



Percorso formativo sul DOPO DI NOI  
ATS VAL PADANA

Modulo B – Approcci metodologici - Laboratori territoriali

**Modulo B 3**

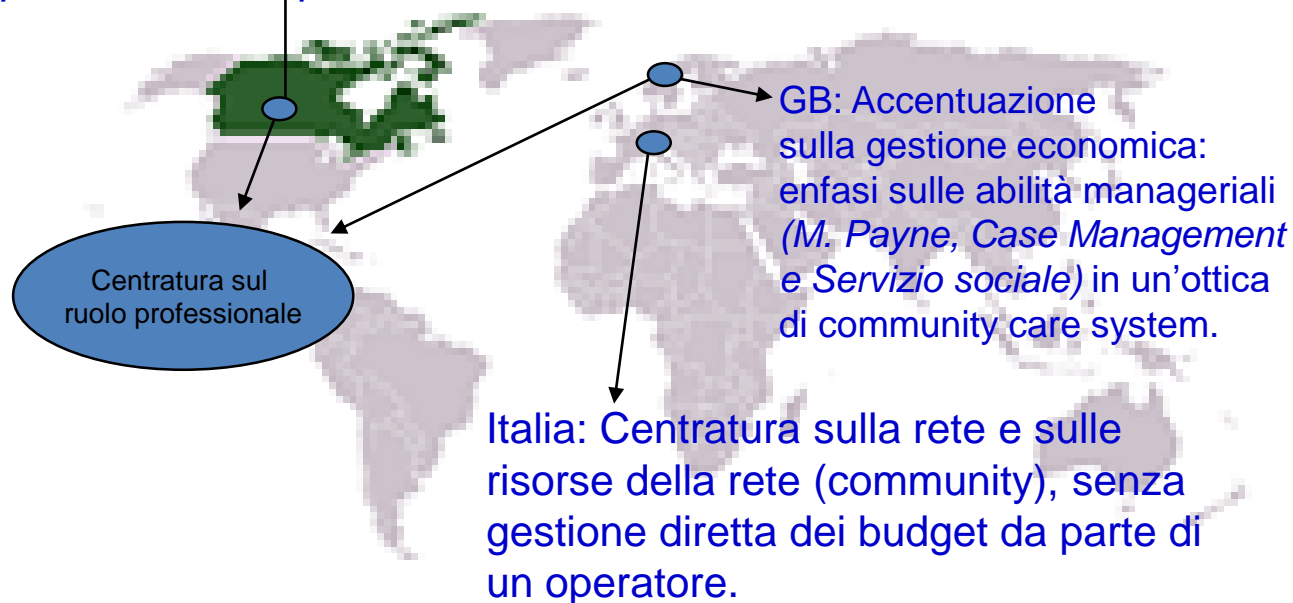
**Ruolo del case manager: gli  
aspetti professionali e  
relazionali**

6/04/2022

Ariela Casartelli [acasartelli@irsonline.it](mailto:acasartelli@irsonline.it)

Definition of case management – from Canada (*home care case managers*)

*Case management è un processo collaborativo durante il quale un case manager “valuta prioritariamente, pianifica, implementa, coordina, monitora e valuta opzioni e servizi, per andare incontro ai bisogni individuali di salute attraverso la comunicazione e le risorse disponibili per promuovere la qualità e l’efficacia degli interventi rispetto ai risultati previsti”.*



# Tentare una traduzione di CASE MANAGEMENT

CASE MANAGEMENT :

approccio che pone l'accento sulla gestione (*manage*) del collegamento tra risorse, strumenti, bisogni.... che insistono su una medesima persona (*case*)

## EQUIPE MULTIDISCIPLINARE (2)



All'interno di ogni equipe deve essere individuato un **case manager** (responsabile del caso), che rappresenta la figura di riferimento della famiglia ed ha compiti di coordinamento dell'equipe, di raccolta delle informazioni e di compilazione della strumentazione

## Il case manager

- Ha un approccio orientato a costruire integrazione tra le risposte
- Favorisce l'orientamento e l'indirizzo della domanda del cliente
- È un attivatore delle risorse dell'equipe
- Ha una funzione legata direttamente alla gestione di un singolo caso (riferimento per quella persona o famiglia)

# I principi del case management

- Decentramento delle responsabilità di cura
- Co-progettazione
- Reciprocità
- Ricerca e utilizzo di tutte le risorse disponibili – formali e non
- Pianificazione degli interventi
- Orientamento di tutti gli attori verso una “norma comune per l’azione”

## **PAROLE D'ORDINE**

**Al centro la persona e il suo contesto  
mantenere la regia complessiva del progetto**

# I principi del CASE MANAGEMENT

## 1. Decentramento delle responsabilità di cura

Pur nel riconoscimento di una funzione di regia (coordinamento/collegamento/accompagnamento) c'è il riconoscimento di una corresponsabilità di tutti i soggetti coinvolti in diverso modo e a vario titolo nel *care*

## 2. Co-progettazione

Coinvolgimento attivo della famiglia/rete informale nel percorso di progettazione degli interventi – nella lettura del bisogno e nella definizione di risposte possibili - valorizzando il capitale sociale familiare e delle reti informali, quali soggetti portatori di risorse possibili e di leve per il cambiamento

# I principi del CASE MANAGEMENT

## 3. Reciprocità

Porre al centro l'aspetto della contrattualità nella relazione di cura, riconoscendo l'altro (la persona e il suo contesto) come *partner* della relazione, in cui vige un rapporto di scambio

## 4. Ricerca e utilizzo di tutte le risorse disponibili – formali e non

Riconoscere e valorizzare la rete di aiuto - anche informale - esistente e ricercare risorse possibili e nascoste, sostenendo la persona nel "riallacciarsi" al sistema di solidarietà dell'ambiente circostante



# I principi del CASE MANAGEMENT

## 5. Pianificazione degli interventi

Dare declinazione operativa del “chi fa cosa” in relazione alla definizione del progetto di intervento, finalizzata alla distribuzione del carico di cura tra tutti i soggetti con responsabilità

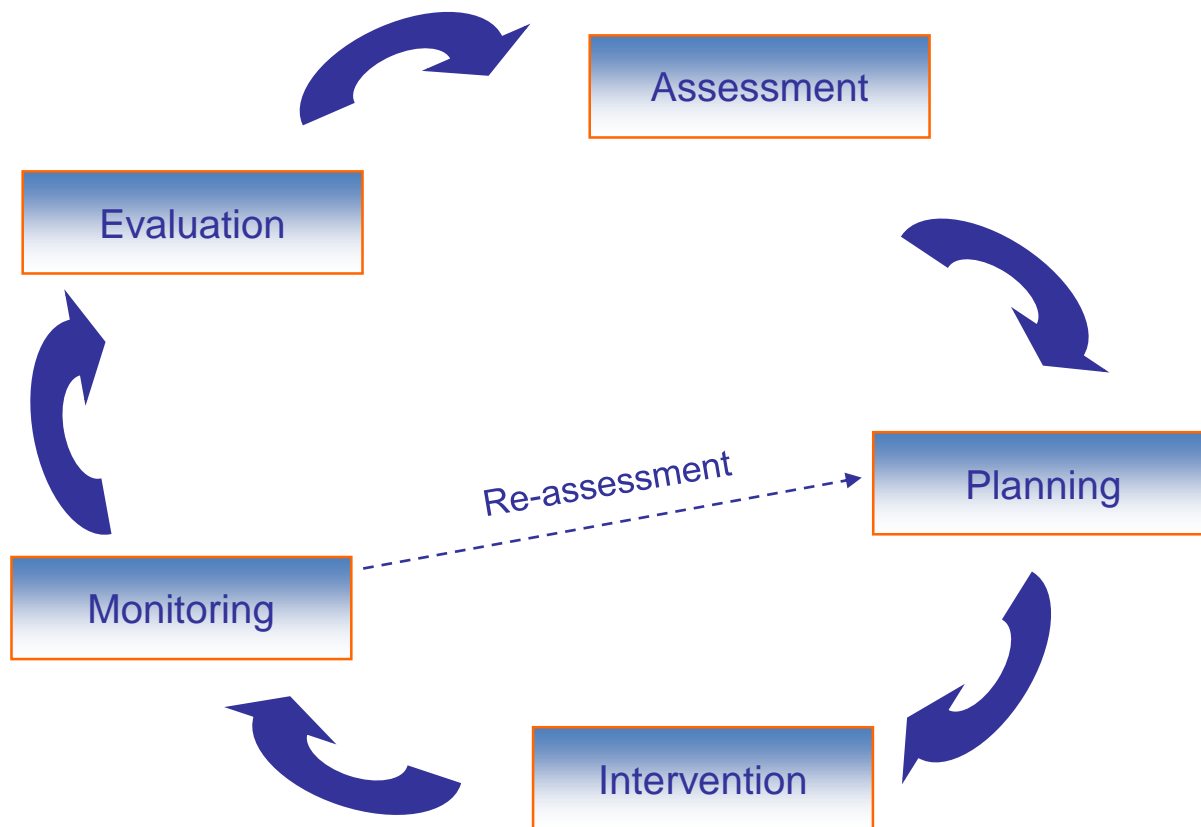
## 6. Orientamento di tutti gli attori verso una “norma comune per l’azione”

Pur nel rispetto delle reciproche competenze e aree di responsabilità diretta, ricomporre una visione comune nella cura

# I criteri di individuazione del case manager

- opera nel servizio competente in riferimento al bisogno prevalente;
- è legittimato a gestire la situazione all'interno del sistema di responsabilità del proprio servizio e del proprio Ente;
- è in condizione di gestire la situazione perché conosce gli altri professionisti e servizi dell'EM, sa come e quando entrare in contatto con loro e può farlo: è in grado di tenere le fila del lavoro e di coordinarlo in modo efficace (dimensione organizzativa);
- è in grado di costruire una relazione di fiducia con il nucleo familiare (dimensione relazionale).

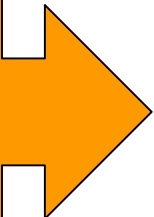
# Il processo di presa in carico



(Raimo 2006)

# Il ruolo di case manager: le attenzioni metodologiche

Nella  
definizione  
del  
problema e  
delle  
strategie  
(ASSESSMENT)



Considerare la presenza di orizzonti e culture di riferimento diversi e la necessità di costruire **un linguaggio comune** tra diverse professionalità

Presidiare una **concertazione** su tutte le visioni del problema per evitare che ci sia una riduzione ed eccessiva semplificazione

Tenere continuamente aperto il **confronto sul problema**, evitando lo scivolamento su una progettazione esecutiva

# Il ruolo di case manager :le attenzioni metodologiche

Nella  
definizione  
del piano di  
lavoro  
(PLANNING)



Costruire un **meta-progetto** del processo, sufficientemente **elastico** ma anche sufficientemente **definito** per far comprendere a tutti i passaggi chiave

Considerare l'intervento di **eventi inattesi** (positivi o negativi) e la possibilità di ridefinire il piano di lavoro

Ridefinire il "**contratto**" iniziale in corso d'opera per chiarire i ruoli e le posizioni delle parti

# Il ruolo di case manager :le attenzioni metodologiche

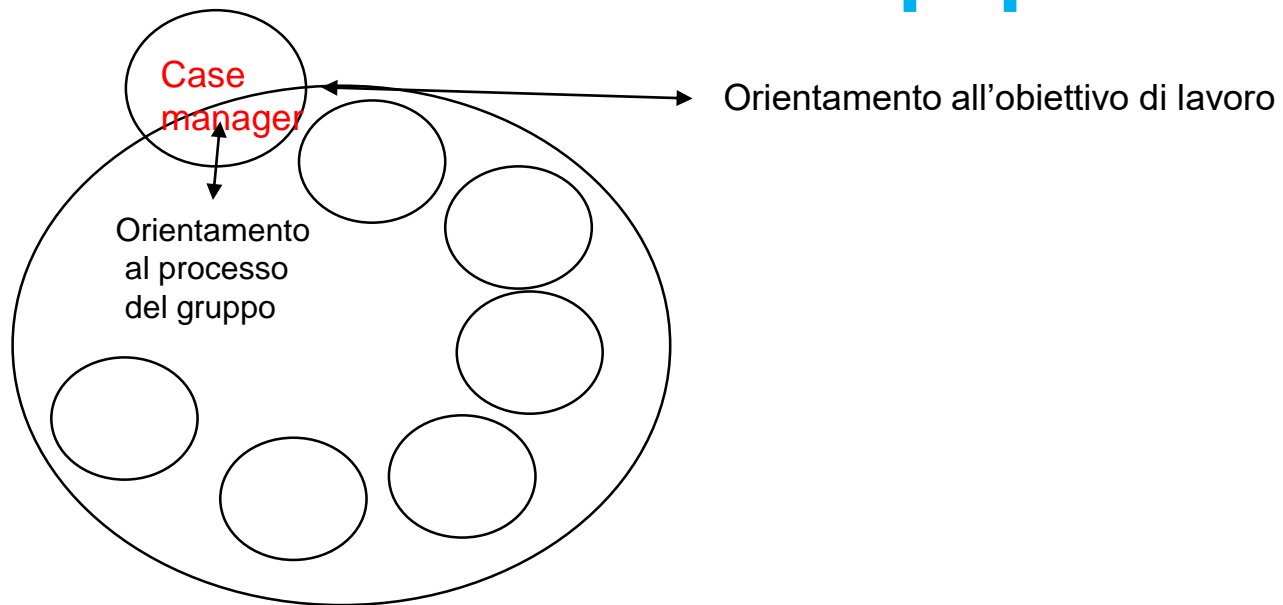
Nella  
progettazione  
della fase di  
realizzazione  
(EVALUATION)

Mantenere l'attenzione sulle  
**relazioni tra i diversi  
professionisti** del progetto, in cui  
possono manifestarsi chiusura,  
sfiducia, diffidenza



Supportare, per quanto possibile,  
la frustrazione della non riuscita del  
progetto/intervento e dimensione  
di una nuova progettazione

# Posizione del CASE MANAGER nell'equipe



# Variabili di cui tenere conto nella conduzione degli incontri di lavoro

## DEFINIZIONE dell'obiettivo

Non riguarda solo la fase iniziale ma tutto il percorso del gruppo.

L'obiettivo deve essere:

- ▶ esplicito
- ▶ realistico
- ▶ articolato
- ▶ congruente

Il ruolo del case manager è quello di esplicitare, via via che il lavoro prosegue, l'obiettivo.

Non fare confrontare sempre il gruppo con l'obiettivo finale ma dare degli obiettivi a breve termine.



# Variabili di cui tenere conto nella conduzione degli incontri di lavoro

## **METODO di lavoro**

Darsi delle regole condivise ed esplicite ,  
definire le relazioni.

## **DEFINIZIONE dei ruoli**

I ruoli all'interno del gruppo sono una risorsa e non un impiccio, se sono riconosciuti esplicitamente. Possono essere ruoli professionali o organizzativi possono essere finalizzati al raggiungimento del risultato.

# Ruolo di case manager e interventi professionali

- Il ruolo di case manager non esaurisce tutti gli altri ruoli e competenze del professionista che lo esercita a beneficio del buon andamento dei progetti/interventi

# Attenzioni e consapevolezze di chi svolge il ruolo di case manager

## Attenzioni

**Ascolto attento e conoscenza del contesto**

**Decodifica di impliciti ed espliciti**

**Rispetto e non pregiudizio sugli interlocutori (ci sono ragioni serie per dire o fare alcune cose)**

**Introduzione di passi, anche piccoli, per introdurre cambiamenti**

**Rispetto dei tempi e della memoria di quello che è successo**

## Consapevolezze

**è parte del processo**

**è detentore di alcune competenze, non è detentore di tutte le soluzioni**

**Le persone non sono i problemi e i problemi non sono le persone**

**La propria emotività è una risorsa, un elemento diagnostico, non un vincolo**

# Rischi del ruolo

- Sentirsi gravati da un carico di lavoro e da responsabilità maggiori degli altri membri dell'equipe;
- assumere un ruolo decisionale al posto dell'equipe;
- sentirsi la valvola di sfogo di quello che non funziona
- farsi carico della relazione con la persona e la famiglia
- svalutare il proprio ruolo

# Eticità nell'esercizio del ruolo

(codice etico EATA)

**RISPETTO**

Per ogni persona, in quanto essere umano, al di là di ogni specifica qualità

**EMPOWERMENT**

Si opera per migliorare la crescita di ogni persona

**PROTEZIONE**

Prendersi cura sia di sé stessi che degli altri

**RESPONSABILITA'**

Tener presenti le conseguenze delle proprie azioni

**IMPEGNO NELLE  
RELAZIONI**

Sviluppare interesse genuino rispetto al benessere degli utenti e dei clienti

# Bibliografia

- *A. Casartelli, Il servizio sociale incontra l'Analisi Transazionale ed. Maggioli 2017*
- Dal Pra Ponticelli M. (2010), *Nuove prospettive per il servizio sociale*, Carocci Faber, Roma
- Fargion S. (2009), *Il servizio sociale. Storia, temi e dibattiti*, Editori Laterza, Roma-Bari.
- Fargion S. (2013) *Il metodo del servizio sociale* Carocci Faber , Roma
- Gui L. (2004), *Le sfide teoriche del servizio sociale*, Carocci Faber, Roma ■
- *R. Mazza «Pensare e lavorare in gruppo» Erreci edizioni 2014*

- **Grazie per l'attenzione**