



Associazione Italiana  
Case Manager

## newsLetter

Aprile 2020

NUMERO 3



<b>EDITORIALE</b> L'attesa.....	3
<b>Progetti sospesi</b> .....	4
<b>Raccontare in questo tempo di attesa e di speranza</b> ....	5
Se ne vanno .....	5
Ci sono cose nella vita .....	6
Quando tempo è passato da quel giorno quando tutto è cambiato? .....	7
<b>Segnalazioni</b> .....	9
<b>Con Tatti</b> .....	10
<b>Norme Redazionali</b>	

**«Il Case Management è un processo collaborativo di accertamento, pianificazione, facilitazione, coordinamento delle cure, valutazione ed advocacy delle scelte e dei servizi, che agevolino i bisogni sanitari generali dell'individuo e della famiglia, attraverso la comunicazione e le risorse disponibili, al fine di promuovere outcomes di qualità, con un buon rapporto costo-efficacia».**

**CMSA Case Management Society of America**



## L'attesa ...

a cura di Annamaria Tanzi

*Non è facile scrivere un editoriale in questo tempo di attesa e di speranza, due dimensioni del vivere e unica ancora di salvezza in una vita "sospesa" del XXI° secolo. Un virus inaccessibile alla vista umana, un virus definito "banale", ci ha costretti a prendere le "distanze" e a vivere esperienze inedite.*

*Un evento sicuramente inaspettato ma, non soltanto banalizzato, anche sottovalutato mentre si sopravvalutava la tenuta del nostro Sistema Sanitario Nazionale soprattutto nelle regioni "virtuose". Alto, troppo alto il tributo pagato da medici e infermieri, immolati nello svolgimento del loro lavoro con responsabilità e grande senso civico.*

*Correva l'Anno dedicato all'Infermiere e ai festeggiamenti per il bicentenario della nascita di Florence Nightingale (1820– 2020), visionaria e pioniera dell'Assistenza Infermieristica moderna ... Ed è stata più che onorata dagli infermieri questa celebrazione! Per certi versi ricorderemo il 2020 come l'anno in cui gli Infermieri sono diventati visibili, nel loro fondamentale, insostituibile e infungibile ruolo del prendersi cura della persona nella sua interezza e dei suoi bisogni di salute.*

*Attesa e speranza che quando tutto sarà sistemato, gli "eroi" non finiscano nell'oblio generale della popolazione, dei politici, dei giornalisti, dei mass media, dei vertici delle aziende sanitarie pubbliche e private, di tutti.*

*Le risorse umane della sanità sono un patrimonio che merita sempre riconoscimento e valorizzazione.*

*Sono i medici, gli infermieri, gli operatori sanitari in questo tempo del Covid -19 che hanno dovuto farsi carico di un lavoro senza sosta, alterando pesantemente i ritmi circadiani del vivere, abbandonando i propri affetti e talora le proprie case per la paura di contagiare, per dedicarsi completamente ai malati, per trovare quelle parole di conforto ai familiari e in particolare a coloro che hanno dovuto sperimentare un lutto deprivato da riti che hanno la forza o l'illusione di accompagnare l'inizio di una possibile elaborazione a chi resta.*

*Non siamo eroi, come ha ben scritto Marianna, una mia cara amica, un medico di Pavia in lutto per ben due volte a causa del coronavirus, siamo "audaci". L'audacia reca in sé spirito combattivo, vitalità, concretezza [...] audaci come tutte le persone che ogni giorno trovano una via d'uscita pur di non crogiolarsi nel dolore. Noi, medici, infermieri, operatori sanitari vogliamo solo fare il nostro lavoro con dignità e rispetto.*

**pronti, pazienza, Via ...**

## *Progetti sospesi ...*

La pazienza non è la capacità di aspettare,  
ma la capacità di mantenere un atteggiamento positivo mentre aspetti  
**Joyce Meyer**

Il 22 febbraio l'Associazione Case Manager si preparava ad accogliere a Bologna un gruppo di Infermieri Case Manager di diversa provenienza territoriale per una giornata dedicata al FOCUS GROUP, prima fase di inizio di un percorso finalizzato alla definizione degli standard per la pratica del Case Management e del Case Manager in Italia. Un atto dovuto da parte di AICM per costruire uno strumento di lavoro per il Case Manager in un contesto, come quello nazionale, non semplice per lavorare per camminare insieme verso un obiettivo comune.

Eravamo pronti per il primo start ma abbiamo dovuto necessariamente fare un passo indietro già dal giorno prima, quando iniziavano a circolare le "prime" voci di quello che di lì a poco sarebbe stato il LOCK DOWN.

Quella mattina del 22 Febbraio anche il Direttivo di AICM decide di non incontrarsi per la consueta riunione mensile e ogni progetto ad oggi è rimasto sospeso come le nostre vite tra attesa e speranza.



La maggior parte dei componenti del Consiglio Direttivo di AICM sono stati direttamente coinvolti, in prima persona, nell'emergenza sanitaria per Covid-19 negli ospedali, a Bologna, a Bergamo, a Pavia, a Padova; alcuni invece sono stati travolti dal dover riorganizzarsi nei propri servizi e con le équipes curanti per assicurare la continuità delle risposte terapeutiche ed assistenziali, garantendo l'urgenza non diversamente erogabile o derogabile e adottando strategie possibili per ridurre ogni potenziale situazione di assembramento nelle sale d'attesa, nelle riunioni tra operatori e per ridurre soprattutto i contatti diretti con l'utenza a tutela della salute di tutti.

Allora perché non condividere, una esperienza che abbiamo definito "surreale", perché chi mai avrebbe pensato di viverla nel XXI° secolo?

Eppure, in soli 60 giorni o poco più questa esperienza sta lasciando una traccia indelebile per la nostra memoria e saremo sui libri di storia, su quei libri in cui abbiamo studiato le grandi epidemie del passato con interesse magari ma mai immaginandole in questo tempo.

Forse da questo momento, leggeremo la storia con occhi diversi, con emozioni diverse sebbene la nostra vita si svolge in un contesto culturale, sociale, politico, economico diverso, evoluto per certi versi e molto più complesso.

Scrivere consente di rispettare il distanziamento sociale e di ridurre il distanziamento mentale e intellettuale, perciò questo progetto quadrimestrale della news letter non è stato sospeso e il numero 3 vi invita alla lettura.

*Cesare, Lisa e Manuela a voi la parola.*

# *Raccontare in questo tempo di attesa e di speranza ...*

## **Se ne vanno ...**

Tutto è cominciato quando il papà di Claudio ha iniziato a stare male. Lo hanno ricoverato ma non c'era posto in terapia intensiva e il solo ossigeno poteva non bastare. Siamo andati a trovarlo e almeno Claudio è riuscito a dirgli "papà ti voglio bene". Poi Claudio ha iniziato a stare male una settimana dopo. Credevamo fosse influenza, ma la situazione peggiorava di giorno in giorno. Di ora in ora. Fino a quando una sera Claudio stava molto male, non respirava. Ho chiamato l'ambulanza una prima volta, ma il medico al telefono ha deciso che non aveva bisogno di ricovero. Ha voluto parlare con Claudio e alla fine ha deciso che respirava abbastanza bene. Col senno di poi avrei dovuto impormi, urlare, fargli capire che sbagliava, ma ho rispettato la decisione del medico. E ora me ne pento. Continuo a ripensarci, Claudio è rimasto a letto, io sul divano come ormai facevo, da settimane per via dell'isolamento. Ma al mattino l'ho trovato malissimo, Non respirava. Ho chiamato l'ambulanza e questa volta son venuti a prenderlo. Tutto veloce. Ero concentrato sulle operazioni dei sanitari. Avrei voluto dirgli tante cose, anche rassicurarlo, Ma in quel momento li invece non ci siamo detti nulla, ci siamo scambiati uno sguardo. L'ultimo. Nei tre giorni successivi poche notizie solo la sera da un medico con il quale potevo comunicare per telefono. Poi qualche giorno dopo la telefonata: Claudio ha avuto un arresto cardiaco e se ne è andato per sempre. Non l'ho più visto. Non ho avuto nemmeno la possibilità di toccare la bara partita per la cremazione la sera stessa. Dimmi come posso andare avanti?

La telefonata è quella di un caro amico che rende una delle tante testimonianze che purtroppo hanno accumulato e accumulano coloro che hanno vissuto la tragedia di perdere un affetto a causa dell'epidemia da COVID-19. Una telefonata...mi sono fermato per ricordare il papà di Claudio e Claudio ... l'ho fatto immaginando di essere lì, al fronte e vedere che ... se ne vanno gli anziani ... provati, in silenzio come magari silenziosa e umile è stata la loro vita ... lavoro, sacrifici. Se ne vanno gli artefici di quella generazione uscita dalla guerra affamati ... hanno mani indurite dai calli, visi segnati da rughe profonde a testimonianza di giornate passate sotto il sole cocente o il freddo pungente. Se ne vanno quelli che hanno guidato la prima lambretta, la Fiat 500 o 600, aperto i primi frigoriferi, acceso la televisione in bianco e nero, ricostruito questa nostra Italia ... e con loro se ne vanno pregi ormai dimenticati quali la pazienza, la comprensione, l'esperienza, la resilienza, il rispetto ... Se ne vanno avvolti in un lenzuolo, senza una carezza, senza che nessuno gli stringa la mano, senza neanche un ultimo bacio. Se ne vanno i nonni come il papà di Claudio, memoria storica del nostro Paese, patrimonio dell'intera umanità. Ma poi non hai il tempo per ringraziarli ed accompagnarli nel loro ultimo viaggio perché ti basta girarti e ... se ne vanno ... in silenzio i giovani come Claudio, mentre hanno ancora tanto da dire, da fare, da dare, un orizzonte ancora da incontrare, un'età per desiderare. Se ne vanno questi giovani che hanno visto nascere la prima console Atari 2600, il walkman, l'arrivo del CD riscrivibile, Dropbox, il cloud, Facebook, Amazon, la rivoluzione dell'iPhone, la realtà virtuale, il 3D ... Se ne vanno avendo contribuito alle lotte sociali, lottato per il riconoscimento dei diritti civili di tutti gli uomini e le donne, il diritto alla vita, il diritto ad amare e ad essere amati incondizionatamente ... Se ne vanno come opere incompiute, come i loro sogni ancora da realizzare lasciando intorno solo vuoto, smarrimento e dolore. Se ne vanno insieme questi uomini eroi in questa guerra assurda dove la lotta tra il bene e il male è ancora lunga da combattere ... mi giro ma non sono lì con voi, non sono al fronte ... permettetemi di dirvi GRAZIE e accompagnarvi in questo ultimo vostro viaggio con 60 milioni di carezze ..."

**Cesare Moro**

## Ci sono cose nella vita ...

Quello che posso affermare con certezza riguardo al Covid-19 è che nessuno era preparato a quello che poi è successo...nessuno poteva nemmeno lontanamente immaginarsi la catastrofe che in pochi giorni si è abbattuta sulla bergamasca.

Di sicuro sono stati di poco aiuto gli specialisti che ribadivano fosse una semplice influenza, solo più contagiosa... al sopraggiungere dei primi casi, ho avuto colleghi che mi deridevano o affermavano che ero esagerata perché mettevo la mascherina.. ho avuto conoscenti a cui ho cercato di spiegare che stava succedendo qualcosa di brutto, che mi hanno riso in faccia...

Ho vissuto per un paio di settimane in 2 mondi paralleli, il mondo del lavoro dove entravo, mettevo la mascherina e non mangiavo né bevevo fino a fine turno per non toglierla vista la carenza e dove arrivavano giorno dopo giorno continui casi di polmonite da covid accompagnati dai primi trasferimenti e decessi, e il mondo familiare dove ancora non si respirava l'aria della catastrofe. In televisione non veniva rappresentata la realtà nella sua crudezza, sembrava tutto edulcorato...la gente ha fatto fatica a capire cosa stava succedendo davvero.. io lo capivo perché ero dentro la realtà ma ho fatto fatica a trasmetterla.

C'era e probabilmente c'è ancora la convinzione che colpisca gli anziani pluripatologici...peccato che il 16 marzo ho perso dopo una settimana di febbre (tamponi positivi) un caro amico con cui ho lavorato per qualche anno a stretto contatto. Eppure aveva solo 52 anni... eppure non aveva altre patologie... eppure il giorno prima la febbre si era abbassata...

A quel punto il coronavirus si è davvero presentato per quello che è.

Lavoro presso l'ospedale di Seriate divenuto tra i primi ospedali lombardi centro covid, una scelta OBBLIGATA. Una scelta obbligata dal fatto che le persone che avevano bisogno di essere ricoverate erano troppe...tutte le attività ordinarie sono state soppresse, la speranza era di continuare almeno gli interventi per gli oncologici, ma nemmeno quello è stato possibile. La portata devastante del covid ha bloccato tutto, ha richiesto che tutte le attenzioni del sistema sanitario fossero rivolte al lui.

Ma non è bastato. Tantissima gente è stata curata a casa ed è morta a casa...non c'era possibilità di ricovero, le ambulanze non sapevano dove portare i pazienti...

Un mio zio dopo 10 giorni di febbre è stato visitato dal medico di base su insistenza della figlia, saturava 86. Ma non c'era posto... terapia antibiotica, ossigeno a domicilio (mi raccomando non più di 1 lt al minuto perché non ci sono le bombole e finirebbe troppo velocemente). Non so come abbia fatto, ma si è salvato. A distanza di un mese satura 96 con l'ossigeno e ha perso ben 13 kg.

Molti invece non ce l'hanno fatta.

Nelle prime settimane ho sofferto anche la difficoltà di accettare che tutte le donne in lista per intervento per tumore alla mammella, tra cui anche delle ragazze giovani, non avevano possibilità di essere curate...dovevano aspettare , ma quanto? L'incubo è iniziato a fine febbraio, e a metà aprile ancora non sappiamo quando potremo ricominciare a dare la possibilità di guarigione a un malato tumorale. La devastazione nella devastazione.

Qualche donna è stata nel frattempo operata in strutture che hanno potuto mantenere le attività chirurgiche e che si sono resi disponibili a intervenire anche su queste pazienti, ma non per tutte è andata così. Sono molte che aspettano ancora..

Una cosa però questo maledetto covid mi ha insegnato: ho davvero rivisto le mie priorità, ho capito che la cosa più importante nella vita è poter coltivare gli affetti e le amicizie, perché da un giorno all'altro potrebbe arrivare un altro mostro che non mi permetterà di dire ai miei cari che gli voglio bene, che non mi permetterà di abbracciarli o stringergli la mano ancora per chissà quanto tempo.... Ci sono cose nella vita che davvero possono aspettare e altre che se le fai aspettare...beh, potresti non trovarle mai più.

**Lisa Forchini**

## Quanto tempo è passato da quel giorno quando tutto è cambiato?

C'è un tempo KRONOS, quello misurabile, quello razionale, quello scandito da secondi, da minuti, da ore. Quel tempo "Kronos" è smarrito e perduto: chiuso in una gabbia di paura, chiuso in una prigione di dolore. Ora c'è un tempo KAIROS, il tempo interiorizzato, il tempo dell'emozione, il tempo del sentimento, il tempo della riflessione. Ed è lento, indolente, è dilatato, espanso, quasi sconfinato. Forse avevamo perso il valore del tempo: tutto scandito, ritmato, cadenzato, tutto veloce, noi sempre dominati dal mondo del fare. Fare ed agire, soprattutto accumula, ammassa, immagazzina; e corri, corri più degli altri, devi essere al Top, devi arrivare primo, devi essere al vertice nel grande universo dell'apparenza. Nessuna regole. E se c'è regola devi essere furbo, più astuto di chi controlla la regola, più veloce, più scaltro. Ed in questa narcisistica bulimia non abbiamo visto i segnali, non ci siamo accorti di nulla. Di questo nostro essere sopra le righe, sopra la Natura, sopra le regole, arroganti di immortalità, vestiti con l'impermeabile del benessere, non abbiamo visto, non abbiamo voluto vedere.

Abbagliati e ciechi

Frastornati e sordi

Logorroici e muti

Poi è arrivato, non ha mandato il messaggino, non ha mandato il whatsApp, non ha suonato il campanello e non ha suonato il clacson.

È ARRIVATO E BASTA

Ero in piscina termale quella sera, era venerdì, ci vado spesso dopo l'incidente, sai per i dolori...il giorno dopo dovevo andare a Bologna, c'era la riunione del Direttivo.

Era appena scoppiato il caso di Codogno, ma quella sera i telefoni erano bollenti: "...stanno chiudendo l'ospedale di Schiavonia!". "Sono stati registrati e confermati dallo Spallanzani due casi di COVID-19. Già istituita la task force in Regione del Veneto: la ULSS più grande del Veneto ed una delle più grandi d'Italia si stava preparando a chiudere un ospedale intero. Tutti gli operatori sanitari chiusi dentro l'ospedale in attesa dell'esito del tampone.." così parlava il Governatore Zaia in una registrazione che mi era arrivata. In tempo reale si stava dirottando, riorganizzando unità operative, percorsi, attività cliniche, attività operatorie, risorse umane, contatti, contagiati, verso l'Azienda Ospedaliera di Padova. Ma non solo: avevano già fatto l'ordinanza per chiudere e blindare in tempo reale il paese di Vò Euganeo, paese di residenza dei due signori positivi al COVID-19. C'era un bombardamento di termini quali: tamponi, isolamento fiduciario, sorveglianza attiva, sorveglianza passiva, contatti stretti, indagine epidemiologica..-"Ora cambia tutto"! mi sono detta, lì in quel momento ho avuto la chiara consapevolezza che la "cosa" era molto più grande e pericolosa di quanto si poteva immaginare. Ho mandato un messaggio alla mia amica farmacista che lavora nella farmacia più grande di Padova chiedendo se avevano mascherine: - "...sono finite, parte un grande ordinativo lunedì..".-lo volevo rientrare al lavoro il lunedì con un DPI: tanto ho fatto che ho procurato 3 maschere FFP2. Sono un'infermiera Case Manager, mi occupo di dimissioni protette in uno degli ospedali spoke dell'AULSS 6 Euganea della Regione del Veneto. Condivido l'ufficio con altre due colleghe, un 6 metri per 4 con 3 scrivanie: è importante la metratura? O sì, e diventerà molto importante, successivamente, quando entrerà nel nostro quotidiano il concetto di "distanziamento sociale". Per il lavoro che faccio, mi muovo in tutte le unità operative, potrei contrarre il virus, potrei essere un vettore del virus. Da quel momento per la successiva settimana siamo entrati in una fase caotica di grande incertezza, dove coesisteva il tutto ed il contrario di tutto, sì DPI, no DPI, fai il terrorismo...già...il terrorismo..

Poi per fortuna è arrivata la comunicazione da parte del nostro coordinatore di Distretto: "...contenere al minimo gli spostamenti nei reparti ed i colloqui vis a vis..".

Ho lavorato per 20 anni in un pronto soccorso che per diversi anni è stato il punto di riferimento del NORD-EST per l'emergenza chimica, biologica e nucleare. Siamo stati formati, abbiamo fatto simulazioni, decontaminazioni, avevamo i protocolli di Maxi-emergenza per l'evacuazione dell'ospedale, ognuno di noi sapeva come muoversi; grandi lezioni su DPI, abbiamo provato a lavorare con le tute, le maschere facciali con i filtri, gli stivali: faticosissimo! Grandissimo lavoro del dr. Tosato e del dr. Saccaro, c'era la rigida metodologia, l'inflessibile sequenzialità, l'impronta della gestione delle maxi emergenze, i percorsi, il mio primo ed atavico imprinting che mi portò qualche anno dopo verso il case management.

Dal giorno del primo decesso del signore di Vò in Azienda Ospedaliera, sono stata preteritoria: in ufficio 6m x 4 e tre infermieri, si entra con mascherina chirurgica ed ogni volta che si entra ci si passa le mani con il gel alcoolico, non ci si passa il telefono per NESSUN MOTIVO e si lavora da remoto e si rispetta la distanza tra di noi di 1 metro.

**Un occhio di riguardo è stato prestato dalla nostra Azienda agli infermieri Case Manager** della rete territoriale: percorso ospedale territorio per le dimissioni protette e tutta la Centrale Operativa Territoriale (COT) che gestisce e coordina tutta la rete dei servizi territoriali; appena possibile i colleghi hanno attivato la smart working mentre i Nuclei Continuità Cure dei diversi ospedali si sono auto isolati dall'accesso diretto dei reparti ospedalieri. La mia percezione si è modificata, mi sembrano oramai anni che la mia vita sia scandita da casa lavoro, lavoro casa ed una volta alla settimana la spesa ed il quotidiano di pomeriggio, all'edicola, se ne trovo ancora..

Guardo avanti e so che è tutto cambiato, ho appreso che non esiste più "quella" normalità. Ho avuto momenti di sconforto quando ho realizzato in maniera empatica il percorso di tutte quelle persone che una volta varcato il Pronto Soccorso o saliti in ambulanza non hanno più visto un volto conosciuto, un affetto caro. Ho pensato alla paura che hanno provato, alle lacrime che hanno versato e all'energia che hanno utilizzato per farsene una ragione, se una ragione c'è...i più fortunati hanno avuto la fede. Ho pensato tanto ai colleghi, ai caduti, ma soprattutto a tutte quelle famiglie che dovranno elaborare un lutto da "sparizione", come ne è ricca la letteratura delle mamme oramai nonne di Plaza de Mayo a Buenos Aires che tutt'ora si trovano regolarmente dal lontano anno 1977 a celebrare quei ragazzi prelevati dalle loro famiglie e spariti nel Rio della Plata e mai più ritrovati.

Noi non eravamo preparati a tutto questo.

**Manuela De Toni**





# SEGNALAZIONI

Guida rapida per operatori in campo  
contro il COVID-19:

Autovalutazione dello stress e  
gestione del disagio emotivo

Per tutti gli operatori, sanitari e non, che operano in prima linea



# CONTATTI AICM

Per inviare comunicazioni:

Email [info@associazioneitalianacase manager.it](mailto:info@associazioneitalianacase manager.it)

Visitateci sul Web <https://associazioneitalianacase manager.it>

Se volete cancellarvi dalla mailing list e non ricevere più la newsletter AICM:

inviare richiesta a

AICM **A**ssociazione **I**taliana **C**ase **M**anager  
Via Guelfa 9 40138 BOLOGNA  
C.F. 91272620377  
Cell: +39 351 940 4903

# NORME REDAZIONALI

La nostra newsletter non è una rivista ma uno strumento per accogliere da diverse fonti, temi di interesse professionale, news e brevi report su eventi formativi, abstract di articoli scientifici a cui tutti possono accedere in forma gratuita sul SITO UFFICIALE di AICM.

I lavori pubblicati sulla newsletter non sono definitivi ed esaustivi dell'argomento ma una anteprima che eventualmente può essere seguita da un link per l'approfondimento.

I lavori che perverranno, nei più comuni programmi di videoscrittura (formati .doc .docx .rft .txt), non in pdf, devono essere corredati di nominativo (professionista/i o azienda o associazione o società scientifica), recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica, spedito via posta elettronica a:

[email@annamariatanzi.it](mailto:email@annamariatanzi.it)

Per gli articoli produrre un ABSTRACT in italiano e in inglese con le KEY WORD - AUTORE/I e BIBLIOGRAFIA come segue:

cognome, iniziale del nome dell'autore/i o curatore/i, anno, titolo in corsivo, casa editrice, città.

Corpo del testo:

Non più di tre cartelle editoriali (5400 battute) in carattere ARIAL 12 per i titoli, 10 o 11 per il testo, interlinea singola, allineamento giustificato.

I lavori possono essere corredati da una o due foto (max 200 dpi)/immagini nei formati .tiff .jpg .ping

*I contributi saranno pubblicati ad insindacabile giudizio di AICM. Non è previsto alcun compenso. Ogni responsabilità rispetto ai contenuti ed alle opinioni espresse si intende in capo all'autore e non impegna in alcun modo AICM ne rispecchia la posizione dell'Associazione tranne che laddove esplicitamente espresso.*

## REFERENTE NEWSLETTER

Annamaria Tanzi

## REDAZIONE

Virna Bui, Cesare Moro, Lisa Forchini, Eugenia Pellegrino, Annamaria Tanzi,  
Manuela De Toni, Monica Mattei

## IMPAGINAZIONE E GRAFICA

Annamaria Tanzi

## HANNO COLLABORATO A QUESTO NUMERO

Cesare Moro, Lisa Forchini, Manuela Del Toni, Fabrizio Pavone

<https://associazioneitalianacaseanager.it/>

