

IL CASE MANAGEMENT NEL PROCESSO DI IMPLEMENTAZIONE DELLA PRESA IN CARICO ASST SETTE LAGHI - VARESE

Salzillo A.; Bravi C. M.**; Tomasin R. P.***; Staffa A. M. G.*****

*Direttore SocioSanitario, **Direttore Generale, ***Direttore DAPSS, ****Responsabile DAPSS
Azienda Socio-Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi

Parole chiave:Case Management

Introduzione

La Legge Regionale 23/2015 di Regione Lombardia ha introdotto un ripensamento delle modalità per la gestione della domanda e dell'offerta del Sistema Sanitario Lombardo, integrando la componente ospedaliera con quella territoriale, definendo nuovi modelli assistenziali di *integrated care* e relativi attori, ruoli e funzionamento generale.

E'definita la figura del case manager, che deve essere individuata dal gestore della presa in carico al fine di svolgere una funzione di coordinamento di natura gestionale - organizzativa sulle attività assistenziali delle persone in carico, garantire la continuità del percorso e l'armonia degli interventi in un contesto in cui sono coinvolti molteplici soggetti erogatori.

L'ASST dei Sette Laghi in Varese ha aderito alle indicazioni regionali attivando: un luogo fisico per l'accoglienza e la gestione del paziente cronico (Centrale di Case Management), una piattaforma informatica (HEMA) di supporto alla definizione del PAI, un Contact Center attivo tutti i giorni 8.00-20.00

Materiali e metodi

La Centrale di Case Management accoglie le attività di n. 2 medici e n. 4 infermieri e permette di prendere in carico e seguire gli assistiti attraverso l'utilizzo di tecnologie telematiche, raccogliendo informazioni per favorire il coordinamento dei servizi, allo scopo di garantire una presa in carico efficiente ed efficace.

L'Obiettivo è di garantire la presa in carico dell'utente affetto da patologie croniche, in una logica proattiva, migliorando la qualità delle cure, ottimizzando le risorse disponibili, omogeneizzando gli strumenti ed i processi assistenziali nella filiera ospedale – territorio, evitando la frammentazione dei processi.

I Clinical e i Case Manager si adoperano al fine di:

- promuovere la presa in carico dei cittadini firmatari del Patto di Cura attraverso interventi di valutazione, monitoraggio, educazione, follow up e coordinamento dei servizi;
- limitare gli accessi impropri al sistema di emergenza urgenza, attraverso interventi proattivi e di prevenzione delle acuzie delle patologie croniche;
- contrarre la durata della degenza ospedaliera, sia favorendo l'attivazione di dimissioni protette, che contattando i servizi territoriali, al fine di facilitare l'assistenza a domicilio.

La sistematizzazione dei percorsi nella piattaforma di presa in carico e la definizione dei PAI aziendali per le 65 patologie è stata ottenuta attraverso dei focus groups di clinici che hanno definito i set di prestazioni da assicurare e il timing delle stesse. Attraverso la combinazione algoritmica dei diversi profili assistenziali e l'utilizzo della piattaforma informatica HEMA vengono pianificate completamente il percorso di cura, le consulenze e le indagini strumentali di controllo.

Il Case Management è il modello di riferimento aziendale del progetto; sono in corso di implementazione i modelli del Chronic Care Model e Model of Innovative Care and Chronic Conditions allo scopo di creare team multiprofessionali proattivi.

Risultati

Predisposizione di agende ambulatoriali ad hoc: 20 specialità coinvolte, 26 agende dedicate, 84 posti settimanali. Da luglio 2018 risultano pubblicati n. 230 PAI e relative prese in carico su n. 660 Patti di Cura firmati. La customer satisfaction rivela un risultato medio-alto del 98% dei presi in carico.

Nota:Il lavoro se accettato verrà presentato dalla dr.ssa Salzillo Adelina Direttore Sociosanitario Azienda Socio-Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi