

CaRe

NEWSLETTER #3

La regione pilota tirolese

INDICE

UN APPROCCIO SOSTENIBILE AL
CASE- & CARE MANAGEMENT NELLA
REGIONE TRANSFRONTALIERA

CONTESTO

PAROLE DELLA COORDINATRICE
DEL PROGETTO EVA SCHULC

COSA ABBIAMO FATTO FIN'ORA

COSA VOGLIAMO ANCORA RAGGIUNGERE

CONTACTS

Priv.-Doz. MMag. Dr. Eva Schulc - Tiroler Privatuniversität UMIT - Institut für Pflegewissenschaft
EWZ 1, 6060 Hall in Tirol, Email: care@umit.at / eva.schulc@umit.at

CaRe

Un approccio sostenibile al Case- & Care Management nella regione transfrontaliera

Il progetto CaRe, finanziato dal Fondo europeo per lo sviluppo regionale e Interreg VA Italia-Austria 2014-2020, è iniziato nel 2018 e si concluderà nell'estate 2020. L'obiettivo del progetto è incrementare l'accesso, la qualità e la continuità delle cure e dell'assistenza a favore degli anziani che vivono in due regioni italiane (Mediofriuli/Friuli Venezia Giulia e Vicenza/Veneto) e una austriaca (Landeck/Tirolo).

Nello specifico, il progetto si rivolge a persone con età uguale o superiore a 65 anni che vivono una condizione di comorbidità con notevoli restrizioni nelle loro attività quotidiane.

Funzionale al raggiungimento degli obiettivi del progetto Care è l'approccio definito "Case and Care Management". Considerati separatamente, il Case management è una metodologia di lavoro centrata sul singolo caso, mentre il Care management è un approccio sistematico, basato sul monitoraggio delle problematiche della popolazione e dell'offerta di servizi socio-assistenziali, con l'obiettivo di fornire una risposta adeguata alle persone con bisogni complessi per le quali una presa in carico convenzionale non sempre è sufficiente. Il punto di forza di Care è proprio l'integrazione di queste due prospettive. Il Case and Care management è un processo dinamico, caratterizzato da sei

fasi: 1. presa in carico del caso, 2. valutazione del caso, 3. pianificazione dell'assistenza, 4. attuazione dell'assistenza, 5. monitoraggio del piano di assistenza, 6. valutazione. Partendo da queste 6 fasi, nel 2018 è stata condotta un'analisi dei bisogni e dell'offerta di servizi e prestazioni sociali e sanitarie nei territori coinvolti nel progetto (Status quo Analysis). Questa analisi ha poi consentito ai team del progetto Care di sviluppare un modello di buone pratiche basato sulla revisione di un'ampia letteratura e sulla raccolta di interviste strutturate con gli stakeholder delle regioni partecipanti al progetto. Il modello di best practice è stato sviluppato con l'intento di adattarsi alle esigenze individuali di ciascuna area pilota, per cui gli aspetti implementati del modello variano tra le regioni.

La creazione di reti per il coordinamento e la cooperazione fra le istituzioni e i fornitori di servizi coinvolti, è un fattore chiave per gestire con successo i singoli casi ed è associato alla volontà di avviare processi di sviluppo organizzativo interno e interorganizzativo (Società austriaca per il Care und Case Management, 2013).

In questa newsletter presentiamo l'azione pilota implementata nel distretto tirolese di Landeck, in Austria.



CASE & CARE MANAGEMENT NEL DISTRETTO DI LANDECK, TIROLO

Partner coinvolti

Die Tiroler Privatuniversität - UMIT

Obiettivo dell'attività pilota

L'obiettivo del progetto Interreg CaRe è sviluppare, implementare e valutare un approccio sostenibile incentrato sul case & care management (CCM) nelle tre regioni coinvolte, in Italia (Friuli-Venezia Giulia / Mediod Friuli und Veneto/Vicenza) e in Austria (Tirolo/Landeck) per fornire assistenza a domicilio soprattutto a persone che si trovano in situazioni socio-sanitarie complesse. Inoltre, ai pazienti e ai familiari che si prendono cura di loro devono essere facilitati e resi più trasparenti l'accesso, la continuità, nonché la qualità della cura e l'assistenza tramite alcuni fornitori di servizi.

Durata

01 giugno 2019 - estate 2020

Area di svolgimento attività pilota

Distretto di Landeck nel Tirolo, Austria

CONTESTO

Le condizioni generali socio-sanitarie dei pazienti e dei loro familiari diventano sempre più complesse. Questo si manifesta non solo a seguito dell'aumento delle malattie croniche legate allo stile di vita, ma anche di una vasta gamma di offerte e dalla forte attenzione alla cura intramurale rispetto a quella extramurale (Bachner et al., 2019). Sebbene la densità dei medici in Austria (510 per 100.000 abitanti) sia attualmente superiore alla media dell'UE (350 per 100.000), questo numero viene relativizzato sia dall'età media elevata dei medici, sia dal fatto che il numero dei medici convenzionati nell'area extramurale è rimasto invariato per anni (ibid.). Inoltre, la distribuzione regionale non è uniforme, per cui diventa sempre più difficile garantire l'assistenza medica nelle regioni rurali (ibid.).

Le condizioni generali del sistema di assistenza differiscono significativamente da quelle del sistema sanitario. Questa differenza non solo aumenta la complessità per gli utenti, ma rende anche più difficile il coordinamento e la cooperazione tra i diversi settori (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). Inoltre, il numero crescente di persone anziane (65+) determina cambiamenti delle strutture sociali in ambito domestico ed è in aumento la percentuale dei parenti che si prendono cura degli anziani che devono affrontare nuove e più difficili sfide a causa delle strutture cambiate (ibid.).

Come **persone con problemi complessi** vengono indicate quelle che **hanno un maggiore bisogno di supporto e richiedono diversi tipi di prestazioni** (servizi) (Kollak e Schmidt, 2019). Per questa categoria di utenti viene applicato il case & care management. Il Case Management (CsM) è un approccio caratterizzato principalmente dal fatto che, possibilmente lungo l'intero corso della malattia o dell'assistenza dei pazienti o utenti ("nel tempo") e trasversalmente oltre i confini delle strutture e dei settori di assistenza nonché dei gruppi professionali ("attraverso i servizi") deve essere predisposto, pianificato, realizzato, coordinato e valutato un pacchetto di cure personalizzato ("pacchetto di cure") (Società tedesca di care & case management, 2012). Al contrario, il care management (CrM) è una **strategia di assistenza integrata** basata sulla popolazione che coordina e organizza il supporto in base alle necessità tra le varie istituzioni nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria e ne crea i presupposti strutturali nella regione (Società austriaca di care & case management, 2013).

In Austria esistono già varie forme organizzative del case management negli ospedali, nelle compagnie di assicurazione sanitaria ed anche nelle organizzazioni mobili di assistenza e cura, che hanno lo scopo di ridurre il peso e gli ostacoli della vita quotidiana dei pazienti. In Tirolo, tuttavia, a livello regionale mancano sia l'insediamento locale del case management nelle organizzazioni mobili di assistenza e cura, sia la gestione sistemica dell'assistenza e il controllo del sistema a livello superiore mediante il care management.

Gli attuali sforzi della regione e del governo federale mirano a **ottimizzare sia il coordinamento e la cooperazione tra l'area intra- ed extramurale, sia tra il settore di assistenza e sanitario, rafforzando in tal modo l'assistenza primaria** (Bachner et al., 2019; Habimana et al., 2019). In questo senso il progetto CaRe è stato concepito con l'obiettivo di fornire a tutta la popolazione tirolese un supporto nella ricerca in questi sistemi complessi e nell'organizzazione delle prestazioni di cure, assistenza e sanitarie necessarie.

Il gruppo di ricerca insediato nel Nord Tirolo è stato incaricato di monitorare, registrare e **valutare** scientificamente le strutture sociali esistenti nell'area pilota regionale e **l'implementazione di un nuovo sportello di care management**. Da un lato devono essere verificate l'implementazione e l'accettazione del progetto da parte della popolazione locale e dall'altro lato devono essere individuati e valutati possibili cambiamenti nella rete di assistenza, nel coordinamento e nella cooperazione tra i fornitori e le strutture di assistenza. Questa indagine scientifica deve servire successivamente come base per l'ulteriore sviluppo e rafforzamento delle strutture esistenti di case management e per la creazione del care management nell'ambiente extramurale in tutto il Tirolo. L'obiettivo centrale è quello di **accompagnare le persone in condizioni di salute e / o sociali complesse in un processo cooperativo gestito sistematicamente in modo orientato alle risorse e alle soluzioni**.

PAROLE DELLA COORDINATRICE DEL PROGETTO EVA SCHULC

“In Austria abbiamo un sistema sanitario e sociale molto ben funzionante”, afferma Eva Schulc del Dipartimento di Scienze infermieristiche dell’Università UMIT e coordinatrice del progetto Interreg CaRe, “ma nell’attuazione pratica esistono anche problemi e sfide individuali. Ad esempio, il sistema non è rivolto a persone con complessi problemi di assistenza sociale che richiedono molteplici servizi. La responsabilità generale in merito all’organizzazione dei vari servizi rimane spesso sulla carta e di solito viene assunta dai familiari curanti insieme al medico di famiglia e / o all’assistenza domiciliare. Tuttavia, queste risorse diminuiscono continuamente a causa dei cambiamenti sociali.”

Continua Schulc: “E’ necessario imporre che tutti i fornitori di servizi coinvolti nell’assistenza e nella cura siano connessi alla rete e la loro cooperazione deve essere organizzata in modo tale che i case manager possano lavorare in loco. Dal giugno 2019 due care manager lavorano nel distretto di Landeck creando reti regionali, organizzando servizi e fornendo consulenza a bassa soglia. “

COSA ABBIAMO FATTO FINORA

Nella prima fase è stata analizzata la situazione relativa all’assistenza nella regione in base ai dati secondari. Tali dati sono stati generati inoltre dalle fonti e banche dati austriache, tra cui: Statistica Austria e dati e pubblicazioni della Regione del Tirolo, previsioni regionali della Conferenza austriaca di pianificazione territoriale, ÖROK 2014-2030 e pubblicazioni dell’OMS. In particolare, sono stati presi in considerazione i dati degli anni 2012-2017.

In una seconda fase, nel periodo dal 23 luglio 2018 al 13 agosto 2018, è stato condotto un sondaggio online con i fornitori di servizi nella regione pilota e nell’area circostante (n. di partecipanti 34). Gli obiettivi erano **a)** registrare le esigenze in materia di assistenza sanitaria e sociale, **b)** valutare le reti della regione nonché **c)** offerte esistenti e **d)** individuare le aree di attività e il profilo professionale del care manager. Il gruppo target è stato selezionato in base ad un campione occasionale composto da politici, livelli dirigenziali, dipendenti o collaboratori dei fornitori di assistenza regionali o delle organizzazioni mobili di assistenza e cura, responsabili delle associazioni dei pensionati e dei gruppi di sostegno, operatori dell’assistenza sociale e familiare nonché medici dei due Ospedali Tirolesi.

Nel mese di giugno 2019 è stato dato il via libera all'implementazione dello sportello del care management con due responsabili care manager selezionate nel distretto di Landeck. Le mansioni delle due care manager appena insediate nel distretto di Landeck includono le seguenti aree di attività:

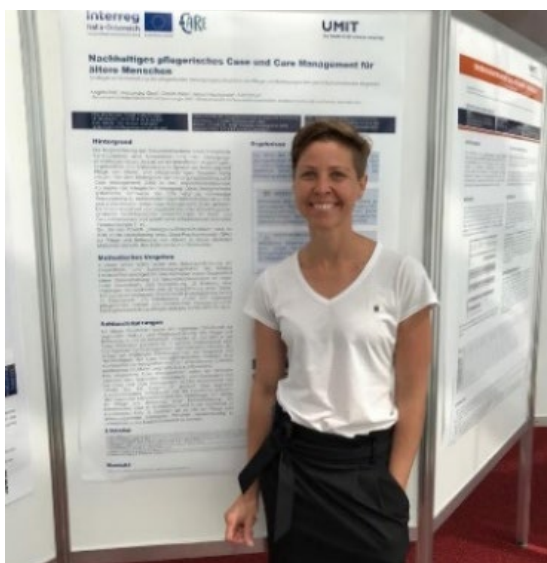
- A. consulenza a bassa soglia per la popolazione e per i fornitori di servizi regionali
- B. collegamento in rete dei fornitori di servizi regionali
- C. individuazione delle carenze nell'assistenza e loro comunicazione al coordinamento nazionale

Le care manager hanno il compito di fornire la consulenza a bassa soglia alla popolazione e alle organizzazioni mobili di assistenza e cura, in particolare in casi con problemi (molto) complessi. Questa attività deve essere assunta, dopo il rafforzamento e la promozione delle strutture locali del case management, nella misura crescente dai case manager della regione. Le care manager gestiscono il lavoro nella rete tra i fornitori di assistenza regionali, al fine di ottimizzare la collaborazione tra i partner operanti nell'ambito dell'assistenza e la continuità dell'assistenza a favore della popolazione. Sulla base del **lavoro di collegamento in rete** le care manager individuano eventuali lacune e difficoltà che dovranno essere raccolte nell'ambito della loro terza attività e trasmesse sia alla competente coordinatrice regionale che alle autorità regionali.

Nella terza fase del monitoraggio scientifico, nell'autunno 2019 sono state condotte interviste guidate, parzialmente strutturate (n. partecipanti 28), da un lato per registrare l'offerta esistente di case management nonché la necessità di un (ulteriore) sviluppo in questo settore. Dall'altro lato, le interviste di gruppo miravano ad accertare l'accettazione del nuovo care management da parte dei fornitori di assistenza regionali e lo stato attuale dell'implementazione dei servizi del care management.

I primi risultati nella regione pilota hanno mostrato che la crescente complessità dell'assistenza e cura dipende non solo da fattori sistemici o istituzionali ma anche dal comportamento dei pazienti. Da un lato gioca un ruolo importante la mancata aderenza al trattamento sanitario del paziente e dall'altro sono determinanti le mutevoli strutture familiari e di vicinato. Gli operatori delle organizzazioni mobili di assistenza e cura e dell'ospedale locale concordano sul fatto che **per un'assistenza ottimale è indispensabile una stretta cooperazione tra i diversi fornitori di assistenza**. Tuttavia, la cooperazione tra i fornitori di servizi attualmente non è ancora pienamente attuata. Questo richiede un ripensamento tra gli attori coinvolti nelle piccole realtà di assistenza con una gamma di servizi limitata fino all'assistenza multiprofessionale attiva in rete da parte dei diversi fornitori.

Lavoro in rete nell'ambito del progetto pilota



Angela Flörl del gruppo UMIT (foto a sinistra) ha presentato il progetto Interreg CaRe nell'ambito del congresso ÖGKV (Associazione austriaca per la salute e l'assistenza infermieristica) il **6 giugno 2019** a Salisburgo con il titolo "Un approccio sostenibile al case & care management delle persone anziane. Strategia per garantire la continuità dell'assistenza e cura infermieristica nelle tre regioni transfrontaliere". In questa sede è stato presentato ai rappresentanti di varie professioni sanitarie, sociali e infermieristiche il nuovo concetto dell'assistenza CaRe nel Tirolo.

Eva Schulc e Alessandra Gessl del gruppo UMIT (da sinistra) hanno avuto l'opportunità di presentare il progetto Interreg CaRe in occasione della conferenza "Ricerca e formazione nell'assistenza infermieristica" il 13 giugno 2019 all'Università di Maribor, in Slovenia. Durante la conferenza il progetto e l'approccio all'assistenza del case & care management tirolese sono stati illustrati ad un pubblico internazionale. La lezione era incentrata principalmente sugli argomenti inerenti la creazione e l'implementazione di un modello di case & care management nell'area extramurale e il ruolo dell'assistente all'interno di questo modello.

Il gruppo UMIT (da sinistra: Alessandra Gessl, Angela Flörl, Eva Schulc) ha preso parte alla Conferenza della Società austriaca di care & case management, ÖGCC il 20 novembre 2019 a St. Pölten, con l'obiettivo di definire più precisamente le mansioni delle care manager e ricercare scambi con coloro che già praticano case & care management nei paesi di lingua tedesca. L'elevata importanza di una stretta collaborazione e collegamento in rete tra i fornitori di servizi e il valore della volontà di cooperare ancorata nelle istituzioni, sono due messaggi chiave che il gruppo UMIT intende integrare nel progetto CaRe. Inoltre, i partecipanti al progetto hanno avuto la possibilità di connettersi con persone che hanno una preziosa esperienza nella realizzazione di un progetto case & care management nell'area extramurale.



COSA VOGLIAMO ANCORA RAGGIUNGERE

L'istituzione del care management a livello sistemico da un lato, così come l'implementazione del case management dall'altro, può determinare una significativa riduzione del carico e un'ottimizzazione delle strutture organizzative nell'ambito mobile. Inoltre, grazie alla formazione dei singoli esperti nell'area CsM viene compiuto un ulteriore passo verso la professionalizzazione delle cure e dell'assistenza nell'area extramurale. Questo coincide anche con gli sforzi della regione del Tirolo nell'ambito del piano strutturale di assistenza 2012-2022, seguendo il principio di **preferire l'assistenza ambulatoriale rispetto a quella ospedaliera**.

Per essere in grado di garantire in modo soddisfacente le cure e l'assistenza professionali di alta qualità, le professioni sanitarie e sociali non solo devono essere rivalutate, ma devono essere anche dotate di competenze per poter far fronte alla complessità a favore e con i pazienti. Inoltre è indispensabile creare uno standard di qualità nonché processi di monitoraggio e valutazione che forniscono ai fornitori di servizi supporto e guida.

I primi dati della regione pilota lasciano intravedere risultati promettenti. L'integrazione degli standard, riunioni in rete e collaborazioni multiprofessionali in tutte le aree del sistema sanitario e sociale sono indispensabili e si dimostrano lungimiranti. Se il ripensamento necessario verso una cooperazione coordinata e multiprofessionale al di là delle organizzazioni dei servizi sarà compiuto, si vedrà solo dopo la conclusione del progetto pilota.

Bibliografia

Bachner, F. et al. (2019) 'Das Österreichische Gesundheitssystem: Akteure, Daten, Analysen', **Gesundheitssysteme im Wandel**, 20(3), pp. 1–288.

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2012) **Was ist CM?**.
Available at: <https://www.dgcc.de/case-management/>.

Habimana, K. et al. (2019) **Das österreichische Gesundheitssystem: Zahlen - Daten - Fakten**. 3rd edn.

Kollak, I. and Schmidt, S. (2019) **Instrumente des Care und Case Management Prozesses**. 2nd edn.

Österreichische Gesellschaft für Care und Case Management (2013) **Grundlagenpapier**.
Available at: http://oegcc.at/wp-content/uploads/2013/10/OeGCC_Grundlagenpapier_290711.pdf.

www.case-care.eu



CONTACTS

Priv.-Doz. MMag. Dr. Eva Schulc - Tiroler Privatuniversität UMIT - Institut für Pflegewissenschaft
EWZ 1, 6060 Hall in Tirol, Email: care@umit.at / eva.schulc@umit.at