

Déploiement de la gestion de cas au service à domicile (SAD)

Ce que vous devez savoir

Qu'est-ce que la gestion de cas?

La gestion de cas est une fonction qui consiste, pour un intervenant ou une équipe, à orienter l'utilisateur à travers les systèmes de services en établissant une relation continue avec la personne, sa famille et ses proches, en assurant l'accessibilité aux services et en défendant ses intérêts et ses droits. (*Weils et Karls, 1985 et Capitman et al., 1986*)

Quelle est la clientèle cible?

La clientèle admissible en gestion de cas répond à des critères spécifiques établis par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (admissibilité et fermeture de dossier). Elle est connue du SAD depuis plusieurs mois et nécessite un accompagnement soutenu et un suivi continu à long terme. La clientèle est inscrite en gestion de cas par les différents professionnels du service à domicile et suivie en longue durée.

Qui est l'intervenant en gestion de cas?

Il est un accompagnateur de longue durée, un expert formé et expérimenté. Il travaille principalement auprès d'une clientèle en perte d'autonomie fonctionnelle modérée à sévère, vivant des ruptures d'équilibre répétées ou à risque d'en vivre en raison de plusieurs problèmes médicaux et psychosociaux significatifs (ex. visites répétées à l'urgence, répit d'urgence, hébergement précipité, etc.).

La gestion de cas au CISSS de la Montérégie-Ouest

Le projet s'est amorcé en juin 2018. Durant la dernière année, une analyse et une révision des trajectoires et des pratiques actuelles ont été effectuées à l'intérieur des six secteurs du SAD. De plus, un portrait des différents corridors de services utilisés par la clientèle a été réalisé. Cet exercice d'analyse des pratiques nous a permis de faire la révision de nombreux processus et création d'outils cliniques en gestion de cas. Différents partenaires et acteurs de notre organisation ont été impliqués pendant toutes les étapes de l'implantation en collaboration avec le MSSS et le Centre d'expertise et de recherche de Sherbrooke.

La gestion de cas au CISSS de la Montérégie-Ouest c'est :

- 11 intervenants en gestion de cas répartis dans les SAD
- 9 formateurs experts en gestion de cas
- 240 et plus d'utilisateurs admissibles
- 1 coordonnatrice locale
- 1 nouvelle communauté de pratique
- 1 Direction engagée