.



Meðaltal 2,89
Staðalfrávik 0,67

Á bilinu 70-71% svarenda segja þjónustuna á sinni heilsu-gæslustöð vera svipaða nú og fyrir hrun. Fleiri segja þó að hún sé verri nú en að hún sé betri, borið saman við fyrir hrun.

Á næstu síðu má meðal annars sjá að þeir sem treysta heilsugæslunni almennt mikið eru líklegri til að segja að þjónustan sé betri núna en þeir sem treysta heilsugæslunni minna og munur er á svörum eftir heilsugæslustöðvum. Heilsugæslan Mjódd er með lægsta meðaltalið (2,67) en heilsugæslan Miðbæ með það hæsta (3,10).



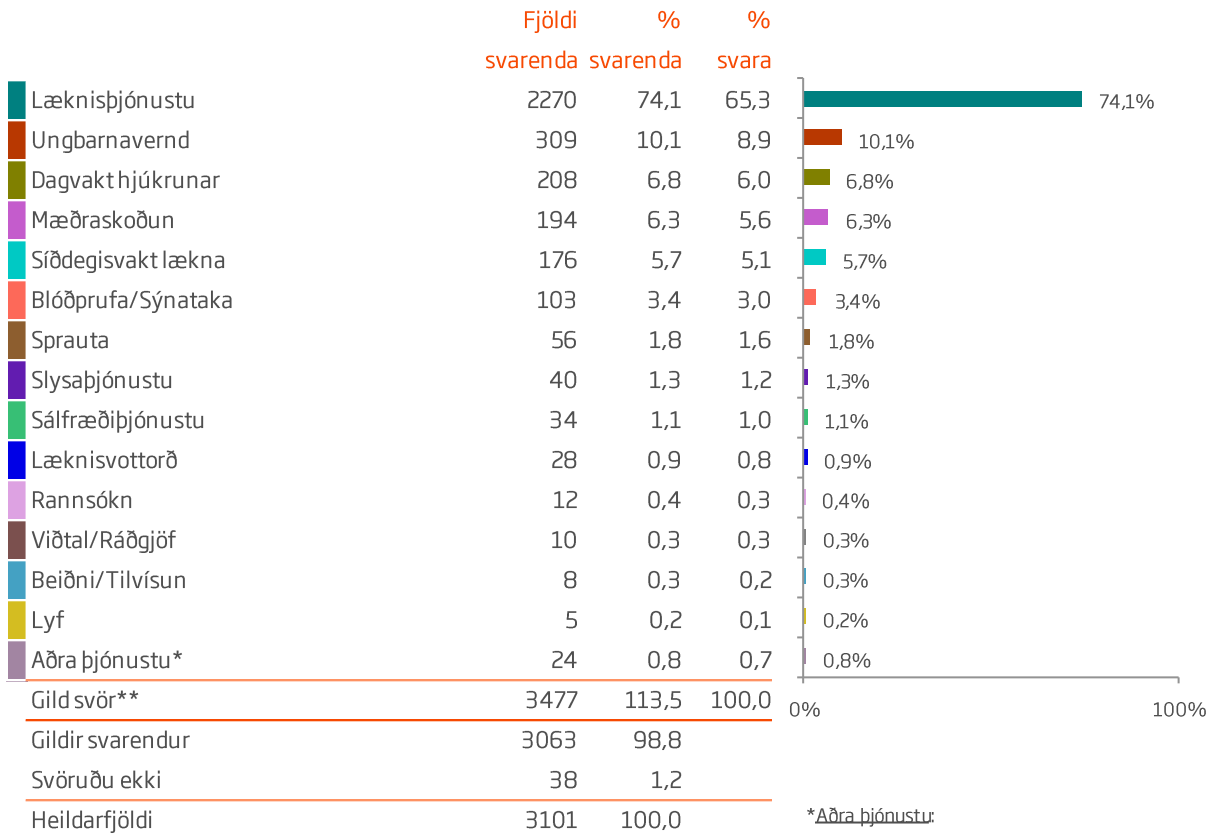
Sp. 7. Finnst þér þjónustan á Heilsugæslunni þinni vera betri, verri eða svipuð nú og fyrir efnahagshrun árið 2008?

	Gild svör	Betri nú eftir hrun	Svipuð/Eins og fyrir hrun	Verri nú en fyrir hrun		
	Fjöldi	%	%	%		
Allir	2252	10,1	70,6	19,3		2,89
Kyn*						
Karl	688	10,6	74,1	15,3		2,94
Kona	1563	9,9	69,1	21,0		2,87
Aldur						
30 ára og yngri	222	9,5	75,7	14,9		2,95
31-40 ára	498	9,4	69,3	21,3		2,86
41-50 ára	446	11,0	68,8	20,2		2,90
51-60 ára	406	11,3	63,3	25,4		2,83
Eldri en 60 ára	680	9,6	75,4	15,0		2,94
Traust*						
Mjög mikið	639	13,9	76,4	9,7		3,08
Fremur mikið	1065	9,9	72,8	17,4		2,92
Í meðallagi / Lítið	537	5,8	59,6	34,6		2,62
Þjónusta						
Almenn lækniþjónusta	1748	10,7	68,4	20,9		2,88
Annað	400	8,3	78,0	13,8		2,95
Heilsugæslustöð*						
Heilsugæslan Árbæ	183	16,4	59,0	24,6		2,87
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	125	6,4	68,0	25,6		2,78
Heilsugæslan Efstaleiti	176	8,5	80,7	10,8		2,97
Heilsugæslan Fjörður	181	11,0	69,1	19,9		2,92
Heilsugæslan Garðabæ	107	6,5	61,7	31,8		2,70
Heilsugæslan Glæsibæ	97	14,4	72,2	13,4		3,06
Heilsugæslan Grafarvogi	131	10,7	58,8	30,5		2,76
Heilsugæslan Hamraborg	175	10,9	66,3	22,9		2,86
Heilsugæslan Hlíðum	104	8,7	78,8	12,5		2,96
Heilsugæslan Hvammur	190	9,5	79,5	11,1		3,01
Heilsugæslan Miðbæ	126	16,7	73,0	10,3		3,10
Heilsugæslan Mjódd	94	6,4	59,6	34,0		2,67
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	199	9,0	70,4	20,6		2,86
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	193	7,8	85,5	6,7		3,01
Heilsugæslan Sólvangi	171	8,2	67,3	24,6		2,78
Hversu brýnt var erindi þitt?						
Brýnt	1204	12,0	66,9	21,1		2,89
Í meðallagi brýnt	782	7,9	74,0	18,0		2,88
Ekki brýnt	260	8,1	77,3	14,6		2,94

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ($p < 0,05$).



Sp. 8. Síðast þegar þú komst á Heilsugæsluna þína, hvaða þjónustu varstu þá að sækja?



**Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

Langflestir, eða næstum þrír af hverjum fjórum, sem komu á heilsugæslustöðvar sóttu sér læknisþjónustu. Þá voru margir sem nýttu sér ungbamavemd, dagvakt hjúkrunar, mæðra-skoðun og síðdegisvakt lækna. Aðrar ástæður voru nefndar sjaldnar.

Á næstu síðu má sjá að þeir sem voru með brýnt erindi voru í meira mæli að sækja læknisþjónustu á meðan þeir sem voru með síður brýnt erindi voru í meira mæli að sækja ungbarnavernd.

*Aðra þjónustu:

- Augnlæknir.
- Augnvottorð.
- Aukið máttleysi í fótum.
- Bráðaofnæmi.
- Flís í auga.
- Hef ekki komið þangað áður.
- Hjartalínurit.
- Hjartatékk.
- Krabbameinsskoðun.
- Láta taka úr sauma (2 nefna það).
- Lyfjakort og skoðun.
- Námskeið.
- Örtimi.
- Sjúkrabjálafari.
- Umbúðaskipti.
- Ungling - bráðatilkv.
- Vantaði sjúkraskýrslu v/ferðar til útlanda.
- Öndunarmæling.
- Örorkumat.



Sp. 8. Síðast þegar þú komst á Heilsugæsluna þína, hvaða þjónustu varstu þá að sækja?

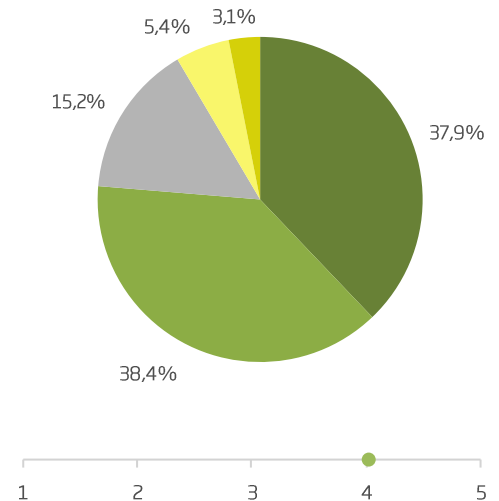
	Gild svör	Læknis- þjónusta	Ungbarna- vernd	Mæðra- skoðun	Dagvakt hjúkrunar	Síðdegisvakt lækna	Blóðprufa/ Sýnataka	Aðra þjónusta
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%
Allir	3063	74,1	10,1	6,8	6,3	5,7	3,4	7,1
Kyn								
Karl	899	80,4	5,8	1,2	6,9	3,4	4,3	8,9
Kona	2163	71,5	11,9	8,5	6,7	6,7	3,0	6,2
Aldur								
30 ára og yngri	581	56,1	23,9	19,6	4,0	5,2	1,5	5,9
31-40 ára	697	65,1	21,2	10,5	5,2	8,9	0,7	4,7
41-50 ára	540	84,1	3,7	0,9	7,8	6,7	3,1	6,1
51-60 ára	470	86,2	0,4	0,4	6,2	4,5	3,6	7,9
Eldri en 60 ára	773	81,5	0,0	0,0	10,1	3,5	7,0	10,0
Traust								
Mjög mikið	808	77,2	7,5	5,1	9,5	3,7	4,5	7,8
Fremur mikið	1486	72,9	11,0	7,1	6,1	5,9	3,2	6,6
Í meðallagi / Lítið	754	73,1	11,3	6,2	5,0	7,7	2,3	6,8
Heilsugæslustöð								
Heilsugæslan Árbæ	253	68,8	12,6	7,5	8,3	4,0	4,7	7,1
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	150	76,7	7,3	1,3	5,3	11,3	2,0	8,0
Heilsugæslan Efstaleiti	242	84,3	8,7	5,0	5,0	3,7	2,1	5,4
Heilsugæslan Fjörður	239	76,2	12,1	8,4	5,4	4,2	0,0	7,1
Heilsugæslan Garðabæ	133	79,7	3,0	5,3	6,0	4,5	3,0	6,0
Heilsugæslan Glæsibæ	156	72,4	11,5	7,7	3,8	9,0	2,6	10,3
Heilsugæslan Grafarvogi	188	70,7	12,8	11,7	6,4	2,1	3,7	6,9
Heilsugæslan Hamraborg	236	71,6	10,6	5,1	10,2	4,2	4,2	8,9
Heilsugæslan Hlíðum	143	79,0	4,9	5,6	10,5	6,3	3,5	5,6
Heilsugæslan Hvammur	247	73,7	10,5	3,6	4,9	6,1	6,1	7,7
Heilsugæslan Miðbæ	228	68,9	14,0	11,4	10,1	4,4	0,0	8,3
Heilsugæslan Mjódd	127	64,6	25,2	7,9	3,1	3,9	0,8	5,5
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	246	76,4	4,5	3,7	7,7	11,4	2,8	5,3
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	253	71,5	9,5	7,9	8,3	6,3	5,9	3,6
Heilsugæslan Sólvangi	222	77,0	5,9	2,7	4,5	5,9	6,8	9,5
Hversu brýnt var erindi þitt?								
Brýnt	1576	79,3	6,9	5,5	7,4	7,6	3,1	7,6
Í meðallagi brýnt	1068	71,4	11,6	7,3	6,4	4,3	3,3	5,6
Ekki brýnt	404	61,4	18,3	7,4	5,9	2,7	4,5	8,2

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



Sp. 9. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með símaþjónustuna á Heilsugæslunni þinni?

	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	1084	37,9
Fremur ánægð(ur) (4)	1100	38,4
Í meðallagi ánægð(ur)/óánægð(ur) (3)	435	15,2
Fremur óánægð(ur) (2)	154	5,4
Mjög óánægð(ur) (1)	89	3,1
Gild svör	2862	100,0
Gildir svarendur	2862	92,3
Hef ekki hringt á heilsugæslustöðina	200	6,4
Svöruðu ekki	39	1,3
Heildarfjöldi	3101	100,0



Meðaltal 4,03
Staðalfrávik 1,01

Meira en þrjú af hverjum fjórum eru ánægðir með símaþjónustuna á sinni heilsugæslustöð en milli 8-9% eru óánægð. Meðaltalið er nálægt því að fólk sé að meðaltali fremur ánægð.

Á næstu síðu má sjá að þeir sem tilheyra elsta hópnum eru ánægðari sem símaþjónustuna en aðrir. Þá eru þeir ánægðari með símaþjónustuna sem treysta heilsugæslunni almennt mikið. Nokkur munur er á heilsugæslustöðvunum en heilsugæslan Hamraborg er með lægsta meðaltalið (3,59) en heilsugæslan Seltjarnarnesi það hæsta (4,50).



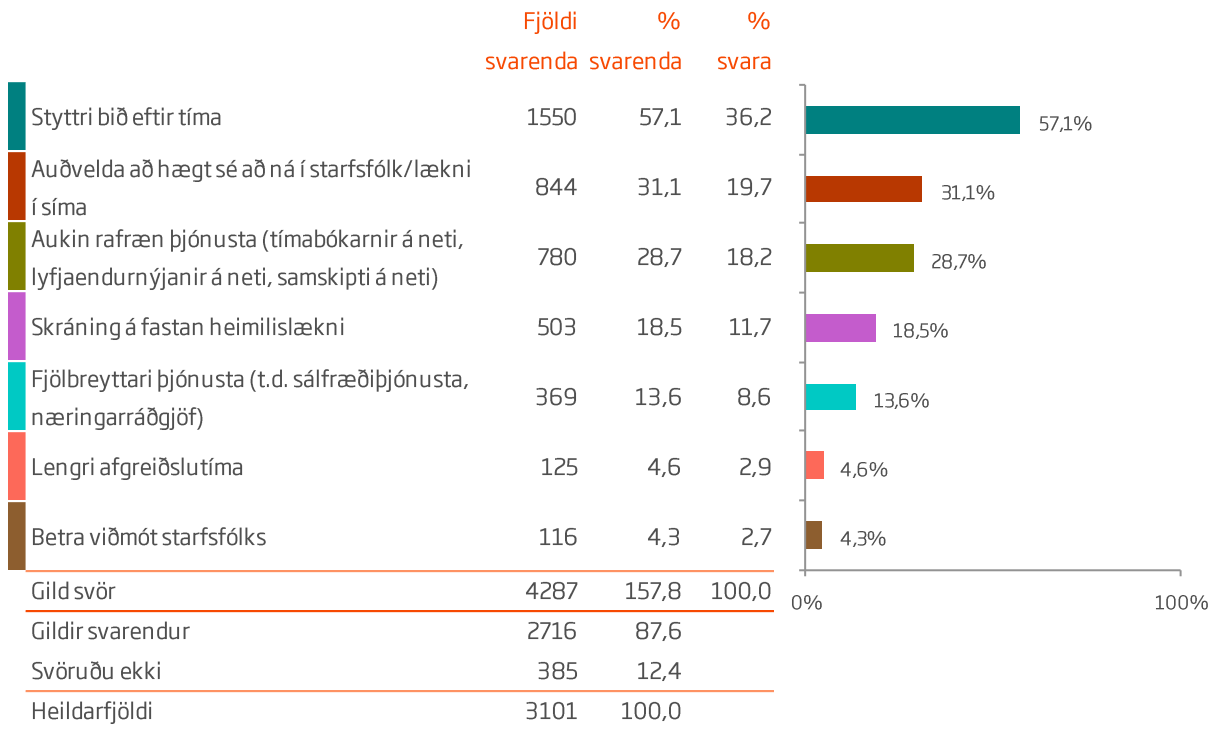
Sp. 9. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með símaþjónustuna á Heilsugæslunni þinni?

	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Í meðallagi/ Óánægð(ur)		
	Fjöldi	%	%	%		
Allir	2862	37,9	38,4	23,7		4,03
Kyn						
Karl	817	37,5	40,6	21,9		4,05
Kona	2044	38,1	37,6	24,4		4,02
Aldur*						
30 ára og yngri	517	35,6	41,4	23,0		4,03
31-40 ára	637	35,2	38,9	25,9		3,96
41-50 ára	511	35,0	38,0	27,0		3,95
51-60 ára	453	33,8	39,5	26,7		3,94
Eldri en 60 ára	742	46,4	35,7	17,9		4,19
Traust*						
Mjög mikið	771	59,4	26,3	14,3		4,39
Fremur mikið	1386	33,4	45,1	21,5		4,02
Í meðallagi / Lítið	694	23,1	38,5	38,5		3,64
Þjónusta						
Almenn lækniþjónusta	2142	39,1	37,8	23,2		4,05
Annað	593	34,1	40,8	25,1		3,97
Heilsugæslustöð*						
Heilsugæslan Árbæ	238	31,5	40,8	27,7		3,87
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	143	35,0	36,4	28,7		3,92
Heilsugæslan Efstaleiti	227	48,9	43,6	7,5		4,37
Heilsugæslan Fjörður	223	46,2	33,2	20,6		4,18
Heilsugæslan Garðabæ	125	32,0	40,0	28,0		3,86
Heilsugæslan Glæsibæ	143	41,3	45,5	13,3		4,22
Heilsugæslan Grafarvogi	180	19,4	42,8	37,8		3,62
Heilsugæslan Hamraborg	220	24,5	37,7	37,7		3,59
Heilsugæslan Hlíðum	135	49,6	35,6	14,8		4,33
Heilsugæslan Hvammur	228	37,3	37,3	25,4		4,00
Heilsugæslan Miðbæ	203	42,4	36,9	20,7		4,15
Heilsugæslan Mjódd	116	33,6	35,3	31,0		3,92
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	231	35,5	37,2	27,3		3,92
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	242	58,7	34,3	7,0		4,50
Heilsugæslan Sólvangi	208	26,9	40,9	32,2		3,84
Hversu brýnt var erindi þitt?						
Brýnt	1500	39,8	35,9	24,3		4,02
Í meðallagi brýnt	993	35,5	42,1	22,4		4,04
Ekki brýnt	360	35,6	39,4	25,0		3,98

*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).



Sp.10. Hvað af eftirfarandi finnst þér brýnast að bæta?



*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

Flestum finnst mikilvægast að stytta bið eftir tíma. Þá nefna einnig margir að auðveldara þurfi að vera að ná í starfsfólk/lækni í síma og að rafræn þjónusta mætti vera meiri.

Allt voru þetta valkostir sem sýndir voru svarendum í spurningunni og velja átti á milli.



Sp. 10. Hvað af eftirfarandi finnst þér brýnast að bæta?

	Gild svör	Styttri bið eftir tíma	Auðvelda að hægt sé að ná í starfsfólk/ lækni í síma	Aukin rafræn þjónusta	Skráning á fastan heimilis- lækni	Fjölbreyttari þjónusta (t.d. Sálfræði- þjónusta, næringar- ráðgjöf)	Lengri afgreiðslutíma	Betra viðmót starfsfólks
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%
Allir	2716	57,1	31,1	28,7	18,5	13,6	4,6	4,3
Kyn								
Karl	767	56,2	29,3	29,7	15,6	10,6	5,5	3,4
Kona	1948	57,4	31,8	28,3	19,7	14,7	4,3	4,6
Aldur								
30 ára og yngri	511	42,9	26,4	34,6	20,5	16,4	8,6	7,0
31-40 ára	641	49,9	25,7	32,9	23,6	18,6	5,8	4,8
41-50 ára	503	60,6	31,2	28,8	18,7	15,7	4,4	4,8
51-60 ára	432	64,4	38,0	29,2	15,0	8,6	1,9	2,3
Eldri en 60 ára	628	68,0	35,4	19,3	14,0	8,0	2,2	2,4
Traust								
Mjög mikið	670	57,3	32,1	29,0	12,2	11,9	5,1	1,9
Fremur mikið	1335	58,6	29,7	30,0	18,4	13,5	4,5	3,0
Í meðallagi / Lítið	700	53,7	32,4	26,4	24,6	15,6	4,3	9,0
Þjónusta								
Almenn lækniþjónusta	2025	60,1	31,6	28,1	17,2	13,2	4,2	3,9
Annað	583	46,8	29,3	31,0	23,2	15,6	6,0	5,5
Heilsugæslustöð								
Heilsugæslan Árbæ	234	61,1	41,9	29,9	21,4	10,7	1,7	1,3
Heilsugæslan Efra-Breiðholti	139	75,5	33,8	22,3	11,5	14,4	1,4	5,8
Heilsugæslan Efstaleiti	212	49,1	31,6	31,1	21,2	14,6	2,4	3,3
Heilsugæslan Fjörður	225	72,0	28,9	25,8	15,1	9,8	6,2	1,3
Heilsugæslan Garðabæ	119	68,1	26,1	23,5	20,2	7,6	4,2	4,2
Heilsugæslan Glæsibæ	130	45,4	34,6	23,1	16,9	16,2	7,7	5,4
Heilsugæslan Grafarvogi	179	53,1	27,9	22,3	29,1	14,0	5,0	9,5
Heilsugæslan Hamraborg	213	53,5	39,0	27,7	24,4	8,9	2,8	5,2
Heilsugæslan Hlíðum	132	77,3	21,2	27,3	18,2	10,6	3,8	1,5
Heilsugæslan Hvammur	209	49,3	33,0	32,1	11,0	12,0	2,9	8,1
Heilsugæslan Miðbæ	193	36,8	24,9	36,3	13,5	23,8	8,3	5,2
Heilsugæslan Mjódd	117	69,2	35,9	15,4	21,4	13,7	4,3	3,4
Heilsugæsla Mosfellsumdæmis	233	63,5	33,5	23,6	24,5	12,0	4,7	3,4
Heilsugæslan Seltjarnarnesi	184	27,2	18,5	44,0	14,1	26,6	9,2	1,6
Heilsugæslan Sólvangi	197	67,0	29,9	36,0	13,7	9,6	5,1	5,6
Hversu brýnt var erindi þitt?								
Brýnt	1394	60,5	33,8	25,6	18,4	13,8	4,4	5,0
Í meðallagi brýnt	960	54,6	28,5	31,4	19,6	12,8	4,1	3,3
Ekki brýnt	353	51,0	27,2	34,3	16,4	15,0	6,2	3,7

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.