



Sammanställning efter enkätundersökning

Analys gällande påverkan i verksamheterna i RÖ med
anledning av flyktingströmmen.

Handläggare: Catarina Löfstedt, Rickard Lundin, Kerstin Aldstedt
Verksamhet: Region Östergötland
Datum: 2016-03-04
Diarienummer: RS 2016-220

Sammanställning efter enkätundersökning gällande påverkan i verksamheterna i RÖ med anledning av flyktingströmmen.

Delrapport – Analysgrupp Flyktingar i vården

Bakgrund

Med anledning av de ökade flyktingströmmarna under hösten 2015 har närsjukvårdsdirektörerna gett en analysgrupp uppdraget att identifiera och samordna de särskilda hälso- och sjukvårdsinsatser som krävs för att tillgodose asylsökande och nyanländas behov. Analysgruppens arbete har påbörjats och en ny webbsida har tagits fram och publicerats för att göra informationen om riktlinjer och beslut mer samlad och lättillgänglig för alla berörda enheter. Samtliga berörda enheter/kliniker har fått en enkät för att besvara i vilken omfattning och på vilket sätt verksamheterna berörs av flyktingströmmarna. Här nedan redovisas resultatet av enkätsvaren, som syftar till att ge en översiktlig bild av läget i hälso- och sjukvården med anledning av flyktingssituationen. Nästa steg i gruppens arbete är att tillsammans med företrädare för de mest berörda verksamheterna beskriva utmaningarna och ta fram förslag till lösningar.

Sammanfattning

En enkät (se bilaga 1) har skickats till samtliga vårdande centrum och vårdcentraler, privata vårdaktörer samt till stödcentrum. 83 svar har inkommit, vilket innebär att cirka 60% av de tillfrågade enheterna har svarat.

Generellt kan noteras att det framför allt är vårdcentralerna som svarar ja på frågan om verksamheten har påverkats av flyktingströmmarna och då främst i östra länsdelen där flest asylsökanden finns. Flera av enheterna är vana att ta emot asylsökande och nyanlända, men denna kraftiga ökning har ställt högre krav. Även vårdcentraler i några de mindre orterna med asylboenden har påverkats. De länsövergripande verksamheterna Flyktingmedicinsk Centrum (FMC), smittskydds-enheten, patientkontoret och klinisk mikrobiologi signalerar också hård belastning.

De problem eller svårigheter som framkommer är ofta av administrativ karaktär. Administrationen tar lång tid och ID-kontrollerna blir svåra att hantera då det t ex saknas LMA-kort. Patienter har ibland flera F-nummer, andra saknar F-nummer och då är det svårt att dokumentera vid exempelvis telefonrådgivning. Registreringen av F-nummer är tidskrävande. Det är ofta svårt att nå patienter då det många gånger saknas kontaktuppgifter eller på grund av att patienten har flyttat. Andra problem uppstår då det ofta finns olika förväntningar på hälso- och sjukvården, vilket gör att det krävs mycket information. Många saknar ekonomiska medel för transport och läkemedel, vilket tar tid i patientmötet och måste hanteras, trots att det inte är hälso- och sjukvårdens ansvarsområde.

Besöken tar längre tid. Svårigheter att få kvalificerade språktolkare är ett återkommande problem. Information och kommunikation mellan hälso- och sjukvården och kommunerna är ett annat beskrivet problemområde.

På flera ställen i länet har vårdcentraler gjort informationssatsningar på de olika boendena med syfte att informera om hälso- och sjukvårdssystemet samt att etablera kontakter med boendepersonal. Flera verksamheter har tagit fram riktlinjer som ska underlätta patientomhändertagandet och information som riktar sig till externa aktörer.

Redovisning

Enkäten (se bilaga 1) inleds med en tabell där respondenten ska göra en skattning av hur verksamheten har påverkats. Tabellen har kopierats från MSB:s frågeformulär som Region Östergötland varje månad fyller i och rapporterar till Länsstyrelsen.

Vi har sett att man ofta fyller i "ingen påverkan" och sedan *ändå* beskriver problem eller annat i fritext. Redovisningen från denna tabell nedan bör vägas mot bakgrund av detta.

De 83 svarande skattar påverkan på verksamheterna enligt följande:

Ingen påverkan	40 enheter
Viss påverkan	32 enheter
Betydande påverkan	6 enheter
Allvarlig påverkan	4 enheter
Kritisk påverkan	0 enhet
Ej ifyllt	1 enhet

Nedan följer en redovisning av frågor och svar samt delar av fritexten.

1. Finns svårigheter/hinder i omhändertagandet av patient som är asylsökande eller nyanländ?

43 enheter har svarat ja.

Exempel på svårigheter som beskrivs:

- Att besök och telefonkontakter tar längre tid, det är svårt att nå patienter då det saknas kontaktuppgifter eller då patienten har flyttat.
- Att hantera olika förväntningar på vård vilket gör att det krävs mycket information.
- Svårt att göra korrekta bedömningar när patienten är direksökande.
- Administration tar mycket tid.
- Kommunikation med olika boenden.
- Olika traditioner angående behandlingssätt – kulturella krockar.
- Många saknar ekonomiska medel för transport och läkemedel
- Nya svårhanterade sjukdomar

Språktolkar

- I ca 35 enkäter beskrivs svårigheter och problem. Det kan vara svårt att få tag i språktolkar, sena avbokningar, dålig kompetens. Platstolk ändras sent till telefontolk och då är det svårt att göra undersökningar på ett bra sätt m.m.

F-nummer

- Patienter har ibland flera F-nummer
- Svårt att registrera F-nummer, tar lång tid att administrera
- Olika F-nummer mellan olika landsting
- Svårt att dokumentera vid telefonrådgivning om patienten saknar F-nummer
- Identitetskontroller svårt, flera saknar giltiga LMA-kort

2. Belastning. Har det varit nödvändigt att göra omprioriteringar i verksamheten?

21 enheter har svarat ja.

Exempel från fritextsvaren:

- Hälsoarbete och vissa uppföljningar får vänta.
- Längre väntetider.
- Flyktingfrågor utifrån infektionsperspektivet prioriteras
- Omprioritering av patienter t.ex. från läkare till sjuksköterska
- Omplanerat verksamheten för att möta behovet
- Prioriterat bort en del arbetsuppgifter såsom riktade hälsoundersökningar till andra grupper.

3. Har nya arbetsuppgifter uppkommit på grund av flyktingfrågan?

24 enheter har svarat ja.

Exempel från fritextsvaren:

- Betydligt mer administration, F-nummer, bokningar
- Ökade behov av informationsinsatser på boenden med mera
- Flyktingansvarig sjuksköterska, koordinerande sjuksköterska
- Delta i olika samverkansforum

4. Bedömer ni att mer personella resurser behöver tillföras verksamheten?

29 enheter har svarat ja, 25 nej och 15 osäkert.

Yrkeskategorier som nämnts är sjuksköterskor, läkare, biomedicinska analytiker, biologer, kuratorer, psykiatrisk omvårdnadspersonal, skötare, vårdadministratörer, hälsokommunikatörer, psykologer, undersköterskor, tolkar, distriktssköterskor och barnsjuksköterskor.

5. Vilka aktiviteter i din verksamhet pågår/är genomförda eller planeras, för att lösa eventuella hinder och svårigheter (framtagande av PM, checklistor, extramottagningar mm)? Beskriv kortfattat.

Exempel från fritextsvaren:

- Dokument som ska hjälpa till att underlätta i patientomhändertagandet i hela vårdkedjan
- Extra mottagningar för hälsoundersökningar
- Rekryteringsinsatser
- Skrivit riktlinjer
- Översatt material, bildstöd för kommunikation
- Koordinerande sjuksköterska - bemannar mottagningen men som har ansvar för att ta emot nyanlända som söker vård och för kontakten med boendena
- Samverkan med kommunansvariga för att nå ut med mer info
- Informationsträffar på boendena

6. Finns egna checklistor, lathundar, PM som används i arbetet runt denna patientgrupp?

15 enheter har svarat ja.

Analysgruppen har också fått ta del av några checklistor och PM och ser över om några kan göras regionövergripande.

7. Finns behov av regionövergripande PM, riktlinjer, utbildningar, sammanställd information eller annat stöd?

40 enheter har svarat ja. Önskemål har kommit från verksamheterna om att bland annat förtydliga administrativa riktlinjer och rutiner. Analysgruppen har hittills tagit fram och sammanställt information på en webbsida som stöd till alla verksamheter. Detta arbete fortsätter kontinuerligt.

Fortsatt arbete

Analysgruppen kommer att arbeta vidare med enkätresultaten och andra synpunkter och idéer. Arbetet med att förbättra informationen och att förtydliga olika enheters ansvarsgränser och uppdrag kommer att fortsätta. Företrädare för de i dagsläget mest berörda verksamheterna kommer snarast att bjudas in för att beskriva utmaningarna och ta fram förslag till lösningar.

De åtgärder som analysgruppen ser och inte kan besluta om i samverkan med berörda verksamheter kommer att lämnas vidare till uppdragsgivarna.

Bilaga 1 (Enkät)

Kartläggning av asylsökandes/nyanländas hälso-och sjukvårdsprocess i Region Östergötland

Utifrån tabellen nedan, i vilken grad upplever du att din verksamhet påverkas av det ökade inflödet av asylsökande/nyanlända.

Påverkan	
1. Ingen påverkan Klicka här	Följande <i>tre kriterier</i> uppfyllda: A. Verksamheten genomförs enligt plan, lagstadgade och andra krav uppfylls. B. Tillgängliga resurser är tillfyllest. C. Belastningen på personal eller funktioner/verksamheter ej övermäktig.
2. Viss påverkan Klicka här	<i>Ett eller två</i> av kriterierna nedan uppfyllda: A. Verksamheten genomförs delvis enligt plan, lagstadgade och andra krav uppfylls endast till del. B. Tillgängliga resurser är ansträngda. C. Belastningen på personal eller funktioner/verksamheter börjar bli övermäktig.
3. Betydande påverkan Klicka här	Följande <i>tre kriterier</i> uppfyllda: A. Verksamheten genomförs delvis enligt plan, lagstadgade och andra krav uppfylls endast till del. B. Tillgängliga resurser är ansträngda. C. Belastningen på personal eller funktioner/verksamheter börjar bli övermäktig.
4. Allvarlig påverkan Klicka här	<i>Ett eller två</i> av kriterierna nedan uppfyllda: A. Verksamheten kan ej genomföras enligt plan, lagstadgade och andra krav uppfylls ej. B. Tillgängliga resurser är uttömda och nya kan ej tillföras eller omfördelas. C. Belastningen på personal eller funktioner/verksamheter är övermäktig.
5. Kritisk påverkan Klicka här	Följande <i>tre kriterier</i> uppfyllda: A. Verksamheten kan ej genomföras enligt plan, lagstadgade och andra krav uppfylls ej. B. Tillgängliga resurser är uttömda och nya kan ej tillföras eller omfördelas. C. Belastningen på personal eller funktioner/verksamheter är övermäktig.

Vid påverkan beskriv

1. Finns svårigheter/hinder i omhändertagandet av patient som är asylsökande eller nyanländ?

JA	NEJ	Osäkert	Ej aktuellt

Om ja, eller osäkert beskriv (var i ligger svårigheterna)?

Administrativa?
Medicinska?

Andra hinder svårigheter?

Svar: Klicka här för att ange text.

2. Belastning. Har det varit nödvändigt att göra omprioriteringar i verksamheten?

JA	NEJ	Osäkert	Ej aktuellt

Om ja eller osäkert, beskriv

Svar: Klicka här för att ange text.

3. Har nya arbetsuppgifter uppkommit på grund av flyktingfrågan?

JA	NEJ	Osäkert	Ej aktuellt

Om ja eller osäkert, beskriv

Svar: Klicka här för att ange text.

4. Bedömer ni att mer personella resurser behöver tillföras verksamheten?

JA	NEJ	Osäkert

Om ja, beskriv, även vilka yrkeskategorier.

Svar: Klicka här för att ange text.

5. Vilka aktiviteter i din verksamhet pågår/är genomförda eller planeras, för att lösa eventuella hinder och svårigheter (framtagande av PM, checklistor, extramottagningar mm)? Beskriv kortfattat.

Svar: Klicka här för att ange text.

6. Finns egna checklistor, lathundar, PM som används i arbetet runt denna patientgrupp?

JA	NEJ

Om ja på ovanstående, vilka? Bifoga gärna

Svar:Klicka här för att ange text.

7. Finns behov av regionövergripande PM, riktlinjer, utbildningar, sammanställd information eller annat stöd?

JA	NEJ

Om ja på ovanstående, vad/vilka?

Svar:Klicka här för att ange text.

8. Övrigt (förslag, tips, synpunkter eller annat som ni vill delge analysgruppen)