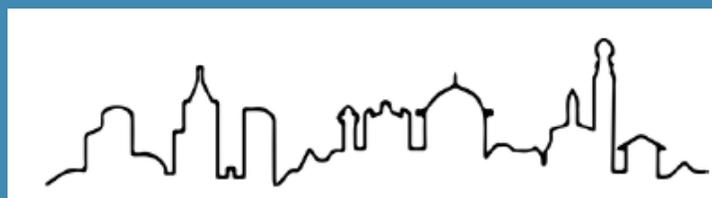


**XXIII CONGRESSO NAZIONALE AICM  
CASE MANAGEMENT  
Una scelta coerente con il PNRR**



**CASA DELLA COMUNITÀ, SERVIZIO INFERMIERI DI  
FAMIGLIA E DI COMUNITÀ E CASE MANAGEMENT**

14/10/2022

**Dott. Daniele Marchetti**

*Infermiere UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali*

*UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

*ASST Papa Giovanni XXIII*

**In collaborazione con Dott.ssa Monica Casati, Dirigente Responsabile UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali, ASST Papa Giovanni XXIII**



Sistema Socio Sanitario  
 Regione  
Lombardia  
ASST Papa Giovanni XXIII

# RIFERIMENTI DELLA LETTERATURA



Article

## Results of Nurse Case Management in Primary Health Care: Bibliographic Review

Vicente Doménech-Briz <sup>1</sup>, Rosario Gómez Romero <sup>2,3,\*</sup>, Isabel de Miguel-Montoya <sup>2,3</sup>, Raúl Juárez-Vela <sup>4,5,\*</sup>, José Ramón Martínez-Riera <sup>6</sup>, María Isabel Mármol-López <sup>2,3</sup>, María Virtudes Verdguer-Gómez <sup>7</sup>, Álvaro Sánchez-Rodríguez <sup>1</sup> and Vicente Gea-Caballero <sup>2,3</sup>

<sup>1</sup> Hospital Universitario de la Ribera, km 1, Ctra. Corbera, 46600 Alzira, Spain; vidobri@hotmail.com (V.D.-B.); alvarovalencia97@hotmail.com (Á.S.-R.)

<sup>2</sup> Nursing School La Fe, Adscript Center of Universidad de Valencia, 46026 Valencia, Spain; demiguel\_isa@gva.es (I.D.M.-M.); marmol\_isa@gva.es (M.I.M.-L.); gea\_vic@gva.es (V.G.-C.)

<sup>3</sup> Research Group GREIACC, Health Research Institute La Fe, Avda. Fernando Abril Martorell, 106. Pabellón docente Torre H, Hospital La Fe, 46016 Valencia, Spain

<sup>4</sup> Department of Nursing, University of La Rioja, 26006 Logroño, La Rioja, Spain

<sup>5</sup> Research Group BMP Idi-Paz. Hospital La-Paz, Paseo de la Castellana, 261, 28046 Madrid, Spain

<sup>6</sup> Departamento Enfermería Comunitaria, Medicina Preventiva y Salud Pública e Historia de la Ciencia, Universidad de Alicante, E-03080 Alicante, Spain; jr.martinez@ua.es

<sup>7</sup> Dirección Atención Primaria, Departamento de Salud de Alzira, Alzira, Valencia, Spain. km 1, Ctra. Corbera, 46600 Alzira, Valencia; mariviverdeguer@gmail.com

\* Correspondence: gomez\_ros@gva.es (R.G.R.); raul.juarez@unirioja.es (R.J.-V.)

Received: 27 October 2020; Accepted: 17 December 2020; Published: 20 December 2020



CSIRO PUBLISHING

*Australian Journal of Primary Health*, 2017, 23, 420–428  
<https://doi.org/10.1071/PY17040>

Review

### Patients' experiences of nurse case management in primary care: a meta-synthesis

Anna Askerud<sup>A,C</sup> and Jenny Conder<sup>B</sup>

<sup>A</sup>Otago Polytechnic School of Nursing, Forth Street, Private Bag 1910, Dunedin 9054, New Zealand.

<sup>B</sup>University of Otago Postgraduate School of Nursing, 72 Oxford Terrace, Christchurch, 8011, New Zealand.

<sup>C</sup>Corresponding author. Email: aaskerud@op.ac.nz

*"The interventions carried out by the NCM have an integral character, considering the objectives and needs of each person, and providing coordinated and continuous care. The activities carried out by the NCM improve the health of people with chronic diseases and comorbidity, allowing better results in health indicators. Case management is effective and efficient in most of the literature consulted, reducing health care costs and improving the quality of care"*

*"Over 1000 people were represented across the studies, and the results suggest that people had a high degree of confidence and trust in their nurse case manager, were better able to manage their health conditions with nurse case management support, and had better access to appropriate health care. This research suggests that nurse case management is an effective model of care and may contribute to improved quality of life and better health care for those with long-term health conditions"*

# RIFERIMENTI NAZIONALI



---

## POSITION STATEMENT L'INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ

---



POSITION PAPER INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ<sup>1</sup>

### COMPETENZE CORE DELL'INFERMIERE DI FAMIGLIA E DI COMUNITÀ

*«L'Infermiere di Famiglia e di Comunità, attraverso la formazione universitaria post base, acquisisce e implementa conoscenze e competenze per [...].*

*Tali competenze avanzate consentono a livello individuale e familiare:*

- [...]
- *Sostegno all'integrazione delle cure attraverso il processo di **case management**»*

# NORMATIVA

## MINISTERO DELLA SALUTE

DECRETO 23 maggio 2022, n. 77.

Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale.



Regione Lombardia  
LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 6760 Seduta del 25/07/2022

Presidente **ATTILIO FONTANA**

Assessori regionali LETIZIA MORATTI Vice Presidente  
STEFANO BOLOGNINI  
DAVIDE CARLO CAPARINI  
RAFFAELE CATTANEO  
RICCARDO DE CORATO  
MELANIA DE NICHILO RIZZOLI  
PIETRO FORONI  
STEFANO BRUNO GALLI

GUIDO GUIDESI  
ALESSANDRA LOCATELLI  
LARA MAGONI  
ALESSANDRO MATTINZOLI  
FABIO ROLFI  
FABRIZIO SALA  
MASSIMO SERTORI  
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini  
Su proposta dell'Assessore Letizia Moratti

Oggetto

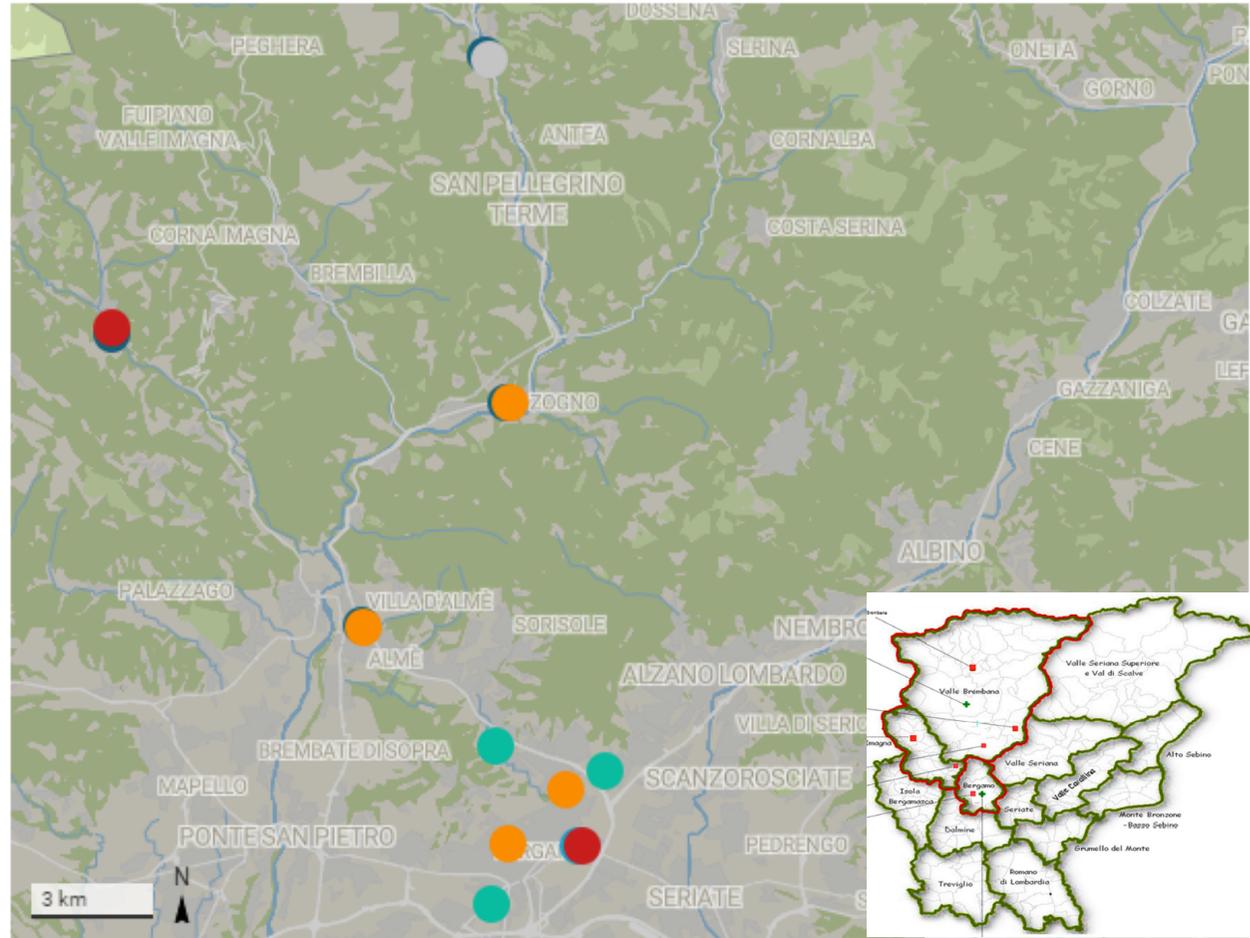
APPROVAZIONE DEL MODELLO ORGANIZZATIVO E DEI CRITERI DI ACCREDITAMENTO PER L'APPLICAZIONE DEL DECRETO 23 MAGGIO 2022, N. 77 "REGOLAMENTO RECANTE LA DEFINIZIONE DI MODELLI E STANDARD PER LO SVILUPPO DELL'ASSISTENZA TERRITORIALE NEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE"

all'interno dell'équipe multiprofessionale, "i professionisti sanitari coinvolti possono assumere il ruolo di **case manager** nelle diverse fasi della presa in carico, in considerazione della predominanza di specifici bisogni assistenziali riconducibili alla professione [...]".

- "La CdC si basa su un modello di servizio che ha i suoi cardini logici nei processi coordinati di [...] gestione dei processi di reclutamento proattivo, di promozione di salute e di **case management** da parte dell'IFeC, di cui al punto precedente";
- "Nella CdC, l'IFeC svolge attività di collaborazione con i MMG/PLS, per reclutamento e gestione dei pazienti affetti da patologie croniche e per la definizione ed implementazione dei progetti di salute, svolgendo attività di **case management** e assistenziale nei confronti di tali pazienti";
- "L'ADI, sia se erogata in forma diretta dalla ASST sia se erogata attraverso soggetti accreditati e a contratto, si coordina sistematicamente e secondo protocolli condivisi con gli IFeC, che svolgono un ruolo di **case manager** e di committente sul produttore interno o esterno garantendo un tensore all'efficacia e all'integrazione delle cure";
- "Nell'équipe di cura è prevista la figura dell'infermiere **case-manager**, che assicura l'appropriata presa in carico e continuità assistenziale, in raccordo con la Centrale Operativa Territoriale di riferimento"

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## RETE TERRITORIALE D'AFFERENZA



- Casa di Comunità
- Ospedale di Comunità - futura introduzione
- Servizio IFeC - sede hub
- Servizio IFeC - sede spoke
- Servizio IFeC - centrale operativa
- Casa di Comunità - futura introduzione

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## GRUPPI DI PROGETTO



**Dr.ssa Simonetta Cesa**, *Direttore Socio Sanitario f.f. e Direttore UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

**Dr.ssa Monica Casati**, *Dirigente Responsabile UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

**Dr.ssa Cristina Caldara**, *Dirigente Processi Socio Assistenziali Territoriali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

**Dr.ssa Cinzia Prometti**, *Coordinatore Servizio Infermieri di Famiglia e di Comunità, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

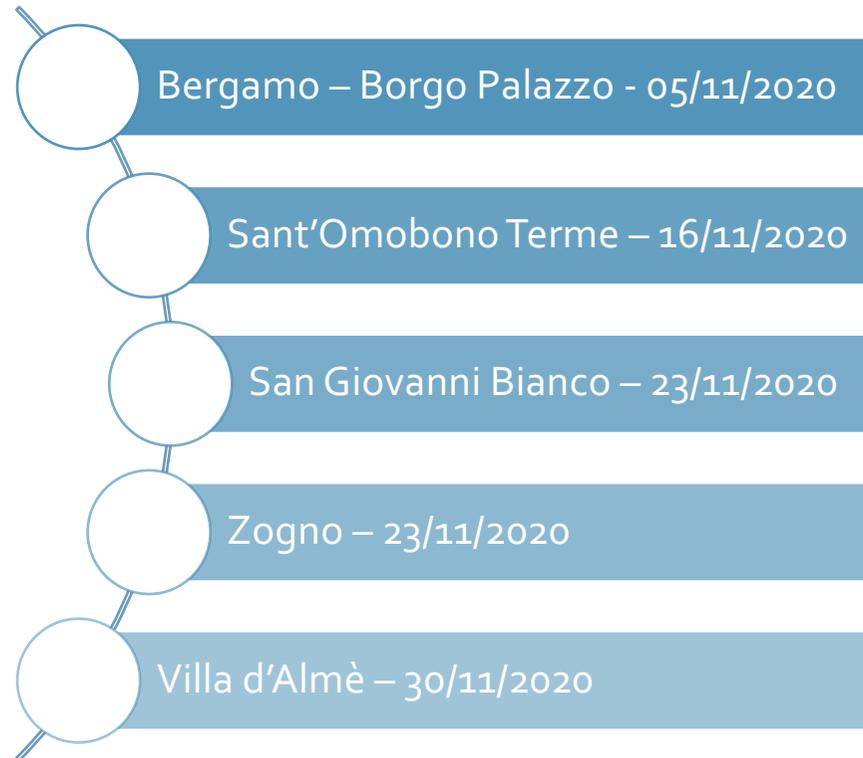
**Dr. Daniele Marchetti**, *Infermiere UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

**Dr.ssa Monica Casati**, *Dirigente Responsabile UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

**Dr. Daniele Marchetti**, *Infermiere UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali*

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## SEDI SERVIZIO IFeC



3 sedi *spoke* in Bergamo (Valtesse, San Tomaso, Redona)



Regione Lombardia  
LA GIUNTA

---

DELIBERAZIONE N° XI / 3377 Seduta del 14/07/2020

Presidente: **ATTILIO FONTANA**

Assessori regionali:

FABRIZIO SALA - Vice Presidente	GIULIO GALLERA
STEFANO BOLOGNINI	STEFANO BRUNO GALLI
MARTINA CAMBIAGHI	LARA MAGONI
DAVIDE CARLO CAPARINI	ALESSANDRO MARTINZOLI
RAFFAELE CATTANEO	SILVIA PIANI
RICCARDO DE CORATO	FABIO ROLFI
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI	MASSIMO SERTORI
PIETRO FORONI	CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparrini  
Su proposta dell'Assessore Giulio Gallera

Oggetto:  
DETERMINAZIONI IN ORDINE AL RECLUTAMENTO DI PERSONALE PER I SERVIZI SANITARI TERRITORIALI

**39 IFeC**  
in totale

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

Progettazioni a cura dell'UOS Valorizzazione delle  
Competenze Professionali – UOC Direzione  
Professioni Sanitarie e Sociali



## Formazione

### Formazione aziendale

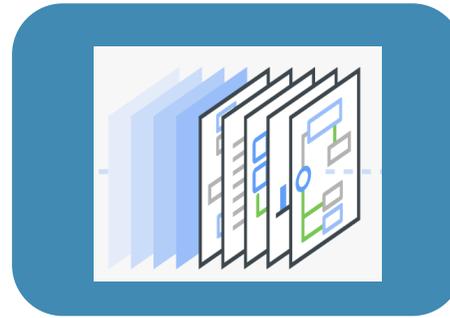
**2020:** Formazione propedeutica di orientamento, ambientamento, inserimento/attivazione del Servizio (1 RES dedicato a CM)

**2021:** 4 RES + 2 FSC (di cui 50% a tema CM)

**2022:** 3 RES + 3 FSC (di cui 50% a tema CM)

### Formazione PoliS

Dall'anno 2021 azienda capofila per Classe 1 del corso «Infermiere di Famiglia e di Comunità» di Accademia PoliS Lombardia, giunto alla 2° edizione di cui coordinatore didattico è la Dr.ssa Monica Casati



## Documentazione

Elaborazione di una documentazione aziendale, che prevede l'uso della tassonomia internazionale infermieristica (NANDA e NIC), tra cui la documentazione di case management

Introduzione delle documentazione informatizzata a livello provinciale e regionale



## Rendicontazione

Elaborazione di un format di rendicontazione, sia per l'attività destinata all'utente/famiglia che alla comunità, che valorizza codifiche nazionali e internazionali tra cui NIC. Tra questi, riconducibili al CM, vi sono:

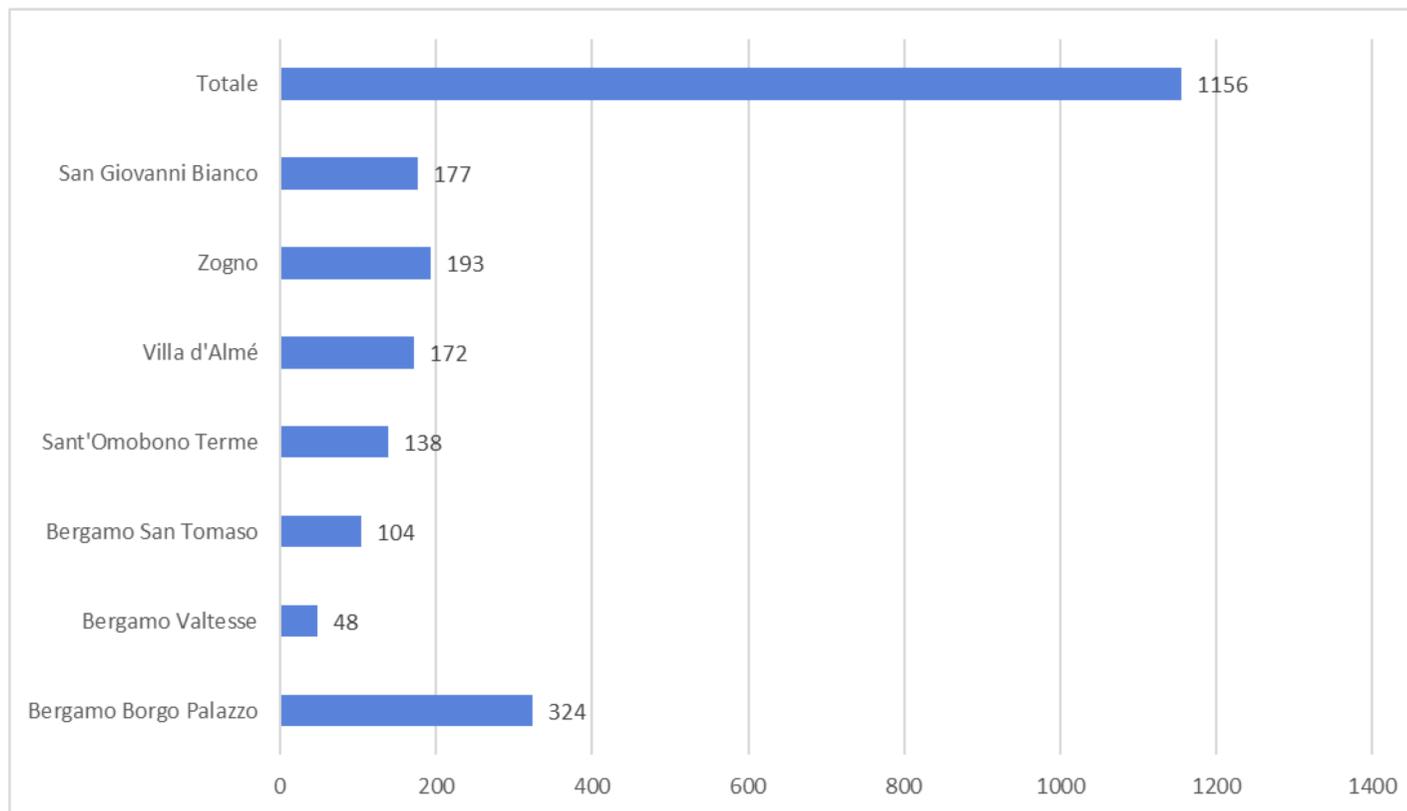
- 5250 Sostegno al processo decisionale
- 7400 Guida al sistema sanitario
- 7440 Aiutare a coordinare l'assistenza sanitaria
- 7910 Consulenza
- 7960 Scambio di informazioni relative alla salute

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## IFeC e CASE MANAGEMENT

### *Assistiti*

Nel **periodo dal 05/11/2020 al 30/09/2022** le persone prese in carico con case management da parte del Servizio Infermieri di Famiglia e di Comunità sono state 1156.



# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## CASA DI COMUNITÀ



Bergamo – Borgo Palazzo -  
21/02/2022



Sant'Omobono Terme – 22/07/2022



4 nel prossimo futuro (2 a Bergamo, Villa d'Almé, Zogno)

## OSPEDALE DI COMUNITÀ



San Giovanni Bianco – *prossima  
apertura*

  
**Regione Lombardia**  
LA GIUNTA

---

DELIBERAZIONE N° XI / 5723      Seduta del 15/12/2021

Presidente      **ATTILIO FONTANA**

Assessori regionali	LETIZIA MORATTI Vice Presidente STEFANO BOLOGNINI DAVIDE CARLO CAPARINI RAFFAELE CATTANEO RICCARDO DE CORATO MELANIA DE NICHILO RIZZOLI PIETRO FORONI STEFANO BRUNO GALLI	GUIDO GUIDESI ALESSANDRA LOCATELLI LARA MAGONI ALESSANDRO MATTINZOLI FABIO ROLFI FABRIZIO SALA MASSIMO SERTORI CLAUDIA MARIA TERZI
---------------------	--	---

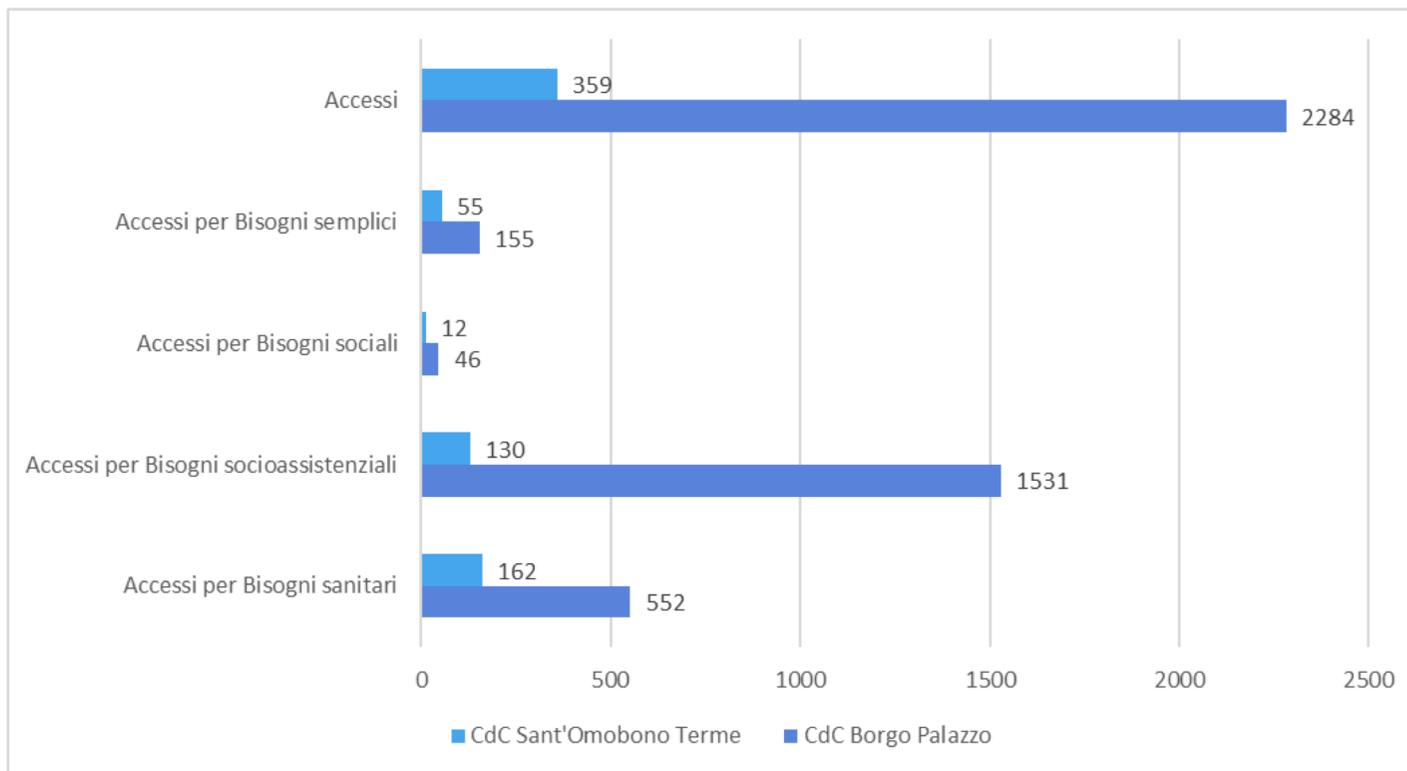
Con l'assistenza del Segretario Enrico Gasparini  
Su proposta dell'Assessore Letizia Moratti

Oggetto  
ULTERIORI DETERMINAZIONI IN MERITO ALL'ATTUAZIONE DEL PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 8C1: RETI DI PROSSIMITÀ, STRUTTURE E TELEMEDICINA PER L'ASSISTENZA SANITARIA TERRITORIALE - LOCALIZZAZIONE DEI TERRENI E DEGLI IMMOBILI DESTINATI ALLA REALIZZAZIONE DI CASE DI COMUNITÀ, OSPEDALI DI COMUNITÀ E CENTRALI OPERATIVE TERRITORIALI

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## CASA DI COMUNITÀ e CASE MANAGEMENT *Accessi*

Nel **periodo dal 21/02/2022 al 22/09/2022** gli accessi nel contesto delle CdC sono stati 2643, distribuiti e per i motivi illustrati nella figura sottostante

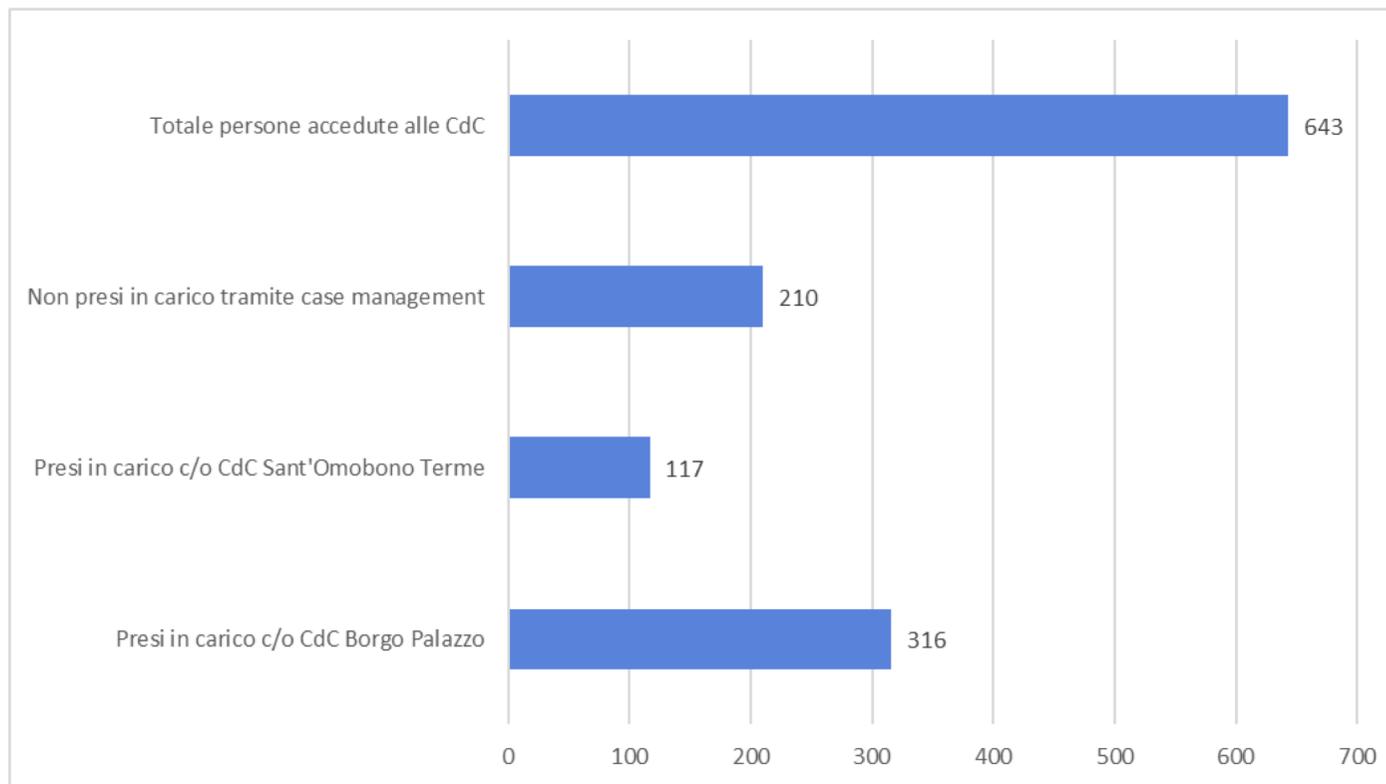


**NB:** CdC di Borgo Palazzo aperta dal 21/02/2022, CdC di Sant'Omobono Terme dal 22/07/2022

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## CASA DI COMUNITÀ e CASE MANAGEMENT *Persone*

Le persone che hanno beneficiato del case management sono 433 su 643 (67,34%)



**NB:** CdC di Borgo Palazzo aperta dal 21/02/2022, CdC di Sant'Omobono Terme dal 22/07/2022

ESPERIENZA  
DELL'ASST PAPA  
GIOVANNI XXIII

IFeC e CASE MANAGEMENT

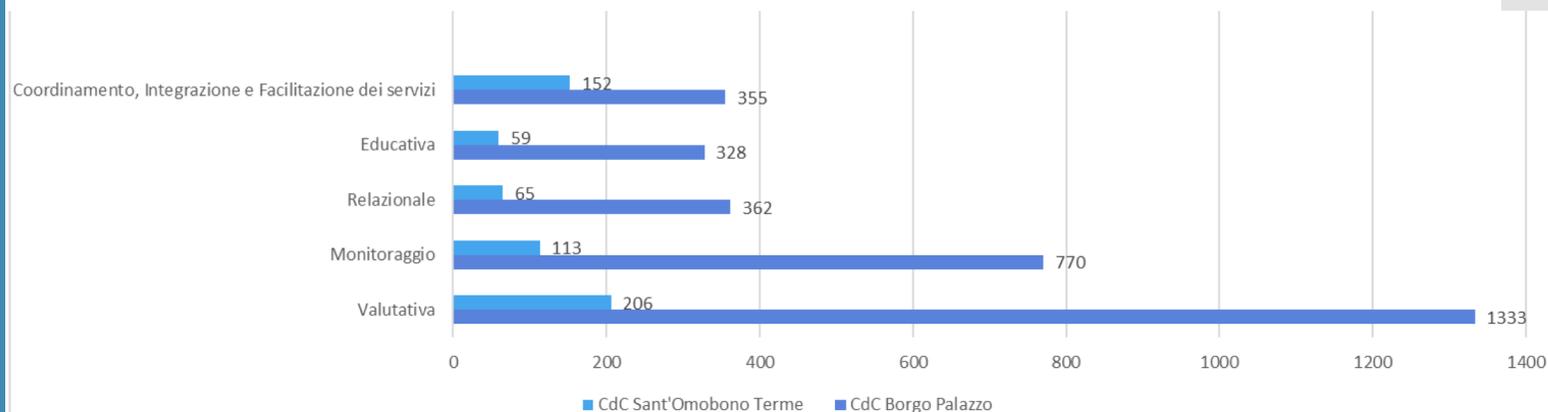
*Classificazione attività*

Categoria attività	Fonte	Codice	Titolo attività
Valutativa	Nomenclatore Tariffario Ambulatoriale Reg.	897	Prima visita
	Nomenclatore Tariffario Ambulatoriale Reg.	8901	Visita di controllo
	Nomenclatore Tariffario Ambulatoriale Reg.	8907	Visita multidisciplinare
	NIC	8190	Follow-up telefonico
Monitoraggio	NIC	1160	Monitoraggio della nutrizione
	NIC	2620	Monitoraggio neurologico
	NIC	3350	Monitoraggio respiratorio
	NIC	3480	Monitoraggio degli arti inferiori
	NIC	6680	Monitoraggio dei parametri vitali
	Health Portal	IP08	
	NIC	6650	Sorveglianza
	NIC	6658	Sorveglianza: elettronica remota
Relazionale	NIC	8180	Consulenza telefonica
	NIC	5240	Counseling
	NIC	7040	Sostegno al caregiver
	NIC	5510	Educazione alla salute
Educativa	Health Portal	IP44	Educazione del caregiver
	NIC	5606	Insegnamento: individuale
	NIC	5612	Insegnamento: attività/esercizi prescritti
	NIC	5614	Insegnamento: dieta prescritta
	NIC	5616	Insegnamento: farmaci prescritti
	NIC	5618	Insegnamento: procedure/trattamenti
	NIC	5602	Insegnamento: processo patologico
	NIC	5606a	Insegnamento: mobilitazione in sicurezza
	NIC	5606b	Insegnamento: dispositivi medici
	Coordinamento, Integrazione e Facilitazione dei servizi	NIC	7320
NIC		5250	Sostegno al processo decisionale
NIC		7400	Guida al sistema sanitario
NIC		7440	Aiutare a coordinare l'assistenza sanitaria
NIC		7910	Consulenza
NIC		7960	Scambio di informazioni relative alla salute
NIC		8100	Ricorso ad altri operatori e servizi

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## CASA DI COMUNITÀ e CASE MANAGEMENT *Categorie di Attività*

Distribuzione delle attività nelle due Case di Comunità, nel periodo dal 21/02/2022 al 22/09/2022, aggregate secondo le categorie individuate.



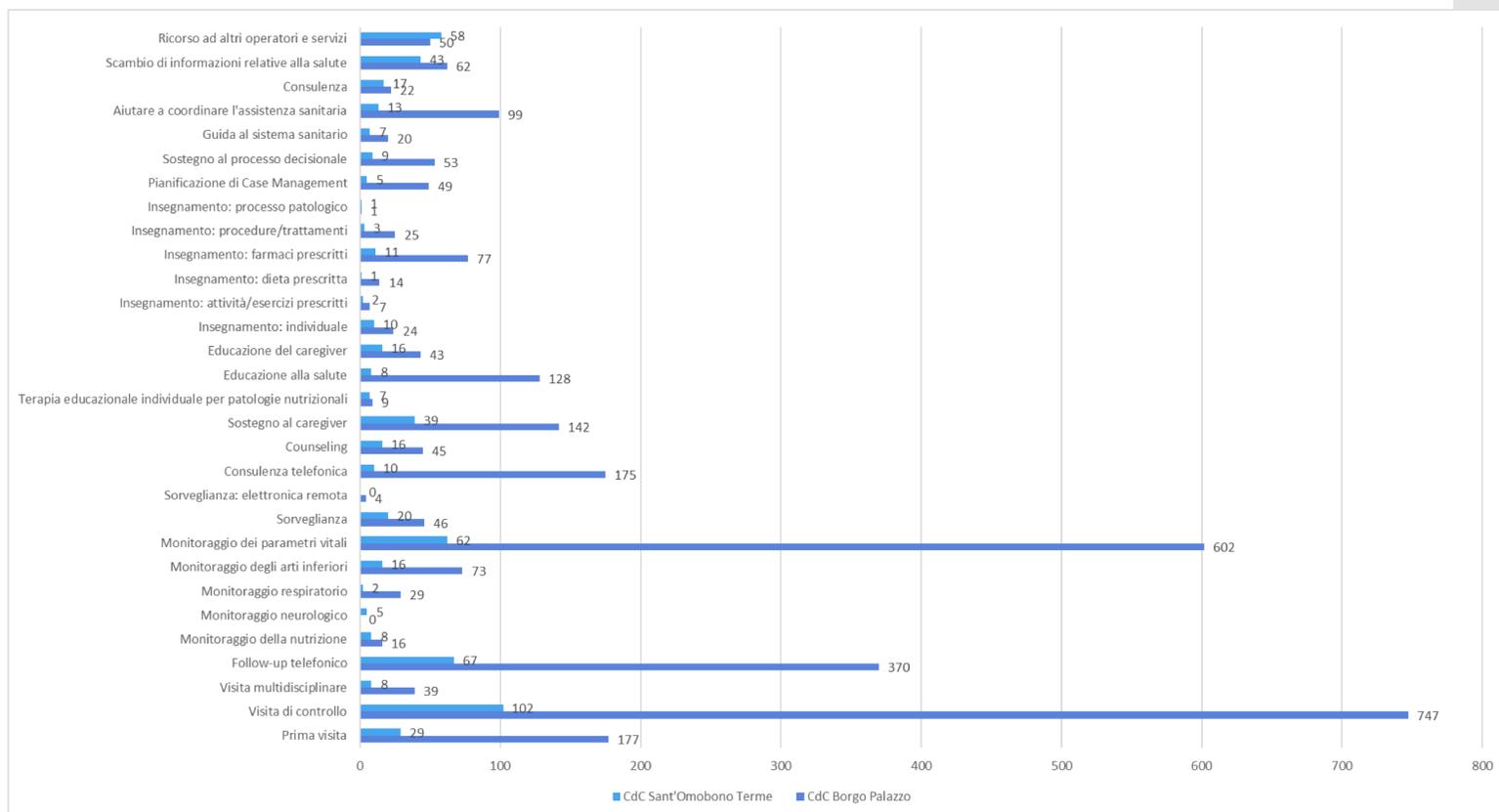
**NB:** CdC di Borgo Palazzo aperta dal 21/02/2022, CdC di Sant'Omobono Terme dal 22/07/2022

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## CASA DI COMUNITÀ e CASE MANAGEMENT

### Attività

Il totale delle attività garantite nella presa in carico di case management, complessivamente tra le due CdC, sono 3743 e le loro caratteristiche sono riportate nell'immagine sottostante



**NB:** CdC di Borgo Palazzo aperta dal 21/02/2022, CdC di Sant'Omobono Terme dal 22/07/2022

# ESPERIENZA DELL'ASST PAPA GIOVANNI XXIII

## IFeC, CASE MANAGEMENT E TELEASSISTENZA

Attualmente il **Servizio IFeC** dell'ASST Papa Giovanni XXIII consta delle seguenti **postazioni di teleassistenza**:

- 2 presso la Centrale Operativa di Borgo Palazzo
- 1 presso la sede di Villa d'Almè
- 1 presso la sede di Sant'Omobono Terme
- 1 presso la sede di Zogno
- 1 presso la sede di San Giovanni Bianco

Le **Case di Comunità** parallelamente contano di postazioni di **teleconsulto** distribuite come segue

- 2 presso la Casa di Comunità di Borgo Palazzo
- 1 presso la Case di Comunità di Sant'Omobono Terme

Le **prestazioni** erogabili in **teleassistenza** sono state codificate nella seguente dicitura:

- Prima visita
- Visita di controllo
- Visita multidisciplinare
- Sorveglianza elettronica remota
- Counseling
- Educazione alla salute
- Pianificazione di Case Management

Logo ASST Papa Giovanni XXIII  
UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali  
UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

**PROGETTO**

**"CASE MANAGEMENT E TELEASSISTENZA"**

Responsabile di progetto  
Dott.ssa Monica Casati, Dirigente Responsabile UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali,  
UOC Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

Gruppo di progetto  
Dott. Daniele Marchetti, infermiere UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali, UOC  
Direzione Professioni Sanitarie e Sociali

UOS Direzione Professioni Sanitarie e Sociali, UOS Valorizzazione delle Competenze Professionali - Progetto "Case Management e Teleassistenza" - 2023

# CONCLUSIONI

## CASA DELLA COMUNITÀ, SERVIZIO IFeC E CASE MANAGEMENT

### CONSIDERAZIONI

Le attività di case management, iniziate quando il Servizio arrivò a pieno regime nelle sedi e vide il personale meno assorbito dagli impegni di salute pubblica correlati alla pandemia, sono sempre più prevalenti: in soli 9 mesi del 2022 sono state prese in carico 194 persone in più rispetto al totale dell'anno 2021. I dati sono confermati dalle successive analisi sulle Case di Comunità in cui il 67,34% delle persone accedute hanno manifestato bisogni di case management.

Il case management si consoliderà in misura sempre maggiore quale metodologia d'elezione per rispondere ai bisogni complessi dell'individuo e della famiglia nell'ambito delle cure primarie. Questa tendenza dovrà essere corroborata da costanti misurazioni d'esito rivolte sia agli *outcome* degli assistiti (es. aumento dell'aderenza terapeutica e qualità di vita) che dell'organizzazione (es. diminuzione delle riammissioni ospedaliere e degli accessi in Pronto Soccorso)

L'attività di case management degli Infermieri di Famiglia e di Comunità dovrà auspicabilmente svolgersi in un contesto che promuova, con strumenti informativi, modelli organizzativi e strategie proattive, l'integrazione professionale e la partecipazione nella presa in carico della persona e della sua famiglia