

Case management – Definizioni e standard

Documento approvato dall'Assemblea generale del 31 marzo 2014

Traduzione in lingua italiana a cura di: Marina Santini, Sabrina Revolon, Linda Bigger, Roberto Urriani e Cesarina Prandi

Indice

1. Punto di partenza

- 1.1. Processo e sviluppo degli standard
- 1.2. Documenti di riferimento
 - 1.2.1. Definizione di case management e standard del 30.6.2006
 - 1.2.2. Criteri di qualità e indicatori di controllo (vedi www.netzwerk-cm.ch)
 - 1.2.3. Linee guida etiche (vedi www.netzwerk-cm.ch)

2. Definizione di case management

- 2.1. Definizione
- 2.2. Precisazioni della definizione

3. I diversi livelli del processo di case management

- 3.1. Livello del singolo caso
- 3.2. Livello dell'organizzazione
- 3.3. Livello del sistema sociosanitario

4. Standard professionali a livello di singolo caso

- 4.1. Introduzione e considerazioni di base
- 4.2. Panoramica delle diverse fasi del processo
- 4.3. Clearing e Intake (Condizioni di accesso e ammissione)
 - 4.3.1. Breve descrizione della fase
 - 4.3.2. Obiettivi della fase
 - 4.3.3. Standard professionali
- 4.4. Assessment
 - 4.4.1. Breve descrizione della fase
 - 4.4.2. Obiettivi della fase
 - 4.4.3. Standard professionali
- 4.5. Pianificazione degli obiettivi e delle azioni
 - 4.5.1. Breve descrizione della fase
 - 4.5.2. Obiettivi della fase
 - 4.5.3. Standard professionali
- 4.6. Implementazione e gestione dei servizi (collegamento/lavoro di rete)
 - 4.6.1. Breve descrizione della fase
 - 4.6.2. Obiettivi della fase
 - 4.6.3. Standard professionali
- 4.7. Valutazione
 - 4.7.1. Breve descrizione della fase
 - 4.7.2. Obiettivi della fase
 - 4.7.3. Standard professionali

5. Standard professionali a livello di organizzazione e del sistema sociosanitario

- 5.1. Introduzione e considerazioni di base
- 5.2. Breve descrizione
- 5.3. Obiettivi
- 5.4. Standard professionali

6. Documenti di riferimento e letteratura di base

Spiegazione dei termini più usati

Per una migliore comprensione degli standard, di seguito troverete una breve spiegazione dei termini frequentemente utilizzati in questo documento:

Partecipanti

Si tratta di tutte le persone coinvolte nel processo di case management (case manager, clienti, familiari curanti, ecc.).

Persone interessate

Sono le persone interessate dal processo di case management

Clienti

Questo termine comprende anche le persone destinatarie del case management. Questo termine non è così comune in tutti i campi di applicazione del case management. Tuttavia, è ampiamente utilizzato, soprattutto nel campo della formazione continua. È quindi riconosciuto e accettato.

1. Punto di partenza

Il Case Management Network Switzerland (Netzwerk Case Management Schweiz) è un'associazione di persone e istituzioni dei settori sanitario, sociale e assicurativo che utilizzano il metodo del case management. Funziona come piattaforma di riferimento per lo scambio di esperienze professionali su concetti, procedure e strumenti di gestione qualitativa del case management. In questo documento di base, lo Swiss Case Management Network definisce gli standard professionali, un quadro di riferimento e una base comune per la gestione professionale case management, raccomanda ai suoi membri di applicarli nella loro pratica quotidiana di case management. Gli standard sono formulati in modo da consentire la considerazione delle specificità dei vari campi d'azione, indipendentemente dall'area di applicazione.

1.1. Processo e sviluppo degli standard

Una prima versione degli standard e una definizione di case management sono state approvate dall'Assemblea generale del Case Management Network Switzerland il 30 marzo 2006.

Il 10 dicembre 2009, il Comitato ha adottato criteri di qualità e indicatori di controllo come base per la certificazione delle organizzazioni di case management. Questi documenti sono a disposizione di tutte le organizzazioni interessate a fini di un'autovalutazione e sono documenti di riferimento per la società di certificazione (Associazione svizzera per i sistemi di qualità e gestione, SQS). La certificazione è facoltativa per i membri del Case Management Network Switzerland e viene effettuata su richiesta.

Questi documenti normativi sono stati integrati nel dicembre 2012 dalla pubblicazione delle "Linee guida etiche per il lavoro di case management", disponibili in tedesco.

Su questa base, e tenendo conto dei principi normativi sopra citati, gli standard sono stati rivisti nel 2013, approvati e adottati dall'Assemblea generale il 31 marzo 2014.

1.2. Documenti di riferimento

La presente versione degli standard si basa anche sui documenti citati nella sezione 1.1 e sulla prima versione degli standard del 2006. Include le loro principali dichiarazioni:

1.2.1. Definizione di case management e standard del 30 giugno 2006

Una prima versione della definizione e degli standard professionali è stata approvata dall'Assemblea generale del 30 giugno 2006.

1.2.2. Criteri di qualità e indicatori di controllo (vedi www.netzwerk-cm.ch)

Il documento "Criteri di qualità e indicatori di controllo" consente alle organizzazioni e alle aziende interessate di ottenere la certificazione e di effettuare un'autovalutazione iniziale. I criteri di qualità sono descritti e gli indicatori di controllo sono specificati sulla base di dieci principi guida per il case management (punti chiave).

1.2.3. Linee guida etiche (vedi www.netzwerk-cm.ch)

Il documento "Linee guida etiche per il lavoro di case management", disponibile in tedesco, descrive i principi guida del case management e le condizioni organizzative generali.

2. Definizione di case management

Nel definire il termine, il Case Management Network Switzerland si basa sull'attuale stato dell'arte (State of the Art) e tiene conto della forte eterogeneità del "panorama CM" in Svizzera e dei suoi diversi campi d'azione.

2.1. Definizione

Il case management è un concetto di azione per la progettazione strutturata e coordinata di processi di supporto e consulenza nei settori sanitario, sociale e assicurativo. In un processo sistematico e collaborativo, vengono forniti alle persone che si trovano in situazioni problematiche complesse un supporto e servizi orientati alle risorse e alle soluzioni, mirati alle esigenze individuali. L'obiettivo è quello di raggiungere gli obiettivi concordati.

Il case management mira a superare i confini tra organizzazioni e professionisti e a garantire una gestione inter-organizzativa del processo di assistenza. A tal fine, vengono create e mantenute le reti. Il case management rispetta l'autonomia dei clienti, tiene conto dei requisiti di protezione dei dati e utilizza e conserva le risorse nei sistemi del cliente e dei servizi di supporto. Si promuove l'offerta sociosanitaria in funzione dei bisogni.

2.2. Precisazioni della definizione

Oltre alla definizione integrale, di seguito sono riportati alcuni commenti chiave sul contenuto. Gli standard professionali (Capitolo 4) si basano su questo concetto di case management.

... "un concetto d'azione per una progettazione strutturata e coordinata dei processi di supporto e consulenza"...

Il case management è un concetto di azione che si applica quando diversi attori sono coinvolti in un processo di supporto e consulenza o devono essere coinvolti in aggiunta. Il coinvolgimento di più professionisti richiede il coordinamento dei servizi e delle persone coinvolte. Applicando il concetto di case management, questo processo è strutturato in modo da essere trasparente e comprensibile per tutte le parti coinvolte nel caso. Il concetto di azione garantisce la continuità del processo.

... "un processo sistematico e collaborativo"...

Nell'ambito del processo di sostegno e consulenza, il concetto di azione di case management segue una sequenza logica, ampiamente standardizzata e sistematica (fasi del processo). Entro un periodo di tempo definito, i case manager sono responsabili della gestione del processo al fine di garantire un accesso ottimale al supporto individuale e perfettamente adattato in un ampio contesto di assistenza. L'assegnazione della funzione di case management deve essere concordata caso per caso con gli attori coinvolti, che devono approvare il processo.

... "persone che vivono situazioni problematiche complesse"

Dal punto di vista del case management, la complessità si presenta quando in diversi ambiti della vita di un cliente si riscontrano problemi e quando sono necessari diversi servizi specialistici e diverse prestazioni per gestire il caso con successo.

... "orientato alle risorse e alle soluzioni"

Il processo di sostegno e consulenza si concentra principalmente sulle potenzialità esistenti (abilità e competenze) dei destinatari. L'orientamento alle risorse e alle soluzioni contrasta con l'orientamento al deficit. L'attenzione non è rivolta al problema in sé, ma alla sua potenziale soluzione o alle sue potenziali soluzioni.

... "servizi su misura per le esigenze individuali".

Le esigenze individuali derivano dalla valutazione della situazione iniziale e dalla necessità di superare e migliorare la situazione problematica complessa. I bisogni sono il risultato di un processo di negoziazione tra tutte le persone e le organizzazioni coinvolte in un processo di case management. Gli obiettivi e i servizi che i diversi attori devono fornire sono orientati alle esigenze definite.

... "lo scopo è raggiungere gli obiettivi concordati".

Il case management pone grande enfasi sulla partecipazione e sulla corresponsabilità dei clienti. Gli obiettivi del processo di sostegno e consulenza non sono stabiliti unilateralmente dai fornitori di servizi, ma sono concordati in modo partecipativo. Gli obiettivi sono orientati alle esigenze identificate. Il processo di case management è sistematicamente orientato agli obiettivi e ha un inizio e una fine definiti ed esplicitati.

... "superamento dei confini tra organizzazioni e professionisti"

Per definizione, un processo di case management coinvolge sempre diversi fornitori di servizi e organizzazioni. Se necessario, possono essere coinvolte anche diverse professioni. Questa situazione iniziale richiede il coordinamento dei servizi e la collaborazione tra i fornitori di servizi. L'obiettivo del case management è quello di superare i confini istituzionali su base strutturale e caso per caso. Nell'interesse di una soluzione costruttiva e sostenibile per i clienti, è necessario un approccio inter-organizzativo.

... "garantire la gestione inter-organizzativa del processo di supporto".

L'implementazione efficace del case management richiede una gestione inter-organizzativa delle persone e delle organizzazioni coinvolte nel caso. Per facilitare il coordinamento delle diverse parti e garantire una collaborazione di partenariato, una persona legittima e riconosciuta da tutti gli attori (case manager) si assume la responsabilità del case management. La persona responsabile della funzione di case management viene designata caso per caso.

... "a questo scopo, le reti vengono create e mantenute".

La collaborazione interdisciplinare e interistituzionale è la base essenziale per il successo del case management. Lo sviluppo e il mantenimento di reti locali, regionali e nazionali, nonché di reti formali e informali, è un prerequisito fondamentale per una fornitura di servizi efficace ed efficiente.

... "Il case management rispetta l'autonomia dei clienti".

Nel case management, i clienti sono visti come partner che pensano e agiscono in modo indipendente e le persone coinvolte come partecipanti. I diversi ambienti sociali, culturali e locali sono rispettati e presi in considerazione nel processo di sostegno e consulenza. Se il cliente non è più in grado di prendere decisioni (ad esempio in caso di demenza), gli stessi principi si applicano ai suoi rappresentanti.

... "utilizza e preserva le risorse nei sistemi e nei servizi di supporto del cliente".

Il case manager identifica le risorse individuali e personali dei clienti e le utilizza per il processo di cambiamento. L'attenzione si concentra anche sul supporto personale e materiale disponibile nell'ambiente professionale e non professionale (personale) delle persone interessate. Le risorse individuate in questo contesto vengono utilizzate in modo coerente e rispettoso e rese disponibili per coprire le esigenze. L'obiettivo è quello di evitare un'assistenza eccessiva, insufficiente o inadeguata.

... "tiene conto dei requisiti di protezione dei dati".

Il case management implica necessariamente una collaborazione al di là dei confini professionali e organizzativi. Lo scambio di informazioni è la base essenziale per una collaborazione di successo. Ciò richiede una maggiore sensibilità in materia di privacy e protezione dei dati. Lo scambio di informazioni rispetta sempre il principio della trasparenza e del consenso del cliente.

... "Viene incoraggiato lo sviluppo dell'offerta di assistenza in base alle esigenze".

Il case management richiede un'efficace pianificazione e controllo dei servizi offerti e quindi il continuo sviluppo del sistema sociosanitario regionale. Aiuta a individuare eventuali lacune nell'assistenza e a contrastare l'eccesso di offerta.

3. I diversi livelli del processo di case management

3.1. Livello del singolo caso

Nel case management, il livello del singolo caso si riferisce alla collaborazione concreta con i clienti e allo sviluppo e alla gestione delle reti di supporto relative al caso. A livello di singolo caso, il processo viene adattato in modo flessibile alla situazione specifica, con le sue fasi definite per soddisfare le esigenze individuali identificate. I case manager garantiscono la continuità dell'intervento e si assumono la responsabilità professionale nei confronti dei clienti.

3.2. Livello dell'organizzazione

Per soddisfare i requisiti di una gestione inter-organizzativa basata sui bisogni, il case management - a livello di singolo caso - richiede le giuste condizioni all'interno e tra le organizzazioni. All'interno di ogni organizzazione, ciò richiede un mandato chiaro, obiettivi strategici, un concetto, nonché strutture, risorse e flussi di lavoro orientati al case management. Al di fuori dell'organizzazione, il case management richiede la collaborazione con altre organizzazioni del sistema sociosanitario e rispettivamente il coordinamento e la collaborazione dei servizi.

3.3. Livello del sistema sociosanitario

Il case management può essere molto efficace quando è esplicitamente inserito nella politica e nella pianificazione socio sanitaria generale. L'attenzione è rivolta alla gestione di sistemi di assistenza basati sui bisogni, alla pianificazione e alla gestione efficace dei servizi e quindi allo sviluppo continuo dei sistemi di assistenza locali e nazionali.

4. Standard professionali a livello del singolo caso

4.1. Introduzione e considerazioni di base

L'attuazione delle fasi del processo descritte di seguito dovrebbe favorire il più possibile il raggiungimento degli obiettivi e consentire l'organizzazione della riflessione e delle azioni inerenti il processo di case management. In linea di principio, la cronologia delle sottofasi corrisponde al ciclo presentato, ma può essere determinata individualmente e, se necessario, adattata alla situazione. È anche possibile eseguire più fasi contemporaneamente. Le diverse fasi del processo richiedono conoscenze e competenze diverse. Gli standard professionali garantiscono un approccio professionale.

4.2. Panoramica delle diverse fasi del processo

- Fase 1: Clearing et Intake /condizioni di accesso e ammissione→ chiarire l'ammissione nel processo di case management (case management)
- Fase 2: Assessment→ analizzare la situazione e i bisogni
- Fase 3: Pianificare obiettivi e azioni→ definire le misure e pianificare le azioni
- Fase 4: Misure di implementazione e monitoraggio → Attuare e controllare le misure
- Fase 5: Valutazione → valutare i risultati e terminare la collaborazione

4.3. Clearing e Intake / condizioni di accesso e ammissione

4.3.1. Breve descrizione della fase

La fase di chiarimento precede il processo di case management vero e proprio e comprende la presa di contatto, il chiarimento delle condizioni di accesso al caso e delle responsabilità, nonché l'accordo vincolante sulla collaborazione futura (contratto).

4.3.2. Obiettivi della fase

- Determinare se il caso soddisfa i criteri del programma di case management.
- Chiarire la responsabilità del caso.
- Stipulare un accordo sulla collaborazione futura.

4.3.3. Standard professionali

- I clienti, il case manager e, a seconda del contesto, altre persone coinvolte, chiariscono insieme se il caso soddisfa i criteri per il case management.
- I clienti sono pienamente informati sul processo di case management, sugli obiettivi e sui risultati attesi.
- I clienti e il case manager concordano la collaborazione e definiscono i rispettivi compiti, diritti, obblighi e responsabilità.
- Viene effettuata una valutazione iniziale dei problemi e delle risorse del cliente.
- Il processo decisionale, i criteri e le condizioni di ammissibilità al case management sono trasparenti. Il cliente viene informato sulla procedura da seguire se il caso non viene ammesso al processo di case management.
- Il cliente deve sempre avere la possibilità di esprimere il proprio parere sull'ammissione al processo di case management.
- Qualsiasi dipendenza del case manager viene spiegata in modo trasparente.

4.4. Assessment/ Valutazione

4.4.1. Breve descrizione della fase

L'assessment comprende un'indagine completa, una valutazione e una documentazione esaustive della situazione personale del cliente e dei servizi di supporto. Prende in considerazione le opinioni soggettive, i bisogni e i desideri del cliente stesso, nonché i problemi individuali e le risorse identificate dai professionisti. La valutazione comprende l'ambiente sociale, locale e istituzionale. Le informazioni sulla necessità di cambiamento vengono analizzate sia dai professionisti sia dalle persone interessate.

4.4.2. Obiettivi della fase

- Raccogliere e documentare le informazioni necessarie per valutare i problemi e le risorse individuali.
- Definizione e giustificazione della necessità di cambiamento.

4.4.3. Standard professionali

- La partecipazione attiva dei clienti è considerata un fattore chiave per il successo del processo di assistenza. La cerchia familiare e i principali fornitori di servizi del sistema di supporto sono coinvolti in modo adeguato.
- La raccolta dei dati è sistematica e orientata agli obiettivi e copre tutte le aree della vita necessarie al raggiungimento del mandato. L'attenzione è rivolta sia alle fonti del problema che sulle risorse.
- Tutti i dati sui casi vengono raccolti con il consenso scritto delle persone interessate. I clienti comprendono il processo di raccolta dei dati dal punto di vista linguistico e cognitivo.
- Le informazioni orali e scritte fornite da organizzazioni esterne vengono analizzate criticamente per verificarne la credibilità, la comprensibilità e la pertinenza.
- I dati raccolti sono documentati in forma comprensibile e standardizzata, soprattutto all'attenzione di terzi.
- La valutazione dei bisogni viene effettuata insieme ai clienti sulla base delle informazioni raccolte. Il punto di partenza sono le loro esigenze espresse. Eventuali differenze di opinione nella valutazione vengono espresse e registrate in modo trasparente.

4.5. Pianificazione degli obiettivi e delle azioni

4.5.1. Breve descrizione della fase

Nella fase di pianificazione degli obiettivi e delle azioni, gli obiettivi a lungo, medio e breve termine del processo di sostegno vengono negoziati e formulati in relazione ai bisogni identificati nella valutazione. Vengono definite le misure per raggiungerli.

4.5.2. Obiettivi della fase

- Gli obiettivi vengono negoziati, fissati e protocollati in modo vincolante per tutte le parti coinvolte.
- Le misure necessarie per raggiungere gli obiettivi sono definite e concordate con le persone responsabili.
- La pianificazione degli obiettivi e delle azioni è documentata per iscritto.

4.5.3. Standard professionali

- Sulla base dei bisogni identificati nella valutazione, vengono definiti con i clienti obiettivi realistici.
- Eventuali conflitti di obiettivi tra le varie parti vengono discussi e, se possibile, risolti. In caso di discrepanze, i processi decisionali sono trasparenti e, a seconda del campo d'azione, sono note le possibilità di ricorso.
- Gli obiettivi sono verificabili e misurabili, e sono prioritari in base all'orizzonte temporale (di norma, obiettivi principali, parziali o di azione). In questo modo, fungono da parametri di riferimento per i partecipanti nel breve e nel lungo periodo.
- Il piano di misure per il raggiungimento degli obiettivi viene redatto congiuntamente dal case manager, dal cliente e, se necessario, dai suoi familiari e da altre parti coinvolte.
- La definizione delle misure tiene conto e valorizza le risorse del cliente e del suo ambiente sociale. Per raggiungere gli obiettivi prefissati, le misure sono appropriate ed efficaci, oltre che realistiche per tutte le parti coinvolte.
- Le misure e gli obiettivi concordati vengono registrati in un piano d'azione scritto (piano di sostegno, piano di assistenza, ecc.). Indica inoltre quali servizi vengono forniti da chi, quando, dove e come.

- I partecipanti discutono di ulteriori collaborazioni. Il case manager è responsabile della comunicazione e del collegamento in rete di tutte le persone e le organizzazioni coinvolte nel caso.
- Vengono definite le date e le modalità di monitoraggio del piano di assistenza.

4.6. Implementazione e gestione dei servizi (collegamento/lavoro di rete)

4.6.1. Breve descrizione della fase

L'implementazione e la gestione dei servizi comporta principalmente il collegamento delle persone interessate con i servizi di supporto formali e informali appropriati (networking), il monitoraggio e il controllo dell'implementazione mirata delle misure e la gestione delle informazioni e della comunicazione tra le parti coinvolte. Il processo di erogazione dei servizi è guidato da una persona (case manager) la cui legittimità è riconosciuta da tutti i partecipanti.

4.6.2. Obiettivi della fase

- Il piano di sostegno concordato viene attuato in modo mirato.
- I progressi sono monitorati e controllati.
- L'informazione e la comunicazione sono garantite durante l'intero processo

4.6.3. Standard professionali

- Si identificano le offerte per l'attuazione delle misure.
- I clienti sono indirizzati ai servizi e ai sistemi di supporto pertinenti.
- Le misure concordate vengono attuate, monitorate e documentate secondo il piano d'azione.
- Si osservano e documentano i cambiamenti nella situazione dei clienti e dei loro familiari, nonché la valutazione della situazione e/o l'andamento dei costi. In caso di cambiamenti importanti, il piano d'azione viene adattato.
- Tutti i partecipanti al processo di implementazione sono adeguatamente informati sul processo e coinvolti nella gestione dei servizi. Quando si prendono decisioni, l'obiettivo è quello di ottenere un consenso tra gli attori coinvolti.
- C'è uno scambio continuo tra le parti coinvolte attraverso canali appropriati, sia a livello individuale che generale (ad esempio, discussione sui casi, incontri di rete, ecc.)

4.7. Valutazione

4.7.1. Breve descrizione della fase

La valutazione finale comprende un esame e una valutazione dei risultati delle prestazioni fornite durante il processo di case management, in base al piano di sostegno definito. Si registra anche il grado di soddisfazione dei partecipanti rispetto al processo di case management. Se necessario, il case management può essere valutata anche in termini di rapporto costo-beneficio. Il supporto del case management viene volontariamente interrotto. Se necessario, viene fornito un follow-up.

4.7.2. Obiettivi della fase

- Il raggiungimento degli obiettivi viene monitorato.
- I risultati e l'efficacia delle varie misure sono monitorati.
- Viene valutata la collaborazione tra i partecipanti.

4.7.3. Standard professionali

- La decisione di terminare il processo di case management viene presa in accordo con i clienti.
- Il processo di case management viene valutato in base a criteri uniformi.
- Il raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia delle singole misure vengono monitorati e analizzati, giustificando gli scostamenti.
- Vengono stabiliti i costi dei servizi forniti e, rispettivamente, il costo delle risorse.
- Si valuta il grado di soddisfazione dei clienti ed eventualmente degli altri partecipanti rispetto al risultato ottenuto e al processo di collaborazione.
- I bisogni rimanenti o nuovi vengono valutati con i clienti. Se necessario, vengono organizzate offerte di follow-up appropriate.
- I risultati della valutazione sono documentati in modo standardizzato.
- La collaborazione con i clienti viene volutamente interrotta. Gli accordi di collaborazione specifici per il caso (contratti) stipulati nel corso del processo di case management vengono sciolti.

5. Standard professionali a livello dell'organizzazione e del sistema sociosanitario

5.1. Introduzione e considerazioni di base

L'implementazione del case management richiede il coordinamento del processo di case management con le condizioni quadro operative e le strutture di assistenza. Inoltre, deve essere garantita la collaborazione tra i servizi e gli specialisti coinvolti. L'introduzione e l'implementazione del case management richiede quindi un ancoraggio all'interno delle organizzazioni e tra di esse. Per le organizzazioni, la concettualizzazione di un servizio di case management comporta generalmente notevoli cambiamenti nelle strutture, nei processi, nei metodi di lavoro e nelle responsabilità. Ciò include anche la gestione delle aree di tensione; un'organizzazione deve adottare una posizione chiara nelle seguenti aree di tensione:

a) Il case management è limitato all'area individuale di responsabilità della propria organizzazione in termini di tempo e di contenuto.

Verso

Il case management è inteso come un processo che può estendersi oltre la responsabilità dell'organizzazione stessa in termini di tempo e contenuti.

b) Il case management viene attuato come servizio per le persone interessate.

Verso

Il case management viene utilizzato principalmente come strumento di guida per l'ottimizzazione dei costi.

5.2. Breve descrizione

I seguenti standard si applicano alle condizioni e ai requisiti delle organizzazioni che forniscono servizi di case management.

5.3. Obiettivi

- Le condizioni operative quadro sono concepite in modo tale che il processo di case management possa essere attuato in conformità con gli standard applicabili a ciascun caso e possa avere il miglior effetto possibile.
- Il collegamento con altre organizzazioni all'interno del sistema sociosanitario assicura che i processi di supporto siano sostenibili a lungo termine (oltre i confini dell'organizzazione stessa).

5.4. Standard professionali

- Si definiscono i criteri di ammissione o di accesso al processo di case management. Le possibilità di accesso e la prassi di ammissione sono comprensibili e trasparenti.
- Gli obblighi di collaborazione o le sanzioni in caso di mancata partecipazione hanno una base giuridica e sono esplicitati.
- Gli approcci, i principi e gli strumenti di lavoro per il lavoro operativo dei case manager sono definiti e resi disponibili dall'organizzazione.
- Il lavoro relativo al caso è documentato in modo appropriato. Le decisioni prese nel processo di case management sono sempre comprensibili.
- Di norma, le informazioni richieste per il case management sono dati personali particolarmente sensibili, la cui raccolta, conservazione, utilizzo e distruzione richiedono una particolare attenzione in conformità alle disposizioni di legge (legge sulla protezione dei dati).
- I case manager hanno sempre a che fare con situazioni complesse. Dispongono quindi delle risorse di tempo necessarie e di un'infrastruttura adeguata (numero massimo di casi: 40 casi a tempo pieno - a seconda dell'ambito e del contesto, il numero di casi deve essere adattato).
- L'organizzazione si assicura che i case manager abbiano le competenze e la professionalità necessarie per svolgere la loro funzione.
- La descrizione del lavoro/ruolo dei case manager è organizzata in modo tale da garantire loro un ampio grado di flessibilità e potere decisionale. Questo permette loro di assumere il compito di coordinare e dirigere il processo per ogni caso.
- Le organizzazioni attive nel case management creano le condizioni quadro e le opportunità per l'acquisizione di conoscenze e la riflessione sulla gestione di situazioni complesse.
- L'organizzazione garantisce il controllo continuo della qualità e l'ottimizzazione del case management.
- L'organizzazione tiene conto del fatto che l'introduzione e l'implementazione del case management ha un impatto sui processi, sulle responsabilità e sui principi di azione, ciò che richiede un adattamento delle pratiche attuali in relazione alla fornitura delle prestazioni. I principi per il case management sono definiti in un concetto e approvati dalla direzione dell'organizzazione. Vengono apportate modifiche appropriate all'organizzazione (sviluppo organizzativo).
- Per superare i confini istituzionali, il case management richiede forme di collaborazione e relazioni con (altre) organizzazioni all'interno del sistema sociosanitario. L'organizzazione stabilisce e mantiene sistematicamente le reti e accordi di collaborazione appropriati.
- Le lacune nell'assistenza e l'eccesso di offerta sono identificate in modo trasversale. Vengono segnalati ai servizi competenti del sistema sociosanitario
- Le organizzazioni coinvolte nel case management sono consapevoli della necessità di negoziare la funzione di monitoraggio per ciascun caso. Inoltre, giudicano l'idoneità del proprio case manager a svolgere questo compito.

6. Documenti di riferimento e letteratura di base

Brinkmann, V. (Hrsg.) (2010). *Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen*. Wiesbaden: Gabler (2ème édition)

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.). (2009). *Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management*. Heidelberg: Economica

Ewers, M. & Schaeffer, D. (Hrsg.). (2005). *Case Management in Theorie und Praxis*. Berne: Huber Verlag (2ème édition complétée)

Kleve, H., Haye, B., Hampe-Grosser, A. & Müller, M. (2006). *Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag

Löcherbach, P., Klug, W., Rimmel-Fassbender, R. & Wendt, W.R. (2009). *Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag (4ème édition actualisée)

Monzer, M. (2013). *Case Management. Grundlagen*. Heidelberg: medhochzwei

Müller, M. & Ehlers, C. (2012). *Case Management als Brücke*. Band 4 aus der Reihe Berliner Beiträge zu Bildung, Gesundheit und Sozialer Arbeit. Uckerland: Schibri Verlag (2ème édition)

Rimmel-Fassbender, R. (2012). *Beratung und Steuerung im Case Management*. Schriftenreihe der Katholischen Fachhochschule Mainz 06. St. Ottilien: EOS-Verlag

van Riet, N. & Wouters, H. (2008). *Case Management. Ein Lehr und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitsbereich*. Lucerne: Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles (2ème édition)

Wendt, W.R. (2010). *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen: eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag (5ème édition révisée)

Wendt, W.R. (Hrsg.) (2012). *Beratung und Case Management. Konzepte und Kompetenzen*. Heidelberg: medhochzwei

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2011). *Case Management in der Entwicklung, Stand und Perspektiven in der Praxis*. Heidelberg: Economica (2ème révision révisée)

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2009) *Standards und Fachlichkeit im Case Management*. Heidelberg: Economica