

# Efnisyfirlit

<b>Myndir</b> .....	<b>xv</b>
<b>Tölur</b> .....	<b>xvii</b>
<b>Skammstafanir</b> .....	<b>xix</b>
<b>Þakkir</b> .....	<b>xxi</b>
<b>Inngangur</b> .....	<b>1</b>
Bakgrunnur rannsóknarinnar.....	1
Rekstrarkostnaður og mannaflí á heilsugæslustöðvunum.....	5
Kveikja og tilgangur rannsóknarinnar.....	5
Markmið rannsóknarinnar .....	6
Rannsóknartilgáta.....	6
Rannsóknarspurningar .....	7
Rökstuðningur við val rannsóknaraðferðar .....	7
Gildi rannsóknarinnar .....	8
Gildismat rannsakanda .....	8
Hagsmunaárekstrar.....	9
Takmarkanir rannsóknar .....	10
Samantekt.....	10
<b>Fræðileg umfjöllun</b> .....	<b>11</b>
Hugtök og skilgreiningar .....	11
Stefnumótun og stýring þjónustu innan heilsugæslu, krafa um skilvirka þjónustu til eflingar heilsu en jafnframt hagkvæmni í fjárhagslegum rekstri heilsugæslu.....	15
Þarfir og viðhorf þjónustuþegans .....	16
Þekkingarþróun og efling starfshvata.....	17
Rekstrar- og þjónustuform heilsugæslu .....	19
Samanburður á rekstrarformum heilsugæslu héraendis og erlendis.....	20

Teymisvinna.....	23
Áskoranir í tilfærslu verkefna milli fagstétta (e. task shifting/task sharing).....	27
Hugmyndafræði stjórnenda, tengsl við breytingar og árangursríka breytingastjórnun .....	27
Samantekt.....	31
<b>Aðferðarfræði .....</b>	<b>33</b>
Rannsóknaraðferð .....	33
Rannsóknarsnið .....	34
Megindleg rannsóknaraðferð. ....	34
Eigindleg rannsóknaraðferð. ....	35
Gagnasöfnun og gagnaúrvinnsla megindlegs hluta rannsóknar - viðhorf þjónustuþega.....	36
Þýði og úrtak. ....	36
Breytur og uppbygging spurningalista. ....	38
Framkvæmd. ....	41
Tölfræðiaðferðir.....	41
Söfnun tölulegra gagna um kostnað og fjölda samskipta.....	43
Gagnasöfnun og úrvinnsla eigindlegs rannsóknarhluta - viðhorf þjónustuveitenda .....	43
Þýði og úrtak. ....	43
Uppbygging viðtalsramma.....	44
Framkvæmd. ....	44
Greining og úrvinnsla gagna eigindlegs hluta.....	45
Tímarammi rannsóknarinnar .....	47
Siðfræði.....	48
Leyfi .....	48
Samantekt.....	49
<b>Niðurstöður .....</b>	<b>51</b>
Niðurstöður megindlegs hluta – þjónustuþegar.....	51
Þýði og úrtak. ....	51
Bakgrunnsbreytur þjónustuþega .....	52
Viðhorf þjónustuþega til veittrar þjónustu. ....	58
Kostnaður starfsstöðvanna og aðsóknartölur í sjúkraskrárkerfinu SAGA fyrir árin 2015 og 2016 .....	63

Viðhorf þjónustuveitenda heilsugæslustöðvanna.....	64
Þýði úrtak og lengd viðtala. ....	64
Lýsandi kennisetningar frumgreiningar viðtala. ....	65
Viðhorf starfsmanna til heilsugæslunnar; upplifun á umgjörð heilsugæslunnar, starfsemi hennar í núverandi mynd og áskoranir í daglegu starfi. ....	67
Áskoranir teymisvinnunnar; eins og hún er uppbyggð á Húsavík. ....	76
Staða og framtíð á Sauðárkróki, viðhorf og vilji til breytinga? ....	80
Greiningarlykill eigindlegs hluta. ....	83
Samantekt.....	84
<b>Umræður.....</b>	<b>87</b>
Viðhorf þjónustuþega til veittrar þjónustu .....	87
Aðgengi, almenn ánægja með þjónustu, tækni/gæði og samskipti þjónustuþega við starfsfólk heilsugæslunnar.....	87
Öflug heilbrigðisþjónusta í heimahéraði grunn stoð samfélagsins. ....	90
Skiptir máli hver veitir þjónustuna sem þjónustuþeginn sækist eftir? .....	92
Er tímaleysi, álag og kostnaður áhrifavaldur í samskiptum þjónustuþega við fagfólk?.....	94
Kostnaðarlegur ávinningur Húsavíkur-formsins er óljós.....	95
Viðhorf og upplifun þjónustuveitenda á þjónustuformi heilsugæslunnar í núverandi mynd .....	97
Sameiginleg viðhorf óháð starfsstöð.....	98
Viðhorf þjónustuveitenda á Húsavík til starfsumhverfis og Húsavíkur-formsins.....	101
Viðhorf þjónustuveitenda á Sauðárkrók til starfsumhverfis og teymisvinnu.....	102
Framþróun heilsugæslunnar, er skýr hagnaður af Húsavíkur- forminu?.....	104
Greiningarlíkan rannsóknarinnar í heild .....	105
Tillögur að frekari rannsóknum .....	106
<b>Ályktun og lokaorð.....</b>	<b>107</b>

<b>Heimildir .....</b>	<b>109</b>
<b>Viðauki A Skipurit HSN .....</b>	<b>125</b>
<b>Viðauki B Kynningarbréf til þjónustuþega .....</b>	<b>127</b>
<b>Viðauki C Leiðbeiningar við afhendingu spurningalistans .....</b>	<b>128</b>
<b>Viðauki D Leyfi frá þýðendum.....</b>	<b>129</b>
<b>Viðauki E Heildarlisti PSQ-III á ensku.....</b>	<b>130</b>
<b>Viðauki F Spurningalisti rannsóknarinnar.....</b>	<b>135</b>
<b>Viðauki G Leyfi ábyrgðarmanns HSN á rannsókn til að fá upplýsingar úr skýrslugrunni SAGA .....</b>	<b>141</b>
<b>Viðauki H Kynningarbréf þjónustuveitendur .....</b>	<b>142</b>
<b>Viðauki I Þátttökusamþykki þjónustuveitenda .....</b>	<b>143</b>
<b>Viðauki J Viðtalsrammi, þjónustuveitendur .....</b>	<b>144</b>
<b>Viðauki K Leyfi Persónuverndar.....</b>	<b>146</b>
<b>Viðauki L Beiðni til HSN um leyfi fyrir rannsókn .....</b>	<b>147</b>
<b>Viðauki M Leyfi HSN fyrir rannsókn .....</b>	<b>149</b>