

**Málstofa 15. mars**

**Þjónustugæði og lífsstílsbreytingar  
þjónustukönnun innan Heilsugæslu  
höfuðborgarsvæðisins**



**Brynja Laxdal, hjúkrunarfræðingur og MS markaðsfræði og alþjóðaviðskipti**

Meginmarkmið rannsóknarinnar var að kanna þjónustugæði (*service quality*) innan heilsugæslunnar í Reykjavík og áhrif á lífsstílshegðun skjólstæðinganna. Stuðst var við aðlagða útgáfu af mælitækinu SERVQUAL, sem gerir ráð fyrir fimm gæðavíddum; áreiðanleika, trúverðugleika, svörun og viðbrögðum, hluttekningu og áþreifanleika.

Þátttakendur voru tvö hundruð og þrettán skjólstæðingar 6 heilsugæslustöðva í Reykjavík. Almenn ánægja var með heilbrigðisþjónustuna og var sterkt samband milli ánægju og upplifunar á þjónustugæðum. Meginniðurstaða rannsóknarinnar var sú að hvorki heildaránægja skjólstæðinga, samskiptapættir heilbrigðisstarfsfólks né skynjuð þjónustugæði hafa áhrif á lífsstílsbreytingar. Hugsanlegt er að úrtakshópurinn, þar sem flestir reyndust þó vera um miðjan aldur og sækja tiltölulega oft í þjónustuna, telur sig ekki þurfa á lífsstílsbreytingum að halda eða að lítið sé lagt upp úr forvarnarviðtölum á heilsugæslustöðunum, þar sem slík viðtöl og eftirfylgni þeirra geta verið tímafrek. Helsti veikleiki rannsóknarinnar verður að teljast lítil úrtaksstærð. Niðurstöðurnar gefa tilefni til frekari rannsókna á þætti heilsugæslunnar í forvörnum lífsstílsjúkdóma.

Málstofan er **mánudaginn 15.mars kl. 12:10 – 12:50** í stofu 201, 2.hæð  
Eirbergi, Eiríksgötu 34

*Allir velkomnir*

Nánari upplýsingar eru á heimasíðu RSH: [rhs.hi.is](http://rhs.hi.is) eða á netfanginu [sigrunol@hi.is](mailto:sigrunol@hi.is)