AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

L'Infermiere Case Manager nel Progetto D.A.M.A.: l'esperienza dell'Azienda Sanitaria Territoriale di Ascoli Piceno

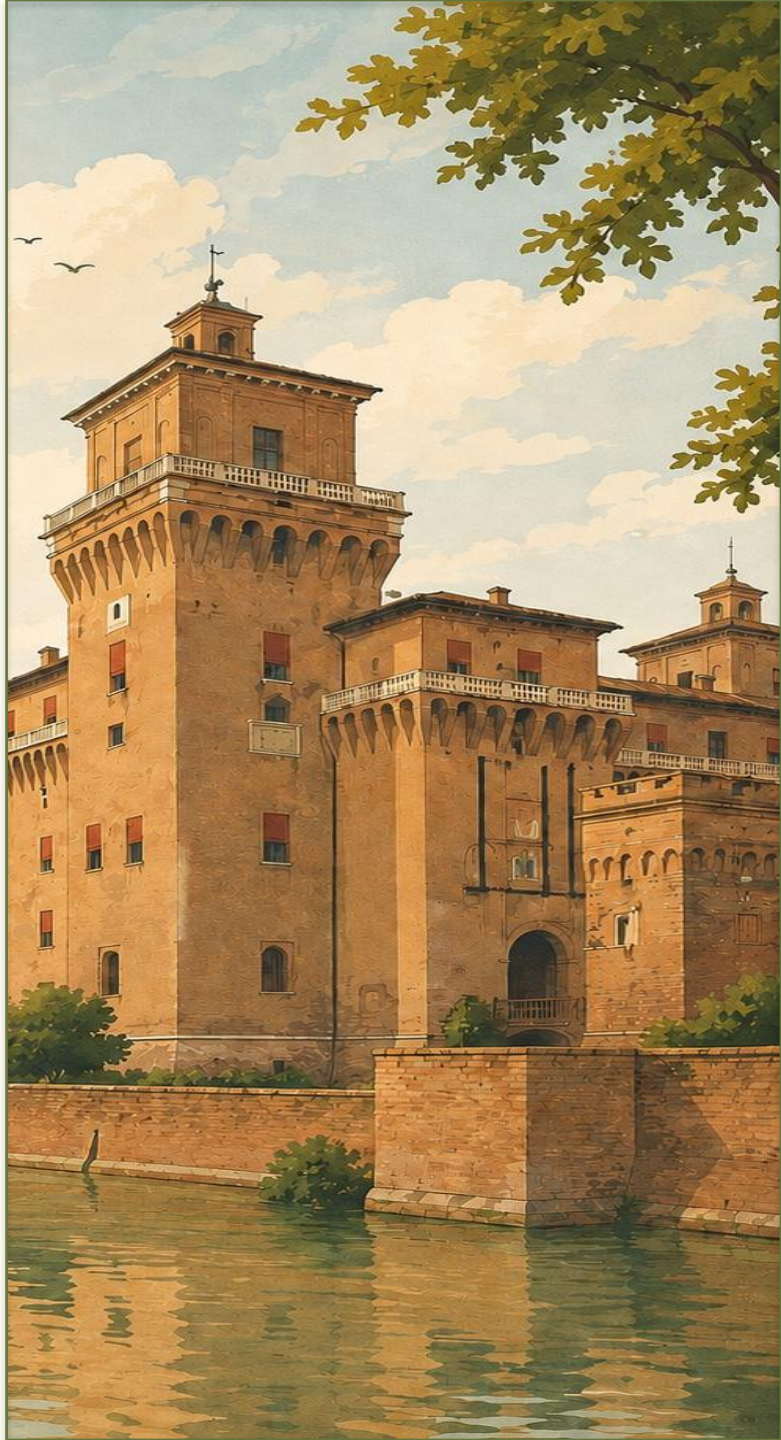
The Case Manager Nurse in the D.A.M.A. Project: the experience of the Hospital of Ascoli Piceno

Silvia Domizi – Incarico di Organizzazione AST Ascoli Piceno

FERRARA

Aula Magna Nuovo Arcispedale S. Anna – Sede di Cona
Via Aldo Moro, 8 – 44124 Ferrara (FE)

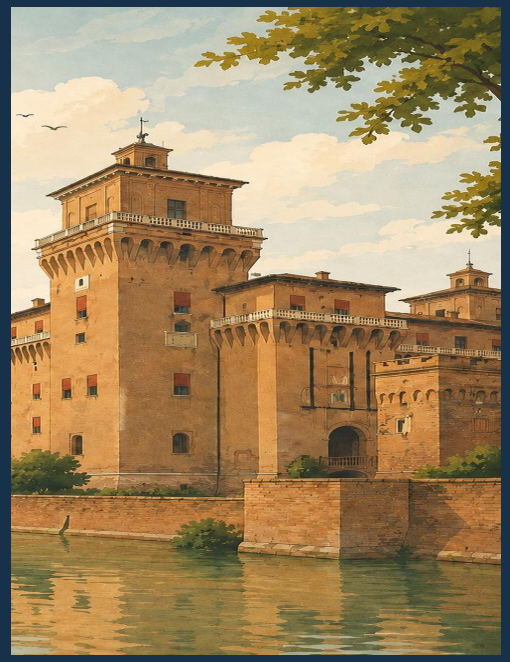
9 e 10 OTTOBRE 2026



DISCLAIMER

“La seguente presentazione contiene spunti di riflessione ed è ad uso esclusivo del relatore e di AICM per quanto riguarda la sua presentazione.

Il materiale fornito e qualsiasi commento o informazione citata dal relatore sono a solo scopo formativo e nulla di quanto trasmesso o fornito deve essere considerato una consulenza legale, contabile o fiscale.”



SEDE DI CONA

AULA MAGNA NUOVO ARCISPEDALE S. ANNA

VIA ALDO MORO, 8 – 44124 FERRARA (FE)

Nazioni Unite

L'**Organizzazione delle Nazioni Unite** definisce le persone con disabilità come:

> „...coloro che presentano **durature menomazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali** che, in interazione con **barriere di diversa natura**, possono ostacolare la loro **piena ed effettiva partecipazione nella società su base di uguaglianza con gli altri**.«



Ministero della Salute

In linea con questo principio, il **Ministero della Salute** nel 2019 ha elaborato la **Carta dei diritti delle persone con disabilità in ospedale**, attraverso la quale sono state definite le prime indicazioni per la presa in carico dei pazienti con bisogni speciali che necessitano di **cure odontostomatologiche.**



Le origini e il significato del Case Management



Le origini

Le origini del case management risalgono agli anni '70 negli Stati Uniti, sviluppandosi come risposta alla necessità di gestire meglio le risorse sanitarie e sociali in un contesto di crescente complessità e specializzazione.

CMSA
Case Management Society of America

La definizione

Secondo la **Case Management Society of America (CMSA)**, il case management è "un processo collaborativo che valuta, pianifica, implementa, coordina, monitora e valuta le opzioni e i servizi richiesti per soddisfare i bisogni di salute del paziente **attraverso la comunicazione e le risorse disponibili**, al fine di promuovere risultati di qualità e un costo ottimale".

Questa definizione sottolinea l'importanza della **comunicazione** tra i vari attori del sistema sanitario, nonché l'adozione di un **approccio multidisciplinare** per garantire un'assistenza completa e integrata.







L'evoluzione delle professioni sanitarie

La figura del Case Manager si inserisce in un processo di evoluzione delle professioni sanitarie, sempre più **specializzate** e sempre più **orientate al paziente**, sia in ambito ospedaliero che territoriale.



D.A.M.A. Disabled Advanced Medical Assistance,

rappresenta un **modello innovativo di gestione sociosanitaria integrata** per pazienti con disabilità gravi.

Grazie al ruolo centrale dell'infermiere Case Manager, il progetto promuove l'integrazione tra tecnologie avanzate e approcci inclusivi, potenziando l'accessibilità e la qualità delle cure, sempre nel rispetto della dignità e dei diritti della persona

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

PROGETTO D.A.M.A.

Percorsi clinico-assistenziali personalizzati attraverso un approccio integrato e multidisciplinare



Rispondere ai bisogni complessi delle persone fragili e delle loro famiglie

PERCORSI PERSONALIZZATI

- Valutazione globale e individuale
- Piano assistenziale personalizzato
- Monitoraggio e follow-up continuo

ELEMENTO CENTRALE DEL MODELLO



INFERMIERE CASE MANAGER

Ruolo cruciale nel coordinamento dell'assistenza e nella garanzia della continuità delle cure

APPROCCIO INTEGRATO E MULTIDISCIPLINARE

- Odontoiatra
- Anestesista
- Psicologo
- Caregiver e Famiglia
- Altri Specialisti

PERSONA AL CENTRO

CONTINUITÀ TRA I SERVIZI

SERVIZI OSPEDALIERI ⟷ SERVIZI TERRITORIALI

Coordinamento • Comunicazione • Integrazione

D.A.M.A.

(Disabled Advanced Medical Assistance)



Il progetto D.A.M.A. (Disabled Advanced Medical Assistance) nasce con l'obiettivo di **facilitare il percorso sanitario** di **persone con disabilità gravi**, offrendo un'assistenza mirata sia a **bambini** che ad **adulti** con necessità di supporto intensivo.

BAMBINI

ADULTI

SUPPORTO INTENSIVO

La finalità principale è quella di costruire **percorsi clinico-assistenziali personalizzati**, capaci di rispondere in modo efficace alle esigenze specifiche dei pazienti fragili e delle loro famiglie.

AICM | Associazione Italiana Case Manager

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

Le patologie orali più comuni

per cui i pazienti hanno accesso al servizio D.A.M.A. sono **carie e parodontiti**, spesso causate da una scarsa igiene orale, che porta all'accumulo di placca e tartaro.
Questi problemi, però, sono generalmente **prevenibili**.



CARIE | PARODONTITI → PREVENIBILI

La scarsa igiene orale favorisce l'accumulo di **placca e tartaro**.

I pazienti con disabilità fisiche o mentali, tuttavia, necessitano di un **supporto costante e multidisciplinare** per poter mantenere una buona igiene orale e affrontare le attività quotidiane, migliorando così la loro **qualità di vita**.

Una bocca sana migliora la vita

Gli utenti che hanno accesso al progetto sono persone con **bisogni psicosociali complessi**:

questo gruppo comprende persone che affrontano problemi di salute mentale, dipendenze o difficoltà sociali, che richiedono un **approccio integrato** tra i **servizi sanitari e sociali**.

SALUTE MENTALE | DIPENDENZE | DIFFICOLTÀ SOCIALI → INTEGRAZIONE TRA SERVIZI SANITARI E SOCIALI

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM
FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

Il processo di presa in carico dell'Infermiere Case Manager



4 fasi per un percorso assistenziale personalizzato e continuo

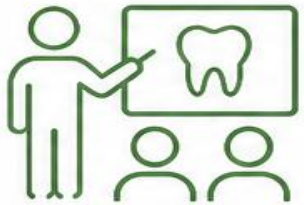
1 ACCERTAMENTO



- Raccolta e analisi dei dati clinici, sociali e assistenziali
- Valutazione dei bisogni della persona e della famiglia
- Identificazione delle risorse disponibili

OBIETTIVO
Conoscere la persona nella sua complessità

2 EDUCAZIONE SANITARIA



- Promozione della salute orale e prevenzione
- Informazioni e indicazioni personalizzate
- Coinvolgimento del caregiver quando necessario

OBIETTIVO
Migliorare la consapevolezza e le competenze di cura

3 PIANIFICAZIONE E ATTUAZIONE



- Definizione del piano assistenziale personalizzato
- Coordinamento del team multidisciplinare
- Attuazione degli interventi e raccordo tra servizi

OBIETTIVO
Garantire un'assistenza integrata e su misura

4 FOLLOW-UP



- Monitoraggio degli esiti e dell'aderenza al percorso
- Valutazione dei risultati raggiunti
- Rivalutazione e aggiornamento del piano assistenziale

OBIETTIVO
Verificare i risultati e migliorare nel tempo

Al centro del processo: la persona con disabilità e la sua famiglia
Continuità assistenziale • Multidisciplinarietà • Personalizzazione • Rispetto e dignità

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM
FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

Dal 2019 al 2025
il progetto D.A.M.A. si è evoluto



2019
Avvio del progetto D.A.M.A. con l'obiettivo di migliorare l'accesso alle cure e l'integrazione tra servizi ambulatoriali e chirurgici.

2020
Costruzione del team multidisciplinare e attivazione dei primi percorsi ambulatoriali integrati.

2021
Crescita delle attività ambulatoriali e ottimizzazione dei percorsi di presa in carico.

2022
Consolidamento del modello organizzativo e rafforzamento della collaborazione tra specialità.

2023
Incremento delle prestazioni erogate e dei casi chirurgici complessi trattati in sicurezza.

2024
Miglioramento continuo della qualità assistenziale e soddisfazione degli utenti.

2025
Progetto maturo e consolidato, punto di riferimento per l'assistenza integrata e specializzata.

> 2.700
prestazioni ambulatoriali
erogate annualmente

20
casi annui circa complessi gestiti in ambito chirurgico
in anestesia generale in sala operatoria

Integrare competenze, percorsi e tecnologie per offrire cure sicure, efficaci e centrate sulla persona.

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026



ANZIANI



BAMBINI



DISABILITÀ PSICO-MOTORIE



MIGRANTI E FRAGILITÀ SOCIALI



NON AUTOSUFFICIENTI E FRAGILI



INFERMIERE CON COMPETENZE AVANZATE

MANAGER DELLA CURA

Coordina • Integra • Personalizza

OSPEDALE



MEDICO DI MEDICINA GENERALE



ASSISTENZA TERRITORIALE E DOMICILIARE



FAMIGLIA E CAREGIVER



SERVIZI SOCIALI E COMUNITÀ



APPROCCIO INTEGRATO

CURA PERSONALIZZATA

CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

MIGLIORI ESITI DI SALUTE E QUALITÀ DI VITA

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

When nurse know the tool, patients feel the care

Technology + Nursing competence =
Better patient outcomes

ASSESS
Know the patient

ADMINISTER
Use the tool with skill

MONITOR
Track and respond

PROTECT
Ensure safety and quality





Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

Per un **Infermiere Case Manager** che prende in carico persone con disabilità, sia adulti che pediatrici (neurologica, motoria, cognitiva o pluripatologica), **la valutazione tramite le scale o gli strumenti validati è sempre multidimensionale**, poiché il case management non si limita agli aspetti clinici, ma comprende autonomia, bisogni assistenziali, qualità di vita, partecipazione sociale e continuità delle cure.
Di seguito proponiamo gli strumenti validati più utilizzati, distinguendoli tra **valutazione iniziale, valutazione nel follow up** e **valutazione degli esiti**.

Abbiamo inserito anche una valutazione sul **cargiver** in virtù dell'importanza degli stessi sui pazienti affetti da disabilità

AICM Associazione Italiana Case Manager



Valutazione iniziale: valutare il grado di autonomia
Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

📌 Barthel Index

Valuta:
- alimentazione
- igiene
- bagno
- vestirsi
- continenza
- trasferimenti
- deambulazione
- scale

Punteggio: 0-100

Consente di:

- definire il grado di dipendenza
- pianificare il fabbisogno assistenziale
- confrontare gli esiti nel tempo



Come valutare la disabilità?
Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

📌 WHODAS 2.0

È lo strumento sviluppato dall'OMS coerente con l'ICF.
Valuta sei domini:
•cognizione
•mobilità
•cura della persona
•relazioni
•attività quotidiane
•partecipazione sociale
Versioni:
•12 item o 36 item

È uno dei migliori strumenti per un Infermiere Case Manager perché valuta il reale impatto della disabilità sulla vita quotidiana.



Valutazione durante il follow-up
Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

L'Infermiere Case Manager monitora:

- 📌 raggiungimento degli obiettivi
- 📌 adesione terapeutica
- 📌 utilizzo dei servizi
- 📌 autonomia
- 📌 soddisfazione
- 📌 ricoveri evitabili

Gli stessi strumenti utilizzati al baseline (Barthel, FIM, WHODAS, IADL) possono essere ripetuti per documentare i cambiamenti.

Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

Fase	Strumento
Valutazione iniziale	Barthel Index
Funzionalità complessiva	WHODAS 2.0
Attività strumentali	Lawton IADL
Complessità assistenziale	INTERMED
Fragilità	Clinical Frailty Scale
Qualità di vita	EQ-5D-5L
Caregiver	Zarit Burden Interview
Esito finale	Ripetizione di Barthel, WHODAS, EQ-5D-5L e Zarit

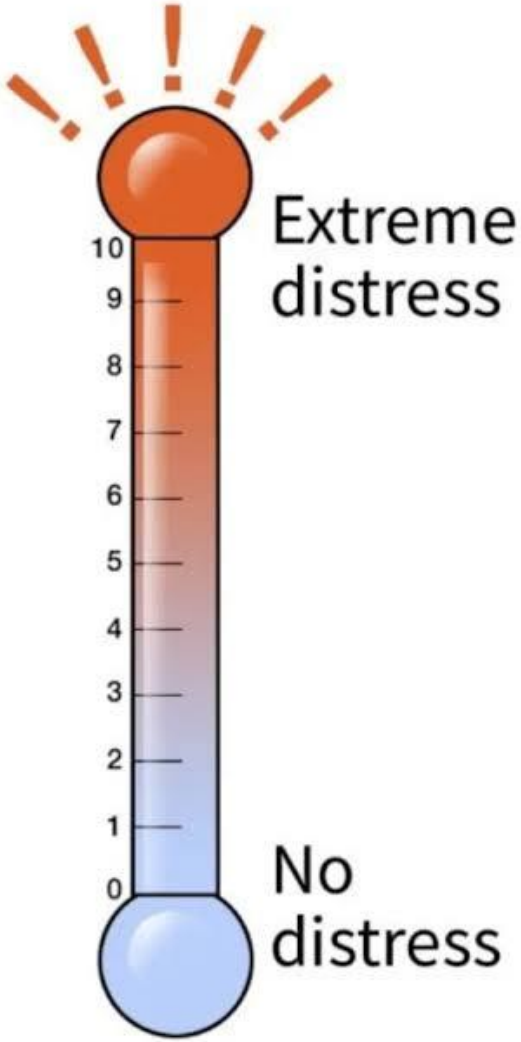


Questa combinazione è coerente con il modello biopsicosociale dell'ICF e con i principi del Case Management, consentendo di documentare non solo il miglioramento clinico, ma anche gli effetti dell'intervento sulla partecipazione, sull'autonomia, sulla qualità di vita e sul carico assistenziale del caregiver.

Valutazione dello stress del caregiver
Una proposta di "core set" per l'Infermiere Case Manager

Distress Thermometer

- È uno strumento di screening rapido.
- Misura il livello di sofferenza emotiva e stress.
- Ha la forma grafica di un termometro tradizionale.
- Presenta una scala numerica da **0** (nessun disagio/stress) a **10** (estremo disagio/stress).
- Viene impiegato sia per i pazienti (specialmente in ambito oncologico) Sia per i caregiver.



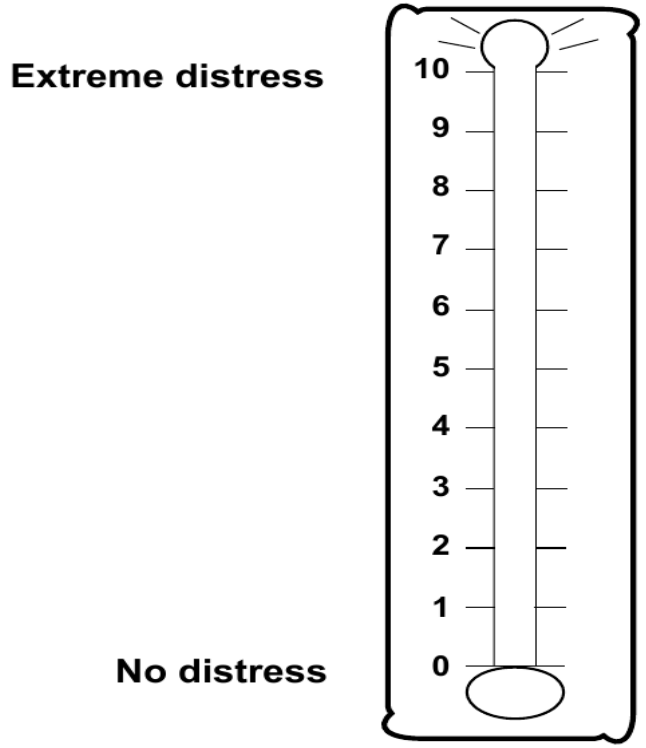
NCCN Guidelines Version 1.2025
Distress Management

NCCN Guidelines Index
Table of Contents
Discussion

NCCN DISTRESS THERMOMETER

Distress is an unpleasant experience of a mental, physical, social, or spiritual nature. It can affect the way you think, feel, or act. Distress may make it harder to cope with having cancer, its symptoms, or its treatment.

Instructions: Please circle the number (0–10) that best describes how much distress you have been experiencing in the past week, including today.



PROBLEM LIST

Have you had concerns about any of the items below in the past week, including today? (Mark all that apply)

Physical Concerns
- ❑ Pain
- ❑ Sleep
- ❑ Fatigue
- ❑ Tobacco use
- ❑ Substance use
- ❑ Memory or concentration
- ❑ Sexual health
- ❑ Changes in eating
- ❑ Loss or change of physical abilities

Emotional Concerns
- ❑ Worry or anxiety
- ❑ Sadness or depression
- ❑ Loss of interest or enjoyment
- ❑ Grief or loss
- ❑ Fear
- ❑ Loneliness
- ❑ Anger
- ❑ Changes in appearance
- ❑ Feelings of worthlessness or being a burden

Social Concerns
- ❑ Relationship with spouse or partner
- ❑ Relationship with children
- ❑ Relationship with family members
- ❑ Relationship with friends or coworkers
- ❑ Communication with health care team
- ❑ Ability to have children
- ❑ Prejudice or discrimination

Practical Concerns
- ❑ Taking care of myself
- ❑ Taking care of others
- ❑ Safety
- ❑ Work
- ❑ School
- ❑ Housing/Utilities
- ❑ Finances
- ❑ Insurance
- ❑ Transportation
- ❑ Child care
- ❑ Having enough food
- ❑ Access to medicine
- ❑ Treatment decisions

Spiritual or Religious Concerns
- ❑ Sense of meaning or purpose
- ❑ Changes in faith or beliefs
- ❑ Death, dying, or afterlife
- ❑ Conflict between beliefs and cancer treatments
- ❑ Relationship with the sacred
- ❑ Ritual or dietary needs

Other Concerns:

_____

_____

_____

Note: All recommendations are category 2A unless otherwise indicated.

Version 1.2025, 11/18/2024 © 2024 National Comprehensive Cancer Network® (NCCN®), All rights reserved. NCCN Guidelines® and this illustration may not be reproduced in any form without the express written permission of NCCN.

Indicatori di esito del Case Management



Oltre alle scale validate, un Case Manager può monitorare indicatori organizzativi e clinici, come:

- 📌 riduzione dei ricoveri ripetuti;
- 📌 riduzione degli accessi al Pronto Soccorso;
- 📌 tempo di attivazione dei servizi territoriali;
- 📌 continuità assistenziale dopo la dimissione;
- 📌 aderenza al Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- 📌 raggiungimento degli obiettivi condivisi con il paziente;
- 📌 soddisfazione del paziente e del caregiver;
- 📌 permanenza al domicilio;
- 📌 riduzione del burden del caregiver.

PROMs e PREMs: cosa sono e qual è la differenza?

AICM Associazione Italiana Case Manager

Cosa sono?

PROMs e **PREMs** sono strumenti di **misurazione validati**, utilizzati in ambito sanitario per raccogliere informazioni **direttamente dal paziente**, con l'obiettivo di migliorare la qualità delle cure e orientare le decisioni cliniche e organizzative.



La voce del paziente al centro del percorso di cura

PROMs

Patient Reported Outcome Measures
(Misure di esito riferite dal paziente)

I PROMs valutano lo **stato di salute** del paziente e i **risultati delle cure**, attraverso la sua percezione diretta.

Cosa misurano?

- Qualità di vita
- Funzionalità fisica e mentale
- Sintomi e stato di salute percepito
- Raggiungimento degli obiettivi di salute

Esempi di strumenti
EQ-5D, SF-36, PROMIS Global Health, WHOQOL

PREMs

Patient Reported Experience Measures
(Misure di esperienza riferite dal paziente)

I PREMs valutano la **soddisfazione** del paziente rispetto all'**esperienza di cura**, al rapporto con i professionisti e all'organizzazione dei servizi.

Cosa misurano?

- Comunicazione e relazione con il personale
- Coinvolgimento nelle decisioni
- Accessibilità e organizzazione dei servizi
- Soddisfazione complessiva

Esempi di strumenti
P3CEQ, PACIC, Net Promoter Score (NPS)

	PROMs	PREMs
Focus principale	Esiti di salute e risultati delle cure	Esperienza di cura e soddisfazione
Cosa valutano	Stato di salute, qualità di vita, funzionalità	Relazione con il personale, accessibilità, organizzazione
Chi li compila	Il paziente	Il paziente
Quando sono utili	Per valutare l'efficacia clinica e l'impatto del trattamento	Per migliorare l'esperienza assistenziale e i servizi
Obiettivo finale	Migliorare gli esiti di salute	Aumentare la soddisfazione e la qualità dell'assistenza

Insieme, PROMs e PREMs forniscono una visione completa: non solo se le cure funzionano, ma anche come vengono vissute dai pazienti.

AICM Associazione Italiana Case Manager

XVII CONGRESSO NAZIONALE AICM

FERRARA • 9–10 OTTOBRE 2026

L'Audit trasforma i dati in conoscenza.

Il Team trasforma conoscena in azione.

DATI > CONOSCENZA > TEAM > AZIONE



COLLABORAZIONE | QUALITÀ | SICUREZZA | MIGLIORAMENTO CONTINUO

«Our Nurse is the glu for our team»



Cook, O., McIntyre, M., Recoche, K., & Lee, S. (2019). "Our nurse is the glue for our team" European journal of oncology nursing : the official journal of European Oncology Nursing Society, 41, 7–15.