



Percorso formativo sul DOPO DI NOI
ATS VAL PADANA

Modulo B – Approcci metodologici - Laboratori territoriali

Modulo B 3

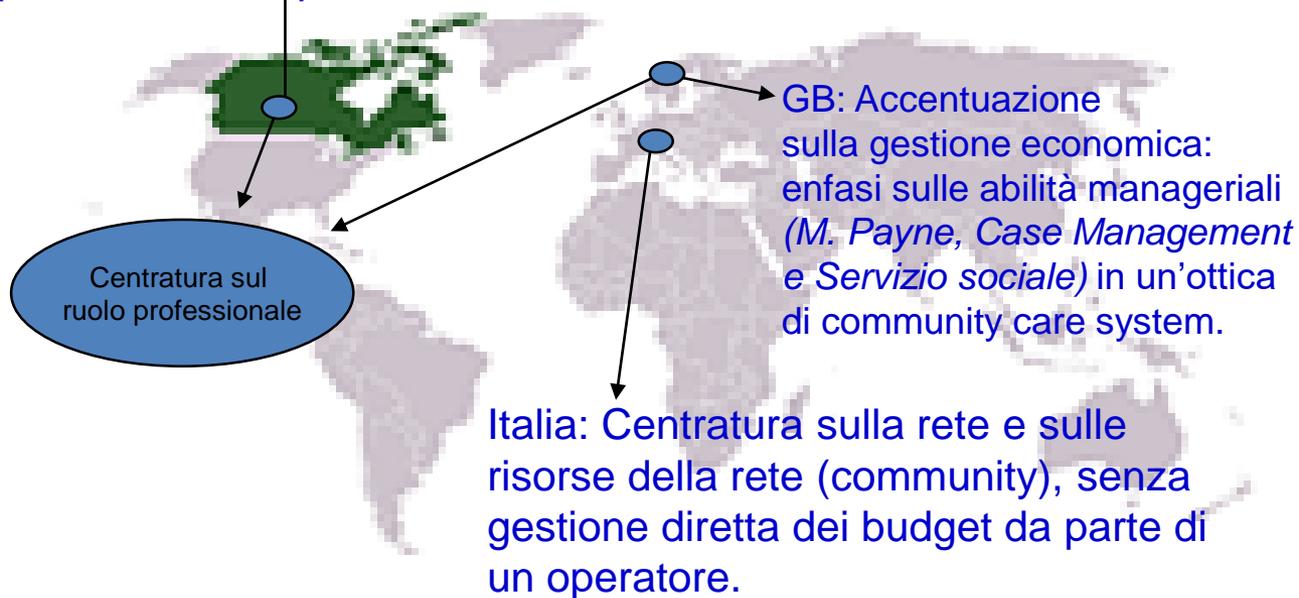
**Ruolo del case manager: gli
aspetti professionali e
relazionali**

6/04/2022

Ariela Casartelli acasartelli@irsonline.it

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*)



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo

PON
INCLUSIONE

M

MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI



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

PATTO PER
L'INCLUSIONE SOCIALE



Fonte: da Lezione 2 – Quadro di Analisi – FAD a cura di Banca Mondiale e MLPS

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

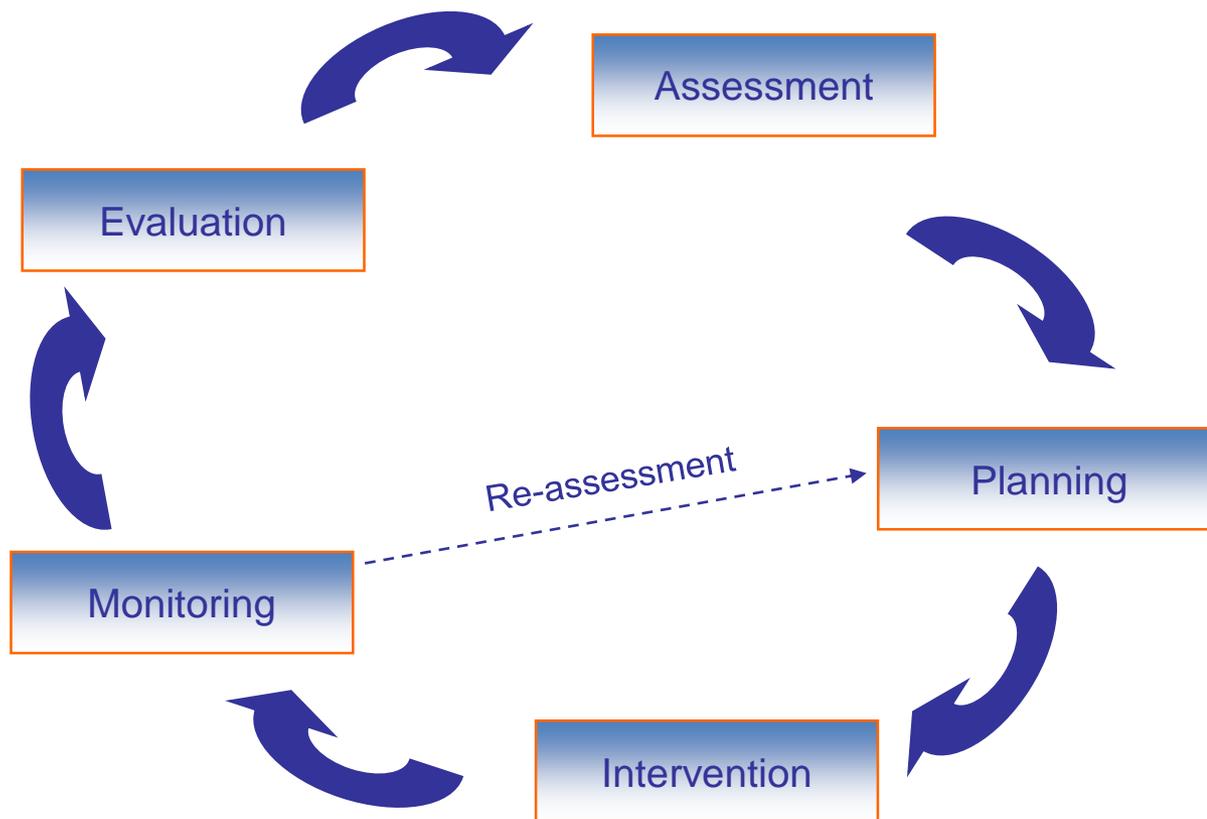
6. Orientamento di tutti gli attori verso una “norma comune per l’azione”

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).

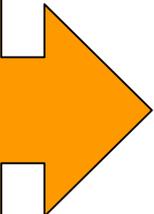
Il processo di presa in carico



(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)



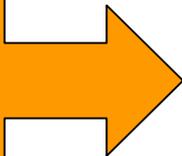
Costruire un **meta-progetto** del processo, sufficientemente **elastico** ma anche sufficientemente **definito** per far comprendere a tutti i passaggi chiave

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)

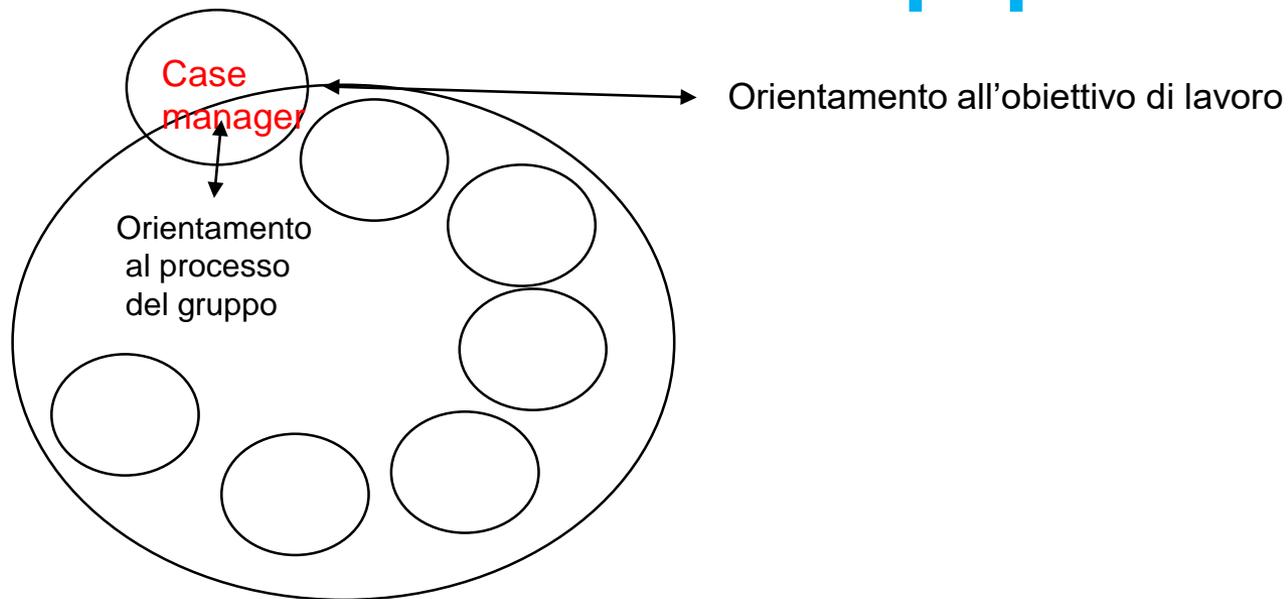


Mantenere l'attenzione sulle **relazioni tra i diversi professionisti** del progetto, in cui possono manifestarsi chiusura, sfiducia, diffidenza



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 consapevolezza 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**