

FOCUS ON: Chi è il Case Manager?

Letteralmente “coordinatore del caso”, il o la Case Manager è chi si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata, divenendo responsabile dell’effettiva continuità del percorso stesso.

Mentre si costituisce l’equipe, composta dai professionisti considerati necessari dopo una prima valutazione del caso (fase 2: dall’accoglienza alla presa in carico della persona malata e del suo nucleo di appartenenza), sorge anche il bisogno di garantire la continuità del percorso di cura e quindi di avere una persona di riferimento che sia responsabile della buona gestione di tutti i processi in corso e della loro messa in rete.

I singoli processi di cura, atti a soddisfare i diversi bisogni del paziente e che tutti insieme compongono la terapia, vengono messi in rete perché si implementino a vicenda.

Il coordinamento consiste in primo luogo nella gestione oculata delle informazioni e dei tempi delle cure ed in secondo luogo nella organizzazione delle risorse necessarie al percorso.

È importante che la condivisione delle informazioni avvenga senza l’eccessivo appesantimento o rallentamento dei processi (ripetizioni, eccessiva burocratizzazione delle comunicazioni, etc..) ed evitando la dispersione delle stesse; d’altro canto, la gestione dei tempi consente la razionalizzazione delle risorse, parallelamente alla buona riuscita del percorso.

Come esempio realmente accaduto: una visita dell’Infermiere Professionale, che si occupa di rifare una medicazione, avviene poco tempo prima di una visita dell’Assistente Socio Sanitario, che ha invece il compito di lavare la persona malata; succede quindi che la nuova medicazione venga lavata via.

Il risultato è uno spreco di risorse e un mancato obiettivo di cura; inoltre, si hanno anche naturali ripercussioni sulla qualità della *compliance* del paziente e del Caregiver e sulla percezione della qualità del proprio lavoro da parte dei Professionisti del Servizio.

In altre parole si mette a repentaglio la continuità delle cure su due fronti: l’azione terapeutica e il disagio delle persone coinvolte (paziente, Caregiver e Professionisti del Servizio).

La gestione approssimativa delle informazioni e dei tempi provoca l'incoerenza delle cure e la messa in discussione della continuità dei processi in atto, a causa della dispersione di risorse e di energie e della dequalificazione dell'ambiente lavorativo.

Il Case Manager, quindi, *prende in carico il caso*, cioè si occupa di coordinare i processi, garantendo la continuità della cura e favorendo la *compliance* del paziente e del suo nucleo di appartenenza.

In altri termini, il difficile compito del Case Manager è quello di conciliare le risposte necessarie al soddisfacimento dei bisogni del paziente e dei familiari alle risorse disponibili, facendo tra l'altro da tramite tra i diversi Servizi di cura presenti sul territorio.

Secondo la Fondazione ISTUD, il Case Manager non deve essere una "sovrastuttura", ma un membro dell'equipe di cura adeguatamente preparato.

Questo per due motivi essenziali: non creare ulteriori gerarchie e passaggi burocratici che rallenterebbero il lavoro dei professionisti; porre, a coordinare le attività, una persona che vive la quotidianità dell'equipe e del caso e che ha quindi la possibilità, se adeguatamente preparata, di avere piena consapevolezza delle necessità da sopperire, delle risorse disponibili e delle dinamiche in atto.

È interessante osservare come in Inghilterra, Francia e Germania il Case Manager sia un ruolo infermierale (di nursing), mentre in altri paesi si è scelta una via più medica.

In Italia le Lauree Infermieristiche potrebbero preparare i futuri infermieri a coprire questo ruolo. Ma questo, come già accennato, è una partita ancora aperta in Italia.
