

# Case Management-modellen till hjälp när tjänsterna överbelastas

**Text: Maria Virkki**

MD, EMBA, ledande sakkunnig, Klient- och patientsäkerhetscentret, kvalitets- och patientsäkerhetsöverläkare, Päijänne-Tavastlands välfärdssamkommun



© Johannes Tervo

Cunninghams seminarieföreläsning följdes av cirka 400 personer. Under sitt besök i Finland talade han också för tjänstemän vid Social- och hälsovårdsministeriet och Finansministeriet samt för direktörer inom HUS och de blivande välfärdsområdena.

**Patientförsäkringscentralen får årligen in ungefär 9 000 patientskadearmätningar, av vilka var fjärde leder till att patienten får ersättning. En fjärdedel av de skador som ersätts har orsakats av att antingen vården eller diagnosen har fördröjts, eller båda. Kan Case Management-modellen hjälpa i sådana fall?**

**En orsak till att tjänsterna** överbelastas är att de akuta jourtjänsterna och vårdavdelningarna kontinuerligt belastas av klienter och patienter för vilka de här tjänsterna inte är ändamålsenliga med tanke på vården som helhet. Det här så kallade svängdörrs-fenomenet, som beror på bristande samordning av vården, är frustrerande för den jäktade vårdpersonalen. Brådska och stress äventyrar också klient- och patientsäkerheten.

Att patienter och klienter söker vård i onödan eller på fel ställe, att tjänsterna överbelastas och att kostnaderna för hälso- och sjukvård ökar är inte enbart ett finländskt fenomen. I USA började man söka en lösning på det här problemet redan för trettio år sedan när vårdavdelningstjänsterna inom den specialiserade sjukvården överbelastades. Ärendet påskyndades också av ändringar i de kostnadsersättningar som utbetalades via försäkringsbolagens finansieringssystem.

## Hur förbättras vårdens kontinuitet och planmässighet i USA?

Klient- och patientsäkerhetscentret bjöd in experten på hälso- och sjukvårdsledning **L. Greg Cunningham** (CEO, American Case Management Association) till det Nationella klient- och patientsäkerhetsseminariet i september 2022. Han berättade hur sjukhusen i USA har lyckats minska svängdörrsfenomenet, förkorta vårdperioderna, sänka vårdkostnaderna per patient och förbättra patienternas engagemang i vården – utan att kvaliteten och säkerheten har lidit. Under årens lopp har modellen införts på 1 500 sjukhus i USA.

På seminariet presenterade Cunningham Case Management-modellen, vars syfte är att förbättra vårdens planmässighet och kontinuitet. Arbetet utförs av en Case Manager (CM), det vill säga en klientchef, som kartlägger patientens nuvarande vårdssituation och de utmaningar som den medför. Man söker svar bland annat på frågan om varför patienten ständigt återkommer till tjänster som inte är ändamålsenliga för hen.

Efter kartläggningen inleds den egentliga samordningen av vården. CM utgör en länk mellan patienten, de anhöriga och vårdpersonalen på vårdenheter. CM gör också upp en plan för den fortsatta vården i samråd med de andra aktörerna.

## Patienten och de anhöriga engageras i planen

Det är viktigt att få patienten och de anhöriga att förbinda sig till planen och att stötta patienten tills utmaningarna är övervunna. Därför behöver CM bl.a. goda samarbets- och kommunikationsfärdigheter, en stark yrkeskompetens, bred arbetserfarenhet och god kännedom om servicesystemet och servicenätverken.

I USA kan de som arbetar som CM ha en bakgrund som sjukskötare eller socialarbetare och de arbetar parvis på sjukhusen. För alla intagna patienter bedöms behovet av en övergripande samordning av vården inom 24 timmar från att patienten har anlänt till sjukhuset.

I Finland har man goda erfarenheter av modellen vid jouten och rehabiliteringen åtminstone på Vasa centralsjukhus samt vid jouten, specialistvårdens poliklinik- och vårdavdelningstjänster och tjänsterna för äldre inom Päijänne-Tavastlands välfärdssamkommun.

När arbetet lyckas är det till fördel för alla parter. Tack vare case management-verksamheten underlättas klientens eller patientens väg i servicesystemet, kvaliteten förbättras och kostnaderna sjunker. Den här modellen kunde tas i bruk inom alla social- och hälsovårdstjänster i Finland. ○

