

La gestion de cas aux services à domicile (SAD)

Cette communication s'adresse aux équipes médicales

Le contenu est inspiré du document « Le réseau de services intégrés pour les personnes âgées en perte d'autonomie et de la présentation « sensibilisation à la fonction de cas » du MSSS et du Centre d'expertise en santé de Sherbrooke (CESS).

Qu'est-ce que la gestion de cas?

- La gestion de cas est une fonction accordée à un intervenant d'établissement du SAD;
- 11 intervenants en gestion de cas sont répartis à travers les équipes des services à domicile du Centre intégré de Santé et de Services sociaux (CISSS) de la Montérégie-Ouest;
- L'intervenant en gestion de cas assure un suivi de façon soutenue sur l'ensemble de la trajectoire de services de l'utilisateur;
- Il coordonne l'ensemble des services facilitant le soutien à domicile de ces usagers;
- La clientèle en gestion de cas représente environ 5% de la population suivie au SAD longue durée.

Au CISSS de la Montérégie-Ouest, l'implantation est en cours depuis avril 2019. Les lignes directrices sur la gestion de cas proviennent du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et font partie d'un déploiement provincial.

Parmi vos patients âgés, certains sont connus et suivis par un intervenant en gestion de cas.

Ces usagers ont les caractéristiques suivantes :

- Ils présentent des ruptures d'équilibre fréquentes ou sont à très grands risques de ruptures (visites répétées à l'urgence, hospitalisation, répit d'urgence, hébergement précipité, etc.);
- Ils nécessitent un suivi intensif et en continu pour répondre à leurs besoins et favoriser un maintien à domicile sécuritaire;
- Ils sont déjà connus du SAD et suivis en longue durée;
- Ils sont inscrits en gestion de cas par les professionnels du SAD;
- Ils présentent une perte d'autonomie modérée à sévère;
- Ils ont des besoins multiples et complexes.

Rôles et tâches de l'intervenant gestion de cas auprès du médecin de famille

- Diffuse l'information clinique pertinente au médecin de famille ou auprès des professionnels du Groupe de médecine familiale, au besoin;
- Informe le médecin de famille des changements et épisodes de soins et services (hospitalisation, répit, réadaptation, etc.) au besoin;
- Coordonne le plan de services individualisé (PSI) impliquant le médecin de famille;
- Facilite l'accessibilité aux services du SAD;
- Informe le médecin de famille lorsque l'utilisateur nécessite un rendez-vous en clinique ou une visite à domicile;
- S'assure de l'inscription prioritaire de l'utilisateur non inscrit auprès d'un médecin de famille au Guichet d'accès pour la clientèle sans médecin de famille.

Comment s'impliquer en tant que médecin de famille dans la gestion de cas?

- En avisant rapidement l'intervenant en gestion de cas de tous changements significatifs dans la condition de santé de l'utilisateur (par téléphone, par fax ou courrier);
- En permettant à l'utilisateur d'échanger avec vous sur ses préoccupations et le faire participer aux prises de décisions qui le concernent;
- En facilitant l'accès à un rendez-vous dans les plus brefs délais lorsqu'un suivi médical est nécessaire.