

Rundgång i vårdssystemet

George Braun

Rundgång i vårdapparaten är en vanlig men önskad företeelse. I artikeln refereras en studie om detta och bl a tas orsaker till och erfarenheter av rundgång hos både klienter och vårdarbetare upp.

George Braun är socionom, psykolog och universitetslektor på Göteborgs universitet.

Inledning

Den studie som jag ska presentera berör samverkan eller kanske snarare brist på samverkan mellan olika vård- och hjälpresurser i stadsdelen Angered, ett socialt tungt område i norra Göteborg med 80 000 invånare. Andelen av befolkningen i området som är under 20 år är högre än på annat håll i Göteborg. En mycket stor andel av Göteborgs invandrare är bosatta i detta område, det finns tex 99 olika nationaliteter representerade bland förskolebarnen i området. Norra socialavdelningen har den högsta procentandelen barn med ensamstående förälder i Göteborg. Ur flyttningssynpunkt är norra distrikt också speciellt då andelen inflyttare och omflyttare under ett år är betydligt högre än i någon del av kommunen.

Sedan 1980 har författarna Anita Kihlström, vid institutionen för socialt arbete i Göteborg, samt undertecknad, kontinuerligt deltagit i diskussioner med företrädare för i första hand socialtjänsten och sjukvården. Undersökningens syfte är dels att beskriva hur personer som söker stöd och hjälp från olika vårdorganisationer upplever sin kontakt med myndigheterna, dels att redogöra för hur vårdpersonal upplever tendens till rundgång eller rundvandring samt om orsakerna till eventuell rundvandring kan sökas i nuvarande arbetssätt och/eller organisation. Studien har finansierats av DSF och skall betraktas som en *pilotstudie* (1).

Metod

För att kunna besvara de frågor som studien syftar till har vi vänt oss till dels *klienter* med lång erfarenhet av hjälp och stödsatser från samhällets sida och dels till *tjänstemän* inom arbetsförmedlingen, försäkringskassa, kriminalvården, sjukvården samt socialtjänsten.

Som urvalspopulation för klienterna valde vi att använda försäkringskassans rehagrupper. I dessa grupper diskuteras klienter med en komplicerad problemsituation som inte kunnat handläggas av en enskild förvaltning.

Då grupperna var så olika till sin karaktär valde vi olika datainsamlingsmetoder. Informationen från tjänstemännen samlades in genom att vi distribuerade ett frågeformulär som de individuellt skulle fylla i och återsända. Informationen från klienterna insamlades genom ett personligt samtal.

Vi tillskrev 95 klienter och bad om ett samtal. Efter mycket arbete lyckades vi träffa 22 personer, dvs ganska exakt 1/4. Ytterligare 10% var från början positiva men drog sig undan vid själva intervjun. En bortfallsanalys (registerdata) visade att den grupp som låtit sig intervjuas var underrepresenterad i åldersgrupperna 18–25 år men överrepresenterad i åldersgruppen 36–45 år.

Undersökningen är avsedd att vara förstudie till en mer ambitiöst upplagd studie och alla slutsatser från denna undersökning måste ses mot denna bakgrund.

Utifrån namnen på de 95 klienterna spårades de tjänstemän som remitterat klienterna till rehagrupperna. Antalet tjänstemän som spårades var 93. De kom från flera myndigheter men var inte jämnt fördelade mellan dessa. Orsaken är att medan tex varje socialsekreterare någon gång under det aktuella halvåret remitterat någon klient så sköts remitterandet av speciell personal inom försäkringskassan.

Arbetsförmedlingen är organiserad på liknande sätt som försäkringskassan i detta avseende. Nästan 80 % av tjänstemännen besvarade frågeformuläret. (Tabell 1)

Tabell 1: Svartsfördelning på tjänstemannaenkäten (N = 73).

	N	%
Socialförvaltningen	26 personer	36
Försäkringskassan	13 personer	25
Kriminalvården	16 personer	22
Arbetsförmedlingen	8 personer	11
Sjukvården	5 personer	7
	73 personer	100 %

Könsmässigt är det en viss överrepresentation av kvinnor. Omkring 50 % av de svarande är över 35 år. Socialförvaltningens personal avviker från de övriga genom att vara yngre då hela 80 % av socialsekreterarna är yngre än 35 år. Arbetsförmedlingens personal å andra sidan är alla över 35 år. Beträffande yrkeserfarenhet fann vi att 20 % hade arbetat mindre än 3 år, 30 % mellan 4–6 år och 50 % mer än 7 år.

Resultat

Erfarenhet av rundgång

Erfarenheter av rundgång innehåller två frågeställningar: dels hur ofta tjänstemannen upplever att det förekommer, dels om det är ett problem. Beträffande frekvens uppger tre av fyra att rundgång förekommer ganska eller mycket ofta. Kvinnor upplever att rundgång förekommer oftare. De som arbetat mer än 6 år anser att rundgång förekommer mer sällan än de som jobbat kortare tid (33/17). Sjukvårdens personal upplever att rundgång förekommer mindre ofta än någon annan yrkesgrupp (40 %) medan kriminalvårdens personal oftast upplever rundgång (94 %). Stora variationer återfinns bland socialförvaltningens anställda.

Av klienterna uppgav 13 av de intervjuade att de under de senaste tre åren haft kontakt med alla de förvaltningar som vi i denna studie inriktat intresset på. De övriga 9 uppgav att de haft kontakt med fyra av de fem verksamheterna. Vid intervjuerna fram-

kom också att klienterna i regel haft ett flertal kontakter med andra myndigheter.

Annas rundvandring

Frånskild kvinna i 30-års åldern med två barn söker kontakt p g a äktenskapsproblem, bl a hade mannen misshandlat henne. Hon började på SOCIALBYRÅN som hänvisade till PSYKIATRISK KLINIK. Hon fick koppla in ADVOKAT, ARBETS-FÖRMEDELING och FÖRSKOLEBYRÅ. I avvaktan på eventuellt underhåll kopplades FÖRSÄKRINGSKASSAN in för utredning om bidragsförskott samt den avdelning inom socialförvaltningen som utreder bostadsbidrag. Via arbetsförmedlingen erhöll hon inträde på en kurs varvid SKATTE-MYNDIGHETEN kontaktades. Hennes son fick oroande magsmärtor och de fick besöka BARNMEDICINSKA KLINIKEN. Hon fick sedermera ett arbete men blev sjuk och fick läggas in på SJUKHUS. Efter sjukhusvistelsen fick hon besöka DI-STRIKTLÄKARE osv . . .

Anna riktar främst kritik mot myndigheternas förvirrande och motsägande information och bristande serviceanda. Bl a efterlyste hon rutiner för samarbete mellan myndigheterna samt kunskap om varandras ansvarsområden. Särskilt svårt var det att få kunskap om man är invandrare.

Rundgång – ett problem

Nästan 9 av 10 tillfrågade tjänstemän uppger att de anser rundgång vara ett problem. De som är 35 år och yngre upplever rundgång som ett större problem än de äldre (29/21). Antalet tjänsteår visar sig inte ha någon betydelse för denna frågeställning. Rundgång upplevs som ett stort problem av 12 % av socialbyråanställda, 33 % på försäkringskassan och av 31 % av övriga.

Från klientintervjuerna lär vi att personliga upplevelser av olika tjänstemän som enskilda klienter gör i stor utsträckning färgar helhetsintrycket vad det gäller myndighetskontakter.

Nästan 9 av 10 tillfrågade tjänstemän uppger att de anser rundgång vara ett problem

Bristande kontinuitet är en huvudorsak till rundgång

Frihet/ofrihet

I denna frågeställning försökte vi mäta huruvida personalen tycker att klienterna själva ska få välja var de vill söka hjälp. 21% ansåg att klienterna skulle ha *full* frihet. Socialbyråns personal är den grupp som har högst andel när det gäller att ge full frihet (27%), därefter försäkringskassan (22%), sjukvården (20%), skyddet (14%) och sist arbetsförmedlingen (13%).

Beträffande möjligheter att idag styra klienternas hjälpsökande ansåg 17% att tjänstemännens möjligheter är för stora idag medan 84% ansåg att personalens möjligheter skulle vara större än idag (ålder och arbetsplats faller ej ut). 60% menar att ingen speciell myndighet befrämjar rundgång. 92% av alla tillfrågade ansåg att rundgång bör begränsas.

Orsaker till rundgång

Tjänstemännen fick välja bland tio alternativa orsaker till rundgång. De flesta (79%) uppgav bristande kontinuitet som huvudorsak. Som tvåa kom bristande samarbete mellan samhällets vårdorgan (75%). Av socialbyråns personal ansåg hela 85% bristande kontinuitet som en mycket viktig orsak och på andra plats kom hos socialbyråpersonalen "klienterna upplever att byrån inte kan ge den hjälp som klienten behöver" (77%). (tabell 2)

De klienter som besvarat frågan ger över lag intryck av en nyanserad inställning till sin egen situation. De flesta anger skäl som är förknippade med dem själva men de ser också brister i den omgivande miljön. Möjligtvis kan detta sammanhålla med det faktum att de som över huvud taget ställde upp hade skaffat sig lite distans till sina problem. Det framkom tex vid diskussioner med flera klienter att de tyckte det var jobbigt att tänka tillbaka. De som befann sig i en akut krissituation hade kanske beskrivit sin situation annorlunda.

Tabell 2: Viktiga/mycket viktiga orsaker till rundgång (enl tjänstemännen)

	%
1. Bristande kontinuitet klient/personal	79
2. Bristande samarbete mellan vårdorgan	75
3. Regler och förordningar tvingar klienten att söka hjälp från flera håll	64
4. Alltför många vårdorgan arbetar med liknande problem	55
5. Klienten upplever att organisationen inte kan ge hjälp	55
6. Personalen trött på klienten	48
7. Klientens bristande kunskap om vårdorganisationen	30
8. Personalen upplever att man inte kan ge hjälp	29
9. Klientens oerättigade utnyttjande av samhällets resurser	21
10. Personalens bristande kunskaper om vårdorganisation	12

Sammanfattning

1. Rundgång är en klart önskad men mycket vanlig företeelse som de flesta vårdarbetare vill begränsa.
2. Klienter i denna studie måste i allmänhet uppsöka ett stort antal myndigheter för att få sitt hjälpbehov tillfredsställt.
3. Tjänstemännen uppger främst organisatoriska och byråkratiska orsaker till rundgång.
4. Klienterna framhåller svårigheterna att få information om vem som skall handlägga deras hjälpbehov. De pekar också på svårigheterna att "bli tagna på allvar".
5. De allra flesta tjänstemännen anser att de bör ha större möjligheter att styra klienterna än vad som är fallet idag.
6. Klienternas upplevelser av relationen till enskilda tjänstemän påverkar i stor utsträckning deras upplevelser av hela vårdapparaten.

REFERENSER

1. Braun, G & Kihlström, A: Rundgång i vårdsystemet – en studie om personals och klienters erfarenhet, inställning och förklaring till en klientgrupps planlösa vandring mellan olika myndigheter –, Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete, Nr SS 2/1984