

	PROCEDURE	Réf PROC.E -1
	D'ORIENTATION EN GESTION DE CAS COMPLEXE à destination des partenaires	Version 1 Page 1/4

1- OBJET

Cette procédure a pour objet de définir la conduite à tenir par un partenaire qui souhaite orienter une personne en gestion de cas complexe.

2- DOMAINE D'APPLICATION

S'applique aux partenaires des dispositifs MAIA : professionnels des champs sanitaires, médicosociaux et sociaux.

3- DOCUMENTS LIES

- Formulaire de demande d'inclusion en gestion de cas complexe
- Courrier de réception d'inclusion en gestion de cas complexe
- Courrier d'information au partenaire demandeur d'inclusion ou non en gestion de cas complexe
- Courrier d'information au médecin traitant et autres partenaires d'un suivi en gestion de cas complexe
- Logigramme

4- REFERENCES

- PLAN National Alzheimer 2008-2012
 - Décret n° 2011-1210 du 29.09.2011 relatif au cahier des charges des MAIA
 - Circulaires interministérielles :
 - DGCS/DGOS/2011-12 du 13.01.2012
 - DGCS/DGOS/2011-103 du 17.03.2011
 - DGCS/DGOS/CNSA/2012-06 du 10.01.2012
- Instruction CNSA du 16 avril 2012 relative à la répartition de la CNSA au financement des ARS

5- DEFINITIONS

- AEV : Actes essentiels de la vie
- AVD : Activités de la vie domestique

A – Précisons du cahier des charges des MAIA définissant la gestion de cas complexe

Le rôle du gestionnaire :

Un référent qui assure un suivi intensif et sur le long terme prenant en compte l'ensemble de la problématique. Il intervient sur les situations les plus complexes en faisant le lien entre les partenaires qui accompagnent la personne.

Le service de gestion de cas complexe	Caractéristiques
Le respect d'une méthode	<ul style="list-style-type: none"> • Existe exclusivement au sein d'un dispositif MAIA • Oblige le gestionnaire à une formation au DIU de gestion de cas complexe • Demande à ce que les partenaires travaillent davantage en coresponsabilité
Un suivi intensif et au long cours des situations les plus complexes	<ul style="list-style-type: none"> • N'est pas saisi pour les situations d'urgence, ni pour les situations de crise • Ne pallie pas les dysfonctionnements, ni le manque de moyens humains dans les services • Nécessite de définir et respecter des critères d'inclusion (voir page suivante) • Demande une évaluation multidimensionnelle
Un service de recours pour les professionnels par un accompagnement coordonné	<ul style="list-style-type: none"> • Consacre le temps nécessaire pour obtenir l'adhésion de la personne • Planifie les services d'aides et de soins • Est garant du partage d'informations • Intervient toujours après une évaluation des partenaires • Ne se substitue pas aux autres partenaires

B – Circuit

Tout partenaire peut orienter une situation vers le service de gestion de cas complexe. Seules les situations, pour lesquelles un **suivi continu et au long cours** est nécessaire, doivent être orientées en gestion de cas.

Pour information, le pilote est garant du respect des normes nationales :

- Maximum de 5 nouvelles inclusions par mois civil par gestionnaire de cas.
- Maximum 40 situations suivies par gestionnaire de cas à temps plein. (3 gestionnaires par dispositif MAIA)

C – La situation complexe

Les situations complexes sont caractérisées par une multitude d'alertes, par un ou plusieurs risques de ruptures et par un aspect **imprévisible, instable et intense**.

Pour qu'une situation puisse être orientée en gestion de cas, elle doit contenir au moins 1 critère par champ :

Champ 1 : AGE

- Personne de plus de 60 ans.

Champ 2 : CARACTERISTIQUES DE LA SITUATION

- Personne souhaitant continuer de vivre à son domicile alors que la situation est instable, imprévisible et nécessite un suivi intensif.

Champ 3 : PROBLEMATIQUE DE SANTE

- Dégradation progressive ou brutale de l'état de santé en lien avec une ou plusieurs maladies chroniques ou aiguës.
- Troubles ou changement du comportement (agressivité, changement d'humeur, déambulation, apathie...).
- Troubles de mémoire et/ou d'orientation dans le temps et dans l'espace.

Champ 4 : RETENTISSEMENT SUR L'AUTONOMIE FONCTIONNELLE :

- Actes Essentiels de la Vie (AEV) : se nourrir, se laver, se vêtir, se transférer, se déplacer, aller aux toilettes, communiquer...
- Activités de la Vie Domestique (AVD) : courses, repas, ménage, budget, administratif, linge, gestion des transports en commun, médicaments...

Champ 5 : ENVIRONNEMENT HUMAIN ET MATERIEL :

- Manque, défaillance ou épuisement de l'aidant principal ou de sa famille.
- Risques professionnels / Epuisement des professionnels.
- Refus des aides par la personne concernée et /ou l'entourage.
- Service(s) d'aides et de soins inadapté(s) / insuffisant(s) / inexistant(s).
- Suspicion de maltraitance, de malveillance, d'abus de faiblesse.

D – Transmission

Le partenaire saisit le service de gestion de cas complexe en remplissant la demande d'inclusion en gestion de cas complexe ci-joint et le transmet si possible par mail **au pilote et gestionnaire de cas concernés**.

Le partenaire qui oriente, reste co-responsable de l'accompagnement. Il aide le gestionnaire de cas à s'insérer dans l'environnement de la personne.

E – Réception de la demande

Le service de gestion de cas complexe accuse réception par mail de la demande d'orientation auprès partenaire demandeur et désigne un gestionnaire de cas pour le suivi de la situation.

F – Réponse au demandeur

Le pilote et l'équipe de gestion de cas complexe statuent sur une inclusion ou non en gestion de cas. Le pilote transmet la décision au partenaire. Il argumente la réponse et propose des orientations possibles si la situation ne relève pas de la gestion de cas complexe.

Si la personne entre en gestion de cas, le médecin traitant et éventuellement d'autres intervenants en sont informés par courrier.

G – Sortie de gestion de cas

La gestion de cas complexe est une prise en charge intensive et pérenne qui ne prend fin que soit :

- au décès de la personne
- à l'entrée définitive en institution (sachant que le gestionnaire de cas assure la transition)
- au déménagement dans un autre territoire non couvert par une MAIA
- A la demande de l'utilisateur après analyse du refus par le gestionnaire de cas

7. ANNEXES

LOCALISATION :

Interne MAIA/OUTILS/GDC

Externe

LISTE DE DIFFUSION : Partenaires, Personnel et hiérarchie MAIA.

Rédaction	Validation	Approbation
Groupe de travail partenaires MAIA Date : 04.2014 Signatures :	Noms : Date : Signatures :	Tables de concertation
Date d'application :	Prochaine évaluation :	Date d'abrogation :
04.2014	10.2014	