



## Progetto Algoritmo PDTA

*Il Case manager ...  
questo sconosciuto*

**Paolo Falasca**

UOC di Medicina interna

UOS di Endocrinologia e Diabetologia

Ospedale Frascati - Marino

Ai sensi dell'art. 3.3 sul conflitto di interessi, pag 17 del Regolamento Applicativo Stato-Regioni del 5/11/2009, dichiaro che negli ultimi 2 anni ho avuto rapporti diretti di finanziamento con i seguenti soggetti portatori di interessi commerciali in campo sanitario:

Sanofi Aventis

Lifescan

NovoNordisk

Eli Lilly

Takeda

# Principi e scenario

I termini *Managed care* e *Case management*, nati ed utilizzati in un contesto sanitario diverso da quello europeo, sono spesso utilizzati come sinonimi insieme ad altre espressioni quali *care management* e *care coordinator*.

In realtà, esprimono due diversi tipi di approccio:

- Il soggetto di interesse del managed care è il sistema delle cure e le sue modalità di funzionamento
- Il soggetto di interesse del case management è il beneficiario delle cure e il suo percorso di cura

# Managed care

Un sistema composto da strutture e metodologie di funzionamento dell'organizzazione che ha lo scopo istituzionale di erogare servizi sanitari in modo efficiente (contenimento dei costi) ed efficace (qualità della prestazione sanitaria e del servizio erogato).

Una logica di approccio del sistema sanitario sviluppata in risposta alla necessità di contenere i costi sanitari. Di ricomporre la frammentazione di erogazione dei servizi e di rispondere a bisogni sanitari del cittadino con servizi di qualità.

Una forma organizzativa che opera sulla base di processi in continuo cambiamento in quanto influenzati dall'evoluzione clinica e dell'organizzazione sanitaria.

# Case management

È una metodologia di managed care (ma anche un meccanismo autonomo di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'assistenza sanitaria), basata sulla logica di coordinamento delle risorse da utilizzare per la specifica patologia di un paziente , attraverso le diverse strutture e organizzazioni del sistema sanitario.

L'approccio del case management è considerare i pazienti come entità che stanno vivendo un percorso di malattia, allontanandosi dal concezione di vederli attraverso cure previste ed erogate in modo frammentario ed episodico.

# Case management - sviluppo

- 1860 – 1863: necessità di coordinamento e allocazione dei servizi per le fasce deboli (immigrati, poveri, etc)
- 1900: necessità di erogare servizi sociali e domiciliari integrati (coordinamento del caso nel settore sociale)
- 1950: enfasi sull'approccio integrato e globale per la presa in carico dei veterani e dei loro disturbi a seguito della seconda guerra mondiale (in particolare nascita del concetto di continuità delle cure nei servizi di salute mentale)
- 1960 – 1980: enfasi sul controllo dei costi attraverso l'ottimizzazione della durata della degenza (comparsa per la prima volta del termine case management e della sperimentazione soprattutto negli ospedali per acuti)
- 1990: enfasi sulla qualità e continuità delle cure, controllo dei costi secondo l'approccio managed care

# Case management

L'approccio del case management prevede l'esistenza di tre componenti fondamentali:

1. La conoscenza clinica ed economica del percorso di una malattia articolato sulla base di linee guida e in grado di rispondere alle modalità di intervento in ogni fase del processo
2. Un sistema sanitario senza le tradizionali separazioni di struttura e specialità
3. Un processo in evoluzione capace di sviluppare le conoscenze cliniche, ridefinire le linee guida e modificare il sistema di cure

# Case management

Tra i motivi che possono orientare la scelta di un programma di case management figurano:

- Alta incidenza e prevalenza della patologia
- Necessità di integrare interventi sanitari primari e secondari con linee guida
- Presenza di trattamenti o procedure ad alto costo
- Richiesta di linee guida da parte di istituzioni
- Necessità di sviluppo di una metodologia di misurazione dei risultati
- Mancanza di certezza sulla buona pratica clinica



# Case management

Il case management è una composizione di funzioni e attività che un case manager realizza entro un particolare setting assistenziale.

Indipendentemente dal setting assistenziale e dall'organizzazione sanitaria, le attribuzioni più rilevanti del case manager sono:

- Facilitare l'accesso alle risorse del sistema sanitario e ai servizi disponibili
- Creare un ambiente di comunicazione aperta e di comprensione fra il paziente, i familiari, il care giver e gli altri soggetti coinvolti
- Educare il paziente sulle condizioni di salute e le opzioni assistenziali

# Case management

- Fornire informazioni sui percorsi assistenziali
- Determinare i cambiamenti nell'assistenza sanitaria del paziente sulla base delle caratteristiche del paziente stesso, della famiglia, del care giver e delle risorse comunitarie
- Orientare su di linee guida da parte di istituzioni
- Rispondere alle situazioni che continuamente modificano i bisogni del paziente
- Verificare l'aderenza ai trattamenti
- Facilitare, coordinare e monitorare il bisogno di interventi terapeutici
- Accertare l'abilità del paziente in funzione dei trattamenti prescritti
- Rilevare e comprendere i bisogni e gli interessi dei diversi soggetti coinvolti nell'assistenza del paziente
- Attivarsi per facilitare una efficace comunicazione fra il paziente e gli altri soggetti coinvolti nella gestione del caso

# Case management

L'impatto di un progetto di case management si declina in:

- Una più efficace comunicazione con il paziente e la sua famiglia
- Un'educazione del paziente e la sua famiglia
- Una pronta identificazione dei bisogni di assistenza dei pazienti
- Un piano di riduzione delle barriere reali e potenziali all'accesso alle cure
- Un'identificazione dei problemi del paziente in modo preventivo piuttosto che retrospettivo
- Una riduzione o eliminazione dei duplicati di assistenza, di trattamenti e di test per la presenza di una sequenza coordinata di attività
- Una riduzione o eliminazione degli errori di trattamento
- Un'assistenza individualizzata efficace ed efficiente in quanto adeguata al paziente stesso

# Case management

Attività realizzate:

- Accogliere il paziente, prenderlo in carico, effettuare lo screening dei problemi ed accertare eventuali rischi
- Accertare ed identificare i problemi e sviluppare il piano assistenziale
- Implementare il piano di assistenza
- Coordinare, facilitare e gestire l'assistenza
- Pianificare le transizioni fra le varie fasi e coinvolgere gli altri professionisti sanitari e le strutture di servizio
- Effettuare le rivalutazioni periodiche e il follow-up del paziente
- Educare il paziente e la famiglia riguardo i bisogni di assistenza sanitaria e i cambiamenti dello stile di vita
- Monitorare e valutare le attività assistenziali
- Supportare il paziente e la famiglia nei bisogni di salute
- Addestrare e supportare lo staff e condurre sessioni di educazione continua
- Documentare tutta l'attività svolta, i risultati, scrivere report e fornire feedback ai soggetti coinvolti
- Sviluppare e valutare il programma di case management

# Case manager

Il case manager è un *professionista* che *gestisce* uno o più *casi* a lui *affidati* con un *percorso predefinito* in un contesto spazio-temporale definito.

Professionista: può essere qualunque professionista sanitario o sociale che possa gestire continuativamente il paziente

Gestisce: deve essere presente un rapporto diretto e continuato fra professionista e paziente e non può essere legato all'erogazione di una specifica prestazione

Caso affidato: il paziente o i pazienti riconoscono un professionista a cui fare riferimento per ogni tipo di problema

Percorso predefinito: percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale (PDTA)

## Does case management improve diabetes outcomes?

### Evidence-based answer

Yes. Patients with type 2 diabetes benefit from case management, as evidenced by decreased glycated hemoglobin (HbA1c). The improvement in HbA1c appeared larger when case managers could make changes in medications independently and multidisciplinary teams were used (strength of recommendation [SOR]: **C**, 2 meta-

analyses of randomized controlled trials [RCTs] with consistent disease-oriented findings). Patients with type 1 diabetes who have case management and “intense control” experience fewer cardiovascular events and decreased retinopathy and clinical neuropathy (SOR: **B**, 1 large, good-quality RCT).

# Case management e Casa della salute

Un ulteriore ambito di azione del case-manager è costituito dall'assistenza diabetologica nella Casa della Salute.

L'organizzazione della Casa della Salute dovrebbe inserirsi in un quadro di rete assistenziale già esistente ed operante ed assicurata nell'ambito dalle strutture diabetologiche.

L'assistenza diabetologica è parte integrante delle attività svolte all'interno della Casa della Salute e deve inserirsi attivamente nel processo assistenziale come ulteriore nodo del sistema di "rete reticolare" in collegamento con il sistema di cure primarie e con le strutture diabetologiche ospedaliere e territoriali.

La sinergia operativa con tali strutture non dovrà essere replicativa ma complementare delle attività già svolte, finalizzata ad assicurare la massima efficacia nel produrre un percorso che garantisca la dovuta continuità assistenziale nei vari livelli di intensità di cura necessari ad affrontare i vari aspetti della malattia diabetica.

# Case management e Casa della salute

Il team della Casa della Salute prevede: il MMG, lo specialista diabetologo ed il case-manager.

Sono individuate tre linee operative di assistenza diabetologica da sviluppare all'interno della Casa della Salute:

- 1) assistenza clinica
- 2) integrazione socio-sanitaria
- 3) prevenzione

Il case-manager costituisce la figura di riferimento del paziente, dei familiari e dei care-giver e costituisce un elemento ponte fra le varie figure professionali di un team diabetologico "allargato" (personale operante all'interno della Casa della Salute, operatori sanitari esterni, etc.) in ogni fase dell'assistenza.



# Case management e Casa della salute: “Stato dell’arte” della Regione Lazio

Il Case manager sarà individuato tra il personale infermieristico con esperienza nella gestione del Diabete mellito e si occuperà di:

- 1) Accogliere il paziente
- 2) Gestire gli accessi per le visite diabetologiche e gli accertamenti diagnostici concordandone la priorità con il responsabile della Struttura diabetologica, attraverso la gestione di un’agenda elettronica

# Conclusioni 1

- La maggior parte delle evidenze mostrano che per il miglioramento delle cure e dei risultati e per il contenimento dei costi inerenti la gestione del Diabete mellito sono auspicabili approcci innovativi del tipo *Disease e Case management*.
- Esistono numerosi documenti di consenso e linee guida che fanno riferimento a questo tipo di approccio.
- Tutte individuano la figura del case manager in un infermiere dedicato.
- Nella realtà assistenziale italiana, la figura del case-manager potrebbe essere di particolare utilità nell'ambito della gestione domiciliare (Assistenza Domiciliare Integrata) e residenziale di persone con Diabete mellito ad alto grado di fragilità (anziani fragili, pazienti con complicanze o condizioni cliniche in stadi di maggiore gravità) e nell'ambito delle Case della Salute. Da una valutazione multidimensionale integrata del paziente consegue l'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale, la cui efficacia è strettamente correlata alla disponibilità di tutte le figure professionali coinvolte nel processo assistenziale.
- L'attività del case-manager consiste nella partecipazione attiva al monitoraggio del Piano Assistenziale Individuale ed assume particolare rilievo in caso di necessaria e tempestiva rimodulazione, in corso di patologie sopravvenute o aggravamento delle condizioni cliniche, al fine di consentire, ove occorra, il trasferimento del paziente nel setting di cura più appropriato.

# Conclusioni 2

Le parole chiave che guidano lo sviluppo di un programma di case management (in qualsiasi tipologia di struttura) sono:

1. Integrazione assistenziale, intesa come coerenza fra ciò che è stato progettato e ciò che viene realizzato
2. Coordinamento dell'assistenza, intesa come modalità con cui il progetto assistenziale è seguito da tutti i soggetti coinvolti
3. Continuità assistenziale, intesa come l'estensione del progetto assistenziale in tutti gli ambiti di svolgimento

«Il solo modo di trarre un senso dal cambiamento è di tuffarvici, muoversi con esso e divertirsi nella danza».

# Spunti per la discussione

Quale professionista con funzione di case manager?

Quale setting assistenziale migliore per il case management?

Esistono le risorse economiche e professionali?



**KEEP  
CALM  
AND  
CALL THE  
CASE MANAGER**

*Grazie per l'attenzione!*