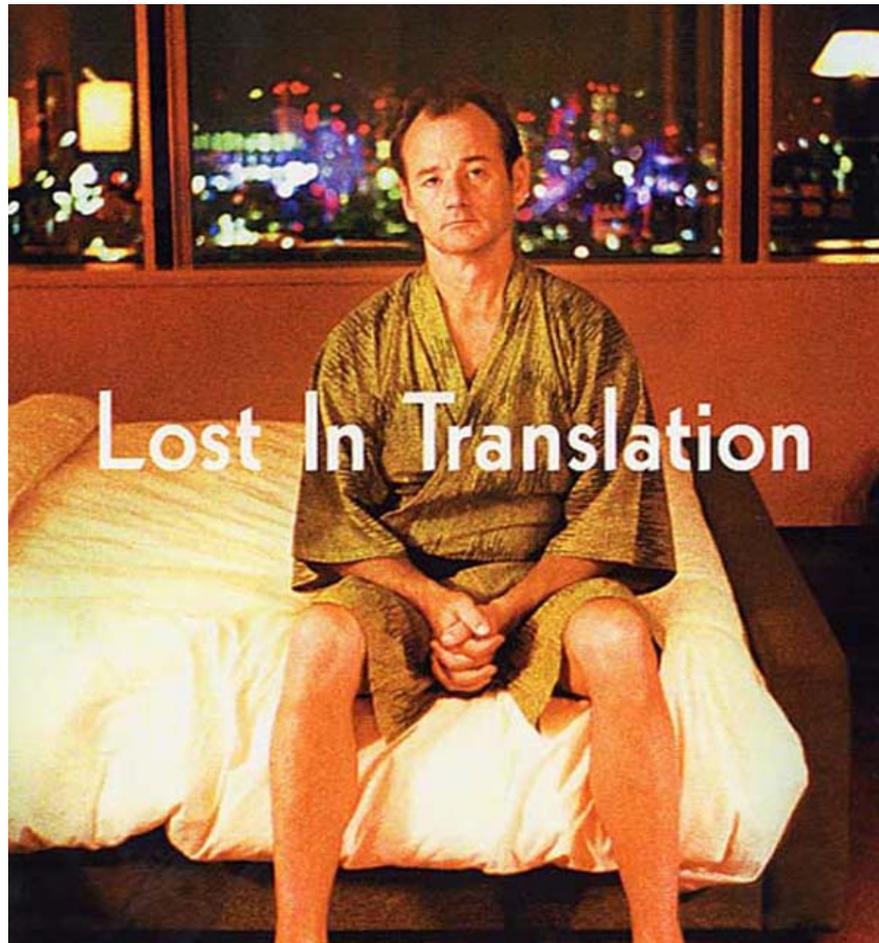




Case management : Coordination de parcours appliquée aux secteurs de la santé et des services aux usagers



Liens d'intérêt potentiels :

Consultant pour:

« Alliance Otsuka – Lundbeck »

Intervention pour des symposiums:

« Alliance Otsuka – Lundbeck »



D'abord, il n'y a pas de définition universelle du Case Management!

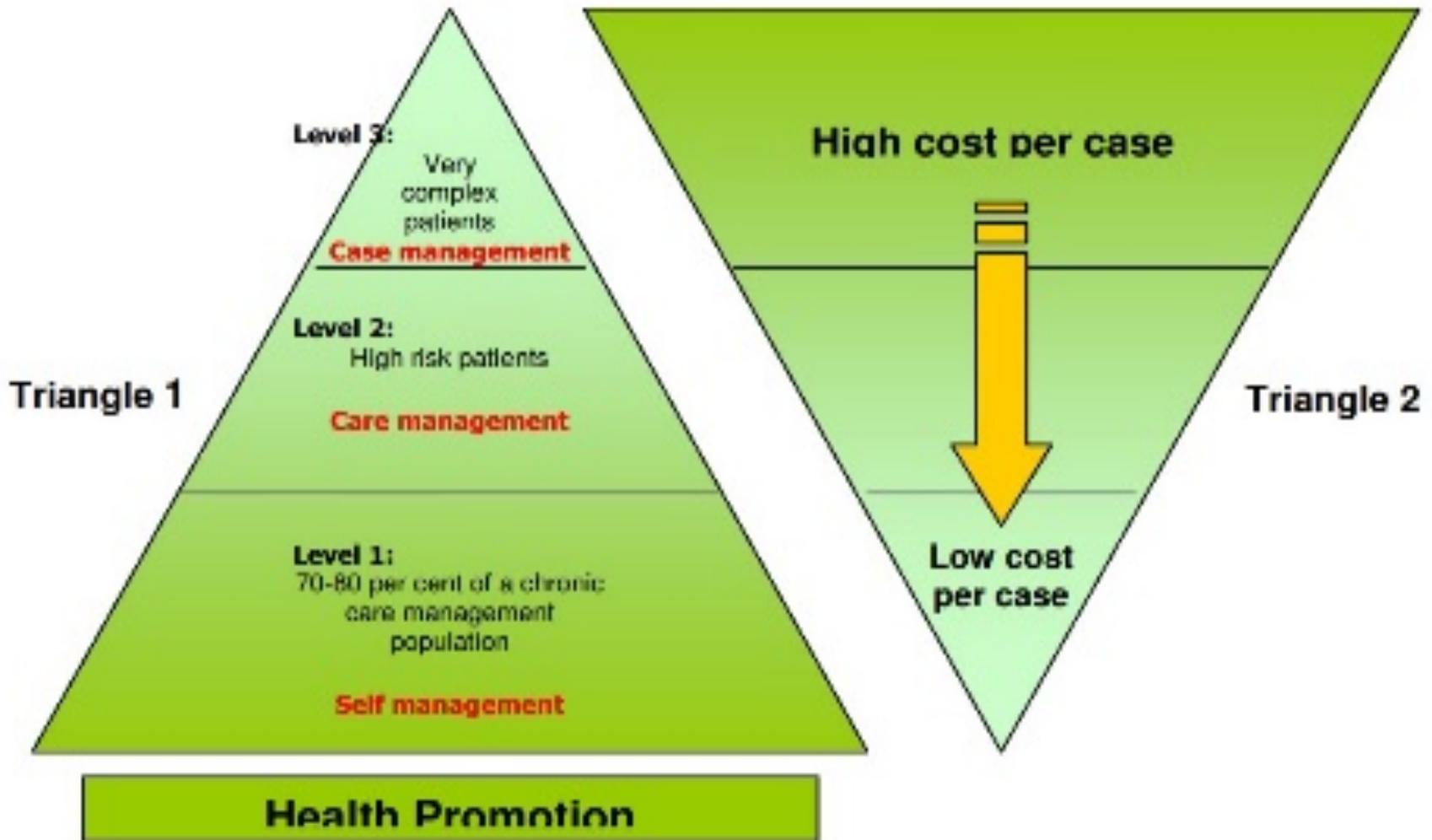
- Il ne s'agit pas d'une approche systématique et similaire d'un pays ou d'une initiative à une autre.
- Dans certains pays considérés comme « précurseurs », Il existe un cadre réglementaire.
- Ailleurs, le case management est à un stade élémentaire de développement.
- En France, des initiatives ciblées et spécifiques ont été initiées et pourront, selon les résultats obtenus, être adaptées et transposées à plus grande échelle.
- Il faudrait donc s'accorder sur une définition pouvant servir de base de réflexion et de discussion.



Ensuite, il y a une miscellanée de concepts clés :

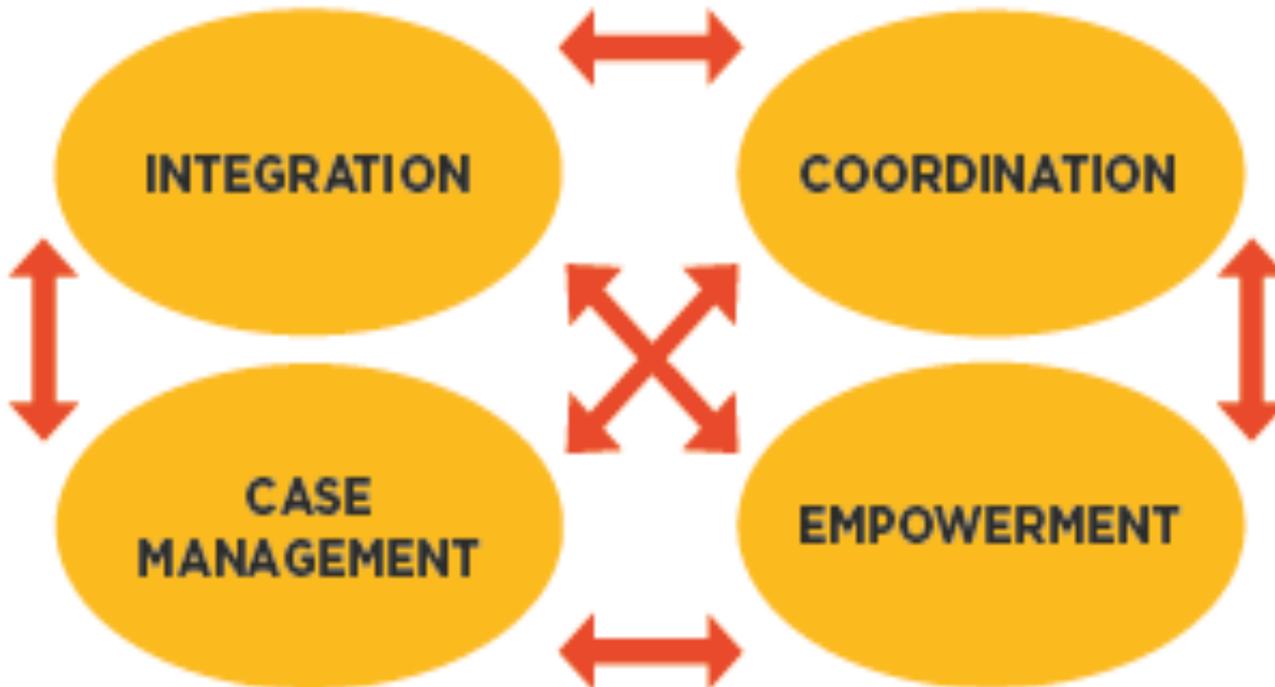
- Parcours
- Bridging
- Workflow
- Processus
- Empowerment
- Coopétition
- Cas complexes
- Evaluation des besoins
- Médecine par la preuve/EBM
- Management par la qualité
- Résistance au changement
- ...

Et c'est un cadre de référence réservé à des cas complexes :



Qui repose sur 4 piliers:

ICCE Framework: Some key-factors for « Citizen participation »





Alors, comment s'y retrouver pour :

- Améliorer les soins et les services fournis aux usagers de la psychiatrie
- Faire face aux évolutions, défis et contraintes du secteur médico-social
- Anticiper les questions relatives à l'« intervention précoce »
- Rapprocher les mondes de la santé, du social et du management
- Impliquer les acteurs de terrain
- Donner aux décideurs des éléments tangibles concernant nos nouvelles compétences



D'abord, vous n'y arriverez pas seul!



Car les actions à mener sont complexes :





C'est un travail d'équipe!



Pour obtenir des résultats probants...



- Meilleure information des usagers et de leurs proches
- Implication dans les décisions à prendre au niveau de leur accompagnement et de leur parcours personnalisé
- Amélioration de leur qualité de vie et de leur satisfaction globale
- Optimisation des coûts grâce à la réduction du recours aux services d'urgence et des hospitalisations, en optimisant les actions de prévention et de réduction des risques...



Critères de décision pour le recours au Case Management (1) : .

- La décision de recourir au CM n'est pas systématique
- Il existe une étape préalable visant à identifier (Case-finding) et sélectionner les patients pouvant bénéficier de cette approche
- Cette sélection s'opère selon des critères «d'éligibilité» liés au niveau de complexité du cas et au niveau de risque de vulnérabilité du patient, évalués sur la base d'hypothèses cliniques et sociales.
- Elle prévoit, dès l'admission, la clôture du cas



Critères de décision pour le recours au Case Management (2) :

- Age du patient
- Etat de santé actuel
- Niveau d'autonomie
- Antécédents médicaux
- Environnement familial et social
- Situation professionnelle
- Revenus disponibles et droits sociaux
- Complexité prévisible de la coordination de parcours
- Nombre d'intervenants nécessaires
- Compétences requises

On ne peut donc pas restreindre l'éligibilité d'un patient à celle d'un seul score



Quelles qualifications pour les case managers?:

- Connaissances techniques spécifiques du groupe cible
- Connaissances en matière de drogues + RDR + comorbidités
- Connaissances sur les techniques d'entretien et de médiation
- Connaissances sur l'évaluation des pratiques et la supervision
- Connaissances sur la recherche d'emploi/orientation de carrière
- Compétences dans l'organisation de RCP sur des cas individualisés
- Connaissances juridiques sur l'accès aux droits
- Connaissances de l'administration publique
- Connaissances informatiques tableurs, BDD, CRM, SI
- Connaissances sur la protection des données personnelles
- Connaissances linguistiques particulières
- ...



Comment se former? :

- Il n'existe pas de programme de formation standard en matière de case management
- Les positions d'entrée dans la fonction requièrent au minimum un diplôme de niveau bac + 2 ou VAE
- Certains services, ne souhaitent engager que des IDE disposant d'une expérience minimum de 3 à 5 ans
- Rares sont ceux ou celles qui ont déjà une expérience en case management



Comment réussir votre projet?

- Formation des case managers
- Connaissance des bonnes pratiques
- Identification des besoins de l'utilisateur...et des partenaires
- Protocoles standardisés
- Lien avec les promoteurs
- RCP/Feed-back avec les partenaires (en particulier au MG)
- Ratio ETP case manager dans l'équipe
- Systèmes d'information partagés
- Management par la qualité
- Leadership collectif

...



Mais vous allez rencontrer des difficultés:

- Négociations avec vos tutelles
- Pénurie de case managers
- Formation et expertise insuffisantes
- Augmentation des coûts salariaux
- Turnover des case managers
- Ratio ETP case manager/usagers (risque de surcharge)
- Crédibilité/légitimité des case managers vs autres professionnels
- Mauvaise connaissance du réseau et complexité du système
- Difficultés culturelles d'implémentation des outils d'évaluation globale des besoins
- Résistance au changement par inertie ou crainte d'une perte d'autonomie



En conclusion

- Pratiques très variées d'un pays et/ou d'un projet à un autre
- Valeur-ajoutée médico-économique, qualité des soins, satisfaction des patients, des familles et des soignants +++
- A nous d'en faire la démonstration!

Une Equipe au service des usagers...





Merci pour votre attention



14 rue de la Fontaine à Mulard

75013 PARIS

01 47 83 72 19

prepsy@prepsy.fr

www.samsahprepsy.fr

<https://fr-fr.facebook.com/samsah.prepsy/>



1 rue Cabanis
75674 Paris - Cedex 14
Tel : 01 45 65 80 00



IEPA Early Intervention in Mental Health
An international network for the early intervention in mental health



**FONDATION
Pierre Deniker**
POUR LA RECHERCHE & LA PRÉVENTION EN
SANTÉ MENTALE