

Uno nessuno centomila Capi: Il ruolo del case manager - coordinatore di reparto.

Il modello organizzativo assistenziale del case management, o gestione del caso, si propone come strumento empirico nella realizzazione di percorsi di cura, attraverso la massima individualizzazione delle risposte ai bisogni, aspettative e desideri delle persone.

Il ruolo del case manager, anche non formalizzato, oltre un ruolo gestito dalle figure sanitarie è prettamente un ruolo educativo, in cui l'educatore diventa agente di garanzia delle dinamiche sociali e di qualità della vita, ruolo che valorizza le reazioni e le relazioni con gli anziani fragili.

Il Case Manager, letteralmente “coordinatore/gestore del caso”, è quel professionista che si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata e del suo nucleo familiare di appartenenza, divenendo a sua volta responsabile dell'effettiva continuità del percorso stesso.

Il Case Manager opera per soddisfare tutte le esigenze della/e persona/e assistita/e intervenendo in maniera attiva nei rapporti con la famiglia, partecipando il personale medico e non coinvolto nel processo di cura e le eventuali istituzioni.



Il Case Manager rimuove gli ostacoli, pianifica, attua, monitora e valuta tutte le opzioni per soddisfare i

bisogni di benessere dell'assistito, cercando di gestire al meglio la comunicazione, promuovendo la realizzazione e la qualità degli obiettivi prefissati.

Tutto questo permette di realizzare interventi precisi sulla persona evitando un'assistenza disgregata che risulta sempre antieconomica e frustrante sia per il paziente ed i familiari, ma anche per gli operatori coinvolti in questo processo.

Il Case Manager è un “facilitatore sociale”, un professionista in grado di valutare i bisogni dei pazienti di cui si è preso carico, pianificare l’assistenza ed i servizi in risposta ai bisogni individuali, coordinare e organizzare le risorse disponibili, tramite tra società ed istituzioni.



“Quando le persone sono accettate e valorizzate, esse tendono a sviluppare un atteggiamento di maggior cura verso se stesse. Quando le persone sono ascoltate empaticamente, diventa loro possibile prestare un ascolto più accurato al flusso delle esperienze interiori. Ma via via che una persona comprende se stessa, il Sé diventa più congruente con l’esperire. La persona diventa in tal modo più autentica, più genuina”

Carl Rogers

Il Case Manager è quindi un importante “agente di cambiamento” all’interno della struttura assistenziale, in quanto ha il compito di implementare e diffondere un nuovo sistema di assistenza essendo:

- > responsabile del caso e garante della persona;
- > regista degli interventi;
- > attivatore e manutentore della rete formale ed informale.

Il Case Manager garantisce il coordinamento delle cure lungo un continuum assistenziale ricoprendo contemporaneamente vari ruoli operativi:

- > *ruolo clinico*, è responsabile di accertare i problemi potenziali/reali del paziente e della famiglia valutando le condizioni fisiche, psicosociali ed emotive, attuando un piano assistenziale in collaborazione con gli altri membri del team interdisciplinare;
- > *ruolo di mediatore*, è responsabile di facilitare e coordinare l’assistenza dei pazienti presi in carico,

pianificando le modalità di trattamento e gli interventi necessari, collabora con il team multidisciplinare nel definire gli obiettivi da raggiungere durante la degenza e la durata della stessa. La relazione, non solo di aiuto, ma intesa come rapporti interpersonali, sta alla base dell'essere Case Manager:

- > è sostegno e guida per il paziente e per i Caregiver;
- > è gestore dei percorsi assistenziali intra ed extra ospedalieri;
- > collabora con il team ospedaliero ed è il punto di riferimento per le strutture territoriali;
- > agevola il mantenimento di un buon clima con il paziente ed i familiari.



Il processo di *Case Management* permette che la condivisione delle informazioni avvenga senza l'eccessivo appesantimento del processo stesso, evitando che le informazioni vengano disperse, permettendo la razionalizzazione delle risorse parallelamente alla buona riuscita del processo.



... gli anziani sono nelle nostre mani, un intervento globale e non frammentato è la cura necessaria ...

Il *case manager – coordinatore* diventa garante della promozione di un buon clima di gruppo con l'equipe e con gli anziani, il clima è una *variabile informale* che si colloca nella parte emotiva del team e determina la Percezione del suo “funzionamento”.

Il clima di gruppo è

- > L'insieme delle percezioni, dei vissuti, dei sentimenti dei membri del gruppo che si determina attraverso l'osservazione del modo in cui il gruppo lavora
- > il modo in cui il gruppo dovrebbe lavorare
- > la percezione della soddisfazione che si prova nel lavorare nel gruppo

Il case manager quindi dovrà monitorare nel reparto:

- > la qualità della leadership: competenza, coerenza, chiarezza, capacità strategica, relazione con i collaboratori, impegno supportivo
- > la qualità del gruppo di lavoro: cooperatività, competenza, sistema di relazioni la qualità del ruolo svolto: atmosfera professionale, persone collegate.



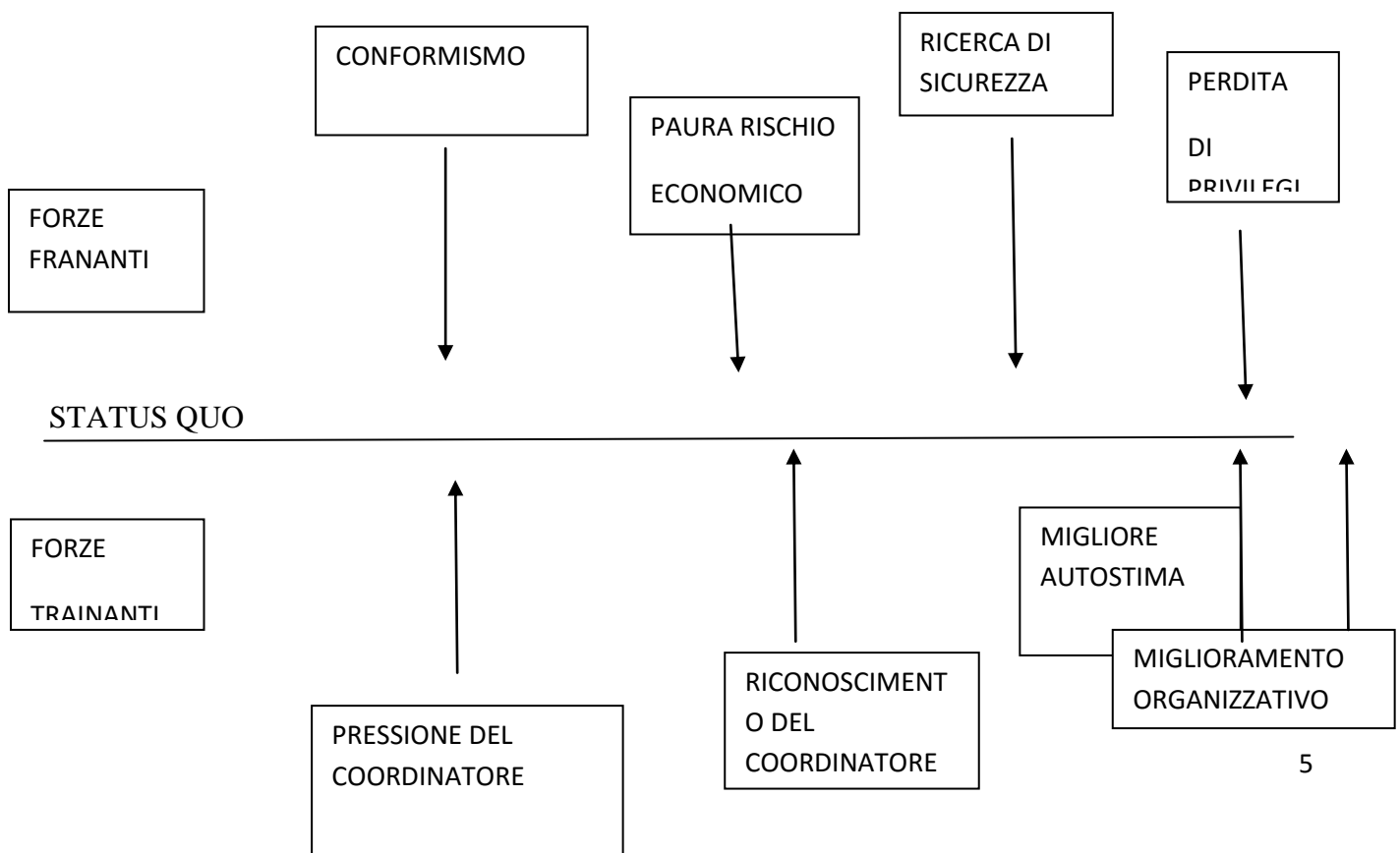
Il case manager-coordinatore che può essere una figura educativa, sanitaria, sociale diventa così il facilitatore, l'attivatore, l'osservatore, il garante della qualità delle relazioni e della vita del reparto.

La Promozione del cambiamento da parte del Case Manager- coordinatore

Un ulteriore ruolo fondamentale del case manager-coordinatore è quello di dare vita a stimoli e buone pratiche che portino all'interno della organizzazione un forte processo di cambiamento delle dinamiche quotidiane spostando l'attenzione sulle relazioni e sul clima interno.

Il coordinatore deve saper leggere la realtà individuandone le risorse ma anche le resistenze ed i meccanismi di difesa che gli operatori, i colleghi e l'organizzazione possono agire.

Uno strumento importante che il coordinatore deve conoscere è rappresentato dall'analisi del campo delle forze, secondo il modello di Kurt Lewin, che può fornire un supporto alla soluzione dei problemi e al cambiamento pianificato. Il coordinatore deve individuare per ogni situazione da modificare le forze trainanti all'interno del reparto, ovvero quelle che incentivano il cambiamento, e le forze frenanti, ovvero quelle che ostacolano il cambiamento e le spinte innovative. Forze trainanti ad esempio sono: la pressione del coordinatore, il feedback del coordinatore, la migliore autostima, il miglioramento organizzativo, ecc. Le Forze frenanti invece sono: la ricerca del conformismo, la ricerca della sicurezza, la paura del rischio economico, la paura della perdita di privilegi. Per effettuare un cambiamento efficace governato e gestito dal Case Manager è necessario conoscere e controllare le forze in gioco, quindi è utile domandarsi quali sono i fattori che vanno in direzione del cambiamento o che al contrario, esercitano resistenza; bisogna sviluppare alcune strategie che riducano le forze frenanti e che sviluppino quelle trainanti. Lo schema seguente esplicita il modello di lettura delle forze in campo nelle organizzazioni che il case manager-coordinatore deve osservare, pesare, legittimare o modificare.



E allora capii fui costretto a capire che fare

il dottore è soltanto un mestiere

che la scienza non puoi regalarla alla gente

se non vuoi ammalarti dell'identico male

se non vuoi che il sistema

ti pigli per fame

“Un Medico”,

Fabrizio de Andre