

Case management – malattia

Si trattava proprio di burn-out

Michael Del Mese (44 anni) ebbe molta difficoltà ad accettare la diagnosi di burn-out. Il suo atteggiamento nei confronti di questo disturbo ritardò la guarigione e gli costò il posto di lavoro. Il case management di Helsana gli permise di stabilizzare la sua situazione finanziaria e di migliorare le sue condizioni di salute. In questo articolo ci racconta come ha vissuto questo difficile periodo.

«Nel luglio 2010 trascorsi le vacanze in Italia con la mia famiglia. Un giorno, mentre giocavo a pallone, caddi all'indietro e battei violentemente la testa. Rientrato in Svizzera, poco tempo dopo mi accadde la stessa cosa durante la mia partita di calcio settimanale.

Mal di testa e stanchezza continua

Nelle settimane seguenti ebbi sempre più spesso giramenti di testa, difficoltà di concentrazione e male alla nuca e alla testa. Mi sentivo costantemente stanco. Lavoravo come responsabile delle finanze in

un'amministrazione comunale e improvvisamente non ero più in grado di spiegare come si calcolassero determinati ammortamenti. Non ricordavo più dati semplicissimi riguardanti la contabilità comunale. — A casa la situazione era simile: ad esempio, quando i miei figli tornarono a casa dopo una passeggiata scolastica di due giorni non ricordavo neppure che fossero partiti. Soltanto dopo averne discusso a lungo mi venne in mente che avevo anche preparato i loro sacchi a pelo. In quel periodo facevo molta fatica a leggere e a scrivere, e i miei sbalzi d'umore erano una fonte →



«Il case manager riuscì a snellire la trafila burocratica.»

Michael Del Mese

Michael Del Mese

«Mentre continuavo a soffrire di una malattia senza una diagnosi definitiva, le assicurazioni non stettero con le mani in mano.»

costante di stress per la famiglia. Non avevo dubbi: cadendo avevo subito un colpo di frusta. Il 9 settembre 2010 mia moglie mi trascinò dal nostro medico di famiglia, che mi fece subito un certificato di malattia. Quello si rivelò essere il mio ultimo giorno di lavoro in comune.

Tra colpo di frusta e burn-out

A questo punto iniziò la mia odissea medica: dapprima mi visitò uno pneumologo. Poteva darsi che non respiravo abbastanza profondamente e che il mal di testa fosse dovuto a una carenza d'ossigeno. In seguito consultai un neuropsicologo. Non feci in tempo ad elencare tutti i sintomi che esclamò «burn-out!», senza nemmeno accertarsi se avessi danni fisici dovuti alle cadute. Non mi sembrò una diagnosi affidabile.

— L'odissea proseguì: fui sottoposto a esami per escludere un'eventuale emorragia cerebrale o una compressione dei nervi e mi recai da un reumatologo di mia iniziativa. In passato ero stato cassiere dell'FC Meisterschwanden, e grazie a questo contatto ebbi la possibilità di farmi visitare presso la Rennbahnklinik di Basilea. La clinica, specializzata in infortuni sportivi, confermò il mio sospetto: colpo di frusta. Seguì un accertamento psicologico di due giorni alla clinica Reha Rheinfelden. Il colloquio finale fu tutt'altro che incoraggiante: il professore mi diagnosticò sintomi di tipo burn-out e mi raccomandò di sottopormi urgentemente a un accertamento psichiatrico stazionario. Come nel primo caso, la diagnosi di burn-out non mi convinse pienamente, ma ero ormai disposto a tutto pur di farmi aiutare. Accettai perciò di farmi ricoverare per sei settimane presso la Klinik Schützen

Rheinfelden. Il medico di famiglia presentò domanda nel dicembre 2010 e la degenza avrebbe dovuto iniziare il 19 gennaio 2011. — Siccome inizialmente si pensava si trattasse di un colpo di frusta, il mio caso era stato sottoposto alla Suva, l'assicurazione infortuni competente. A seguito della diagnosi di burn-out fu coinvolta anche la mia assicurazione malattia, Helsana. E tre giorni prima dell'inizio della degenza stazionaria Helsana mi comunicò che non avrebbe assunto i costi. Motivo: non avevo ancora provato tutte le terapie ambulatoriali disponibili. Ero a dir poco deluso. Mi feci quindi visitare da uno psichiatra, che nel marzo 2011 presentò una nuova domanda per un trattamento stazionario. Invano, visto che le possibilità di ottenere una risposta positiva erano esigue.

Perdita del posto di lavoro

Contemporaneamente il mio datore di lavoro mi chiese di presentarmi per un colloquio. Sospettando che volessero licenziarmi, lo psichiatra mi consigliò di dare le dimissioni. L'incontro con il sindaco e il segretario comunale si svolse come supposto. Presentai le dimissioni a fine aprile rispettando il termine di disdetta di sei mesi previsto. Sino a fine ottobre potevo dunque contare sulla continuazione del pagamento del salario.

— Mentre continuavo a soffrire di una malattia senza una diagnosi definitiva, le assicurazioni non stettero con le mani in mano. Nel febbraio 2011 la Suva decise che i miei disturbi non erano attribuibili a un infortunio. Di conseguenza, a partire da tale data il mio non era più un caso di infortunio bensì di malattia. Passai →



Regula Kilchör

«In presenza di una problematica multipla complessa, spesso un case management è la soluzione ideale.»

Regula Kilchör, case manager presso Helsana dal 2011, si è soffermata sul caso di Michael del Mese dopo aver notato due garanzie d'assunzione dei costi rifiutate. «Mi sono subito resa conto che si trattava di un caso che presentava aspetti di natura medica, professionale, finanziaria e sociale. Vi era una grande necessità di seguire e coordinare le parti coinvolte. La reintegrazione professionale mi è però sembrata possibile sin dall'inizio», ricorda Regula Kilchör. Tutti motivi a favore di un case management. Siccome vi sarebbero state delle riserve nei confronti di Helsana perché si era rifiutata di assumere i costi, Regula Kilchör affidò il case management ad Aviga, un'azienda partner. Gli obiettivi e i provvedimenti furono definiti di comune accordo. Regula Kilchör coordinò solo gli aspetti medici, per il resto rimase dietro le quinte.

dunque nel mirino dell'assicuratore d'indennità giornaliera di malattia. Dopo una visita di appena 20 minuti con lo psichiatra e di poco meno di un'ora con la neuropsicologa del servizio medico fiduciario, a fine agosto l'assicurazione d'indennità giornaliera di malattia mi comunicò che avrebbe sospeso i versamenti al 1° settembre 2011. A loro avviso ero abile al lavoro al 100 per cento e dovevo riprendere immediatamente l'attività lavorativa. Nel medesimo periodo doveti annunciarmi per i provvedimenti di reintegrazione professionale dell'AI. Non ce la facevo più. Il mondo mi sembrava incomprensibile: pur soffrendo di disturbi costanti in teoria ero pienamente abile al lavoro! Non vedevo una via d'uscita, ero preoccupato per la mia famiglia e la nostra casa e temevo che sarei finito in assistenza sociale.

La grande svolta

Fortunatamente, poco tempo prima Regula Kilchör di Helsana mi aveva suggerito un case management. Dopo aver ricevuto la devastante risposta dell'assicurazione d'indennità giornaliera accettai con piacere la sua proposta. Il case manager del partner di Helsana Aviga incaricato da Regula Kilchör si occupò di coordinare tutte le istituzioni coinvolte. Riunì la cassa disoccupazione, l'AI, ecc. e riuscì a snellire la trafila burocratica. Fu lui, inoltre, a fare in modo che al termine del rapporto di lavoro nel novembre 2011 mi dichiarassero abile al lavoro almeno al 20 per cento. La cassa di disoccupazione fu così costretta ad anticipare prestazioni assicurative ancora in fase d'accertamento. Senza questi anticipi mi sarei trovato in serie difficoltà finanziarie.

Michael Del Mese

«Nel complesso, la mia qualità di vita è nettamente migliore rispetto al periodo precedente la malattia.»

— Presso Helsana dispongo di un'assicurazione integrativa di cura medica. Il case manager mi consigliò di avvalermi della protezione giuridica contenuta in tale copertura contro l'assicuratore d'indennità giornaliera di malattia. Le due parti convennero di richiedere una perizia psichiatrica neutrale. L'esame ebbe luogo nel dicembre 2011. Questa visita medica fu per me un vero e proprio punto di svolta. La maniera in cui lo psichiatra mi descrisse il mio quadro clinico riuscì finalmente a farmi accettare la diagnosi: si trattava proprio di burn-out.

Ritorno al lavoro a piccoli passi

Da quel giorno il mio atteggiamento non ostacolò più la mia guarigione. Da marzo, grazie alla mediazione del case manager frequento un coach del partner di Helsana Brainjoin, che mi ha insegnato a ridefinire le mie priorità: prima la famiglia, poi il lavoro. Ho inoltre imparato a capire tempestivamente se sto raggiungendo i miei limiti. In questi casi, oggi mi bevo un caffè, faccio un esercizio per la respirazione o cerco di distrarmi in altro modo.

— Nel marzo 2012 ho ricevuto una proposta di lavoro da un'azienda che si occupa di supplenze e revisioni presso le amministrazioni comunali. All'inizio dopo mezza giornata di lavoro avevo bisogno di un giorno e mezzo per riprendermi. Nell'arco di tre mesi ho continuato ad aumentare il grado d'occupazione fino a raggiungere il 70 per cento. Dal 1° luglio lavoro nuovamente come responsabile delle finanze. Si tratta di un posto all'80 per cento presso l'amministrazione comunale di Gontenschwil. Per riprendermi necessito ancora

di molto tempo, e la sera devo essere a letto prima delle dieci.

— Ormai non sono più resistente e veloce come una volta. Ma va bene così. Il mio impiego a tempo parziale mi permette di trascorrere due pomeriggi alla settimana insieme ai miei tre figli. Oggi pratico sport insieme a mia moglie, prima ci allenavamo separatamente. Nel complesso, la mia qualità di vita è nettamente migliore rispetto al periodo precedente la malattia e ora ho la certezza che la mia famiglia mi è vicina anche nei momenti difficili.» <