



IL CASE MANAGER NEI SERVIZI DEL DSM.

Como 10 Ottobre 2012

BRUSA DONATELLA



Case Management

DEFINIZIONI:

- **Modello organizzativo assistenziale che ha lo scopo di provvedere alla qualità delle cure, aumentare la qualità della vita, diminuire la frammentazione e contenere i costi dell'assistenza (l'american Nurse association, ANA 1988)**
- **Sistema di accertamento, pianificazione, fornitura, erogazione, coordinamento dei servizi e monitoraggio dei bisogni multipli del paziente(Zender 1990)**



Case Manager

Case Manager: “ referente complessivo del progetto che, all’interno di una relazione significativa con il paziente, assume una funzione specifica di monitoraggio del progetto nella sua attuazione e ne favorisce le indispensabili valenze di integrazione”



QUALE MODELLO PER IL CASE MANAGER?



AGENTE DI VIAGGIO: siede dietro la scrivania e elargisce consigli.



COMPAGNO DI VIAGGIO: si affianca al paziente ma senza particolare esperienza.



GUIDA TURISTICA: professionista dotato di addestramento specifico di cui ci si può fidare per raggiungere la meta desiderata.

Da Diamond & Kantor 1988,
citato in Ronsen & Teeson 2001.



CARATTERISTICHE DEL CASE MANAGER IN PSICHIATRIA

- ★ Il Case Manager è un “ regista” dell’assistenza;
- ★ Ha capacità empatica e relazionale, preparato nella comunicazione e nella negoziazione;
- ★ Ha capacità di interrelazione con altre professionalità;
- ★ Ha senso di responsabilità e capacità organizzative;
- ★ E’ in grado di assumere decisioni nella risoluzione dei conflitti e sa eliminare le resistenze al cambiamento.
- ★ Ha capacità di gestione delle risorse e dei tempi;
- ★ Ha una buona tolleranza dello stress.

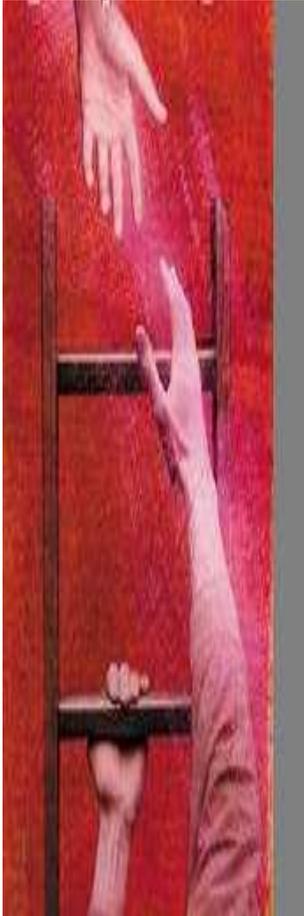




CHI PUO' ESSERE CASE MANAGER?

“ Il ruolo del Case manager spetta al professionista che ha maggiore competenza nel trattare i problemi del paziente, oppure che ha una relazione più significativa con il paziente”

Cassis 2007 “ L’infermiere Case manager in psichiatria”





QUALE PROFESSIONALITA'?



“ Il case manager può avere provenienze diverse, più della professionalità di provenienza conta che chi svolge questa funzione si costruisca un profilo adeguato, valorizzando le competenze di cui dispone ed integrandole con quelle che mancano per esercitare in maniera efficace le azioni di Case management”.

Cristiano Gori



QUALE PROFESSIONALITA'?

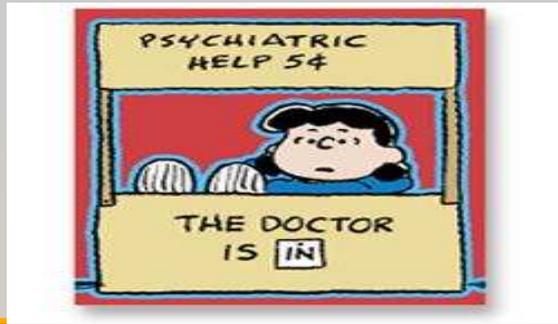
Secondo Zender (1990) gli infermieri sono nati per svolgere il ruolo di Case Manager, (come dimostra l'esperienza di molti paesi) perché sono “generalisti”, cioè attenti ai dettagli, ed eccellono nell'assistenza diretta. Sono attenti al rapporto fra costo e qualità e conoscono le implicazioni umane del primo contatto con il paziente.

(Chiari, Santullo 2001)

Choen e Cesta sostengono che gli infermieri sono appropriati a sostenere il ruolo di Case Manager perché possono fornire la maggior parte dei servizi che le altre professionalità offrono ai pazienti, mentre queste ultime non ne sono preparate e non sono in grado di provvedere alle attività di assistenza diretta.

(Chiari, Santullo 2001)





Il Case Manager non è una professione nel senso più comune del termine e quindi tutti i professionisti possono svolgere funzioni di Case manager.

Flessibilità nei ruoli non dei ruoli. (Caggio)



QUALE PERCORSO FORMATIVO?

Nel Piano Regionale della salute Mentale della Lombardia è indicata la necessità di una formazione al ruolo di Case manager sia come funzione professionale sia come ulteriore qualifica professionale.



QUALE RESPONSABILITA'?

- ★ Responsabilità che deriva dal proprio ruolo e profilo professionale;
- ★ “Responsabilità tecnica” che parte dall’analisi dei bisogni del paziente;
- ★ Che tiene conto di Job description della propria struttura;
- ★ Responsabilità formalizzata in termini di azioni e attese di risultati.



QUALI SPAZI OGGI PER SVOLGERE IL RUOLO DI CASE MANAGER?

- ★ Non ci sono spazi ufficiali
- ★ Il ruolo del Case manager viene assunto quasi quotidianamente
- ★ L'attività del Case Manager si può svolgere sia in H sia sul territorio



DIMENSIONE DEL RUOLO DI CASE MANAGER

RUOLO CLINICO:

Identificazione dei problemi e sviluppo del piano di cura in collaborazione con gli altri professionisti dell'equipe.

RUOLO MANAGERIALE:

Facilitazione e coordinamento della presa in carico del paziente, coordinamento del team interdisciplinare, facilitatore della comunicazione tra i membri dell'equipe.

RUOLO FINANZIARIO:

Assicurazione della continuità e del coordinamento tra gli interventi e i servizi con attenzione al consumo di risorse.



COSA FA IL CASE MANAGER?

.....IN PRATICA:



- ❖ **Accompagnamento** dell'utente nel percorso di cura attraverso una buona relazione e un'alleanza con il paziente; valutazione della richiesta di bisogno senza dispersione di risorse in quanto si ha un solo interlocutore, un referente specifico.
- ❖ **Intermediazione** tra l'utente e il suo ambito di vita attraverso la mappatura del territorio e il suo utilizzo attraverso la messa in comune delle informazioni, per una migliore presa in carico del paziente.
- ❖ **Integrazione** dei servizi coinvolti nel percorso di cura, attraverso una maggiore conoscenza dei servizi per favorirne l'accesso, per superare la frammentarietà e dare maggiore coerenza agli interventi, per una maggiore organizzazione del lavoro.
- ❖ **Coordinamento** della micro-equipe dalla condivisione del progetto senza sovrapposizioni di ruolo, con attivazione delle risorse al momento e nei tempi adeguati.

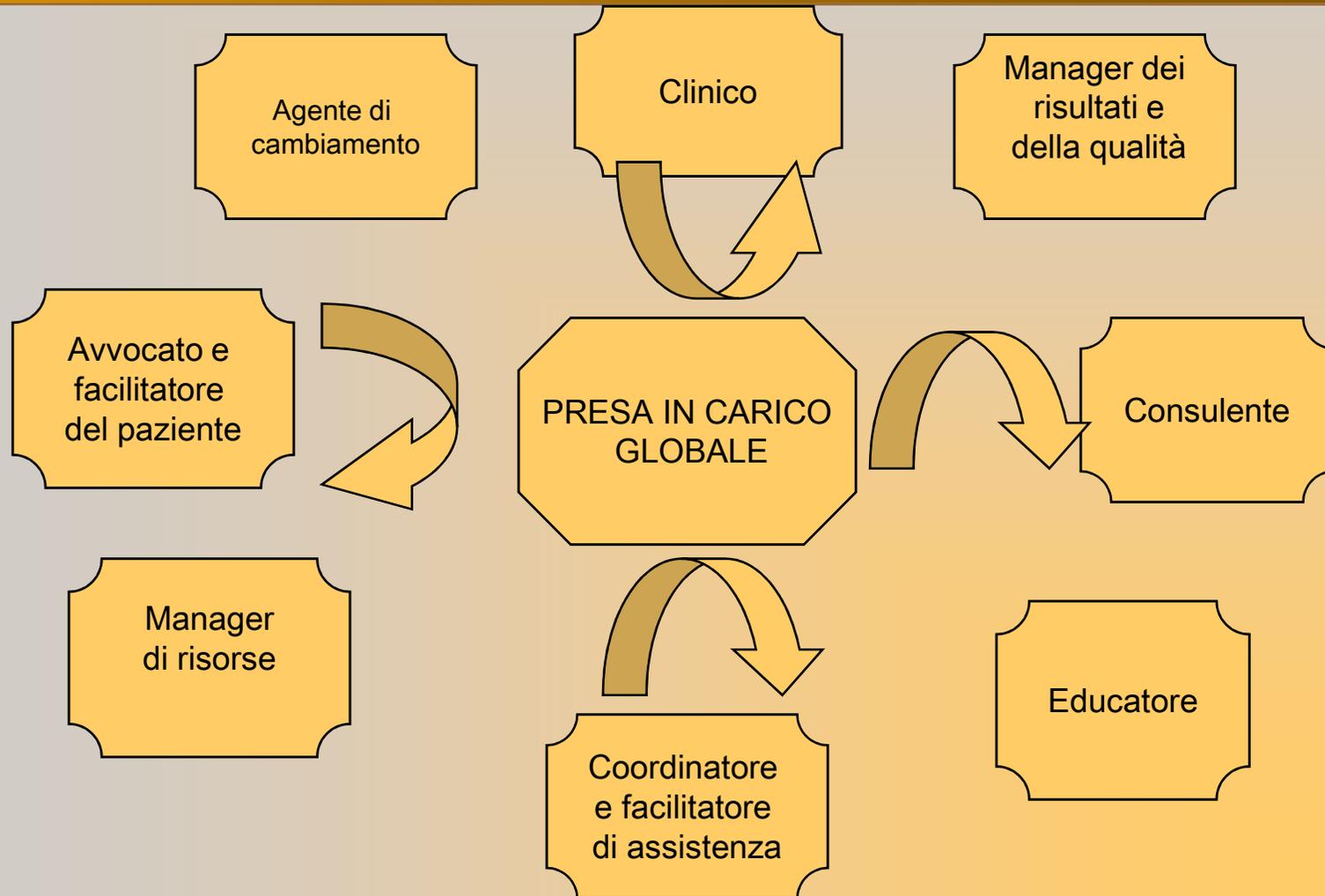


.....IN PRATICA:

- ❖ **Referente** del percorso di cura quale promotore, garante del progetto e della qualità delle prestazioni erogate.
- ❖ **Monitoraggio** del PTI, raccolta di informazioni, migliore qualità dell'assistenza con confronto sugli obiettivi intermedi per la garanzia dell'efficacia e della continuità del progetto.
- ❖ **Valutazione** del progetto attraverso la riformulazione degli obiettivi, l'adeguamento al programma con una costante verifica della congruità della presa in carico, oltre alla revisione delle risorse investite e l'utilizzo appropriato dei servizi.
- ❖ **Advocacy** sguardo terzo fra la coppia, spesso problematica, utente-servizio, mettendo in condizione l'assistito di scegliere per sé il meglio disponibile.



FUNZIONI DEL CASE MANAGER





FASI DEL CASE MANAGEMENT





★ ATTIVAZIONE DEL PIANO DI CURA

★ MONITORAGGIO CONTINUO DEL PAZIENTE E DELLE PRESTAZIONI

★ VALUTAZIONE E RIDEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

- ✓ Valutazione dei risultati del piano di cure
- ✓ Definizione del piano di dimissione
- ✓ Definizione di un nuovo piano di cura



CRITICITA' RELATIVE AL RUOLO DELL'INFERMIERE CASE MANAGER

- ★ Consapevolezza di ruolo: scarsa autoconsapevolezza di ruolo da parte del singolo professionista
- ★ Formazione specifica rispetto al ruolo e alle funzioni di Case manager
- ★ Riconoscimento : necessità di un riconoscimento istituzionale della funzione di Case manager

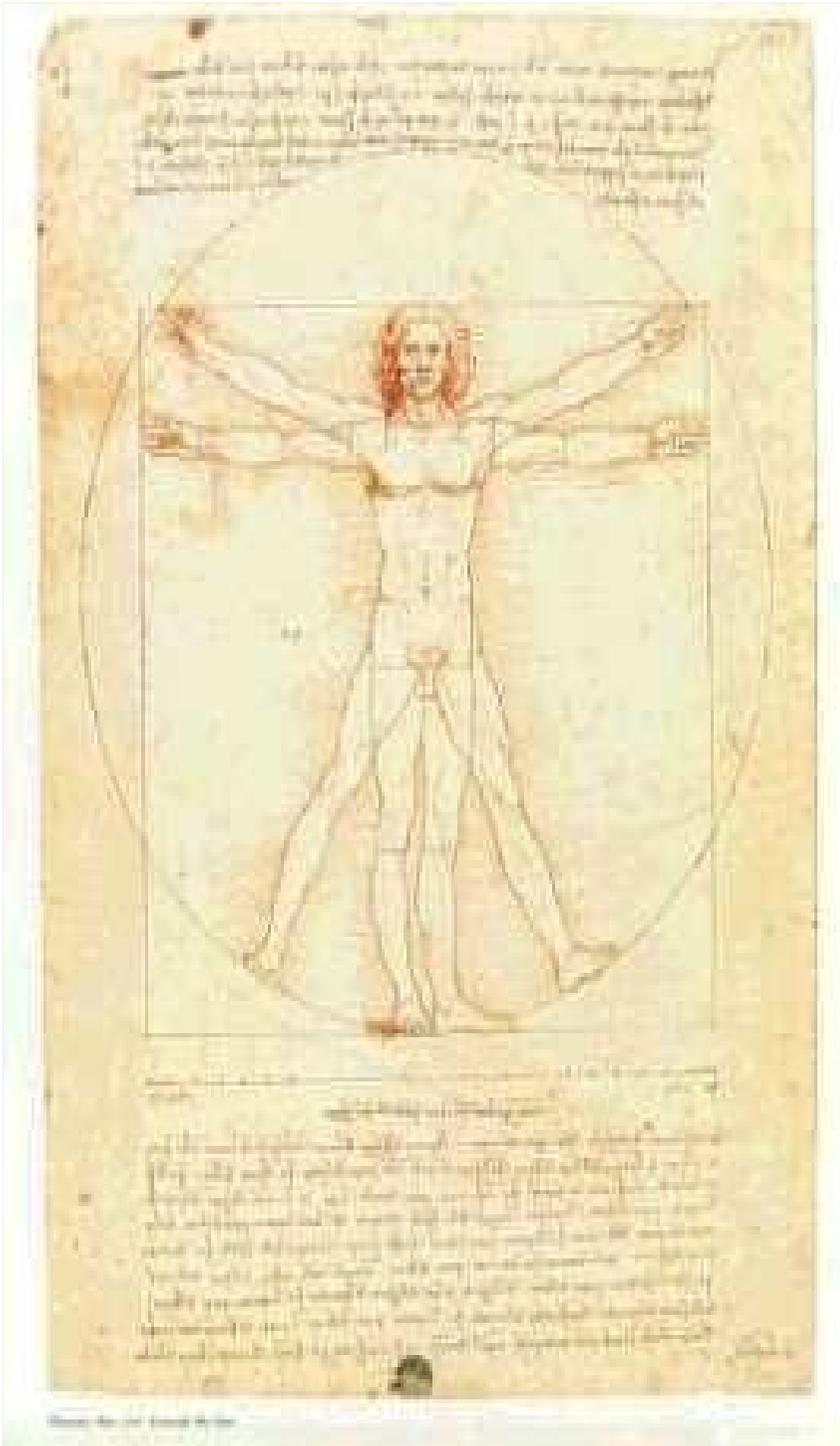


CRITICITA' ALL'INTERNO DELL'EQUIPE

- ★ Conflittualità tra I membri per mancanza di comunicazione tra le diverse professionalità, difficoltà nella costruzione della rete integrata di assistenza;
- ★ Delega delle problematiche al Case manager.
- ★ Deresponsabilizzazione da parte degli altri membri dell'equipe e secondaria inefficacia delle azioni del Case manager;
- ★ Mancato riconoscimento istituzionale del ruolo e scarso riconoscimento del ruolo di Case manager all'interno del gruppo.



- ★ Vi segnaliamo l'ASSOCIAZIONE Infermieri Case manager (AICM)
- ★ L'Associazione ha come finalità lo studio e la ricerca dei processi di trasformazione delle professioni e dei modelli organizzativi dell'assistenza sanitaria riguardo al case management.
- ★ Sito: www.infermiericasemanager.it



*Gli unici limiti a quanto
si può fare, sono i limiti
che tu imponi alla tua
immaginazione...”*

(Anonimo)

Grazie per l'attenzione...

Donatella brusa