

# Case management - Définition et standards

Document approuvé par l'Assemblée générale du 31 mars 2014



## Table des matières

<b>1. Situation de départ</b> .....	<b>4</b>
1.1. Processus et développement des standards .....	4
1.2. Documents de référence .....	4
1.2.1. Définition du case management et standards du 30.6.2006 .....	4
1.2.2. Critères de qualité et indicateurs de contrôle (cf. sur <a href="http://www.netzwerk-cm.ch">www.netzwerk-cm.ch</a> ) .....	4
1.2.3. Points d'orientation éthiques (cf. sur <a href="http://www.netzwerk-cm.ch">www.netzwerk-cm.ch</a> ).....	4
<b>2. Définition du case management</b> .....	<b>5</b>
2.1. Définition.....	5
2.2. Précisions sur la définition.....	5
<b>3. Les différents niveaux du processus de case management</b> .....	<b>7</b>
3.1. Niveau du cas individuel .....	7
3.2. Niveau de l'organisation .....	7
3.3. Niveau du système de prise en charge .....	7
<b>4. Standards professionnels à l'échelle du cas individuel</b> .....	<b>7</b>
4.1. Introduction et réflexions de base .....	7
4.2. Aperçu des différentes étapes du processus .....	8
4.3. Clearing et Intake.....	8
4.3.1. Brève description de l'étape.....	8
4.3.2. Objectifs de l'étape.....	8
4.3.3. Standards professionnels .....	8
4.4. Assessment.....	8
4.4.1. Brève description de l'étape.....	8
4.4.2. Objectifs de l'étape.....	9
4.4.3. Standards professionnels .....	9
4.5. Planification des objectifs et actions.....	9
4.5.1. Brève description de l'étape.....	9
4.5.2. Objectifs de l'étape.....	9
4.5.3. Standard professionnels.....	9
4.6. Mise en œuvre et pilotage des prestations (mise en relation/mise en réseau).....	10
4.6.1. Brève description de l'étape.....	10
4.6.2. Objectifs de l'étape.....	10
4.6.3. Standards professionnels .....	10
4.7. Evaluation.....	10
4.7.1. Brève description de l'étape.....	10
4.7.2. Objectifs de l'étape.....	10
4.7.3. Standards professionnels .....	11
<b>5. Standards professionnels à l'échelle de l'organisation et du système de prise en charge</b> .....	<b>11</b>
5.1. Introduction et réflexions de base .....	11
5.2. Brève description .....	11
5.3. Objectifs .....	12
5.4. Standards professionnels.....	12
<b>6. Documents de référence et littérature de base</b> .....	<b>13</b>

### **Explication des termes fréquemment utilisés**

Pour une meilleure compréhension des standards, vous trouverez ci-après une brève explication des termes fréquemment utilisés dans ce document :

#### **Participants**

Il s'agit de toutes les personnes impliquées dans un processus de case management (case manager, client(e)s, personnes aidantes, etc.).

#### **Personnes concernées**

Il s'agit des personnes visées par le processus de case management.

#### **Clientes et clients**

Ce terme inclut également les personnes visées par le case management. Ce terme n'est pas aussi courant dans tous les champs d'application du case management. Il est toutefois largement répandu, notamment dans le domaine de la formation continue. Il est ainsi reconnu et accepté.

## 1. Situation de départ

Le Réseau Case Management Suisse (*Netzwerk Case Management Schweiz*) est une association de personnes et d'institutions actives dans les domaines de la santé, du social et des assurances recourant à la méthode du case management. Il fait office de plateforme de référence pour l'échange professionnel d'expériences sur des concepts, procédures et instruments qualitatifs du case management. Dans ce document de base, le Réseau Case Management Suisse établit des standards professionnels, un cadre d'orientation et une base commune pour une activité de case management professionnelle. Il recommande à ses membres de les appliquer dans leur pratique quotidienne du case management. Les standards sont formulés de sorte à permettre la prise en compte de spécificités liées aux différents champs d'action, indépendamment du domaine d'application.

### 1.1. Processus et développement des standards

Une *première version* des standards et une définition du case management ont été approuvées par l'Assemblée générale du Réseau Case Management Suisse le 30 mars 2006.

Le 10 décembre 2009, le Comité a adopté des critères de qualité et des indicateurs de contrôle servant de base à la certification des organisations appliquant le case management. Ces documents sont à la disposition de toutes les organisations intéressées à des fins d'autoévaluation et constituent des documents de référence pour l'entreprise chargée de la certification (Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management, SQS). Réalisée sur demande, la certification est par ailleurs facultative pour les membres du Réseau Case Management Suisse.

Ces documents normatifs ont été complétés en décembre 2012 par la publication des "Repères éthiques pour le travail de case management", disponible en allemand.

Sur cette base, et compte tenu des principes normatifs susmentionnés, les standards ont été révisés en 2013, approuvés et adoptés par l'Assemblée générale le 31 mars 2014.

### 1.2. Documents de référence

La *présente version* des standards se base également sur les documents mentionnés au ch. 1.1, ainsi que sur la première version des standards de 2006. Elle reprend leurs principales déclarations :

#### 1.2.1. Définition du case management et standards du 30.6.2006

Une première version de la définition, ainsi que des standards professionnels ont été approuvés lors de l'Assemblée générale du 30 juin 2006.

#### 1.2.2. Critères de qualité et indicateurs de contrôle (cf. sur [www.netzwerk-cm.ch](http://www.netzwerk-cm.ch))

Le document "Critères de qualité et indicateurs de contrôle" permet aux organisations et entreprises intéressées par l'obtention d'une certification de procéder à une première autoévaluation. Les critères de qualité sont décrits et les indicateurs de contrôle précisés sur la base de dix principes directeurs du case management (points clés).

#### 1.2.3. Points d'orientation éthiques (cf. sur [www.netzwerk-cm.ch](http://www.netzwerk-cm.ch))

Le document "Repères éthiques pour le travail de case management", disponible en allemand, décrit les principes directeurs du case management, ainsi que les conditions-cadres organisationnelles.

## 2. Définition du case management

Pour la définition du terme, le Réseau Case Management Suisse s'oriente au discours professionnel actuel (State of the Art) et tient compte de la forte hétérogénéité du „paysage du CM“ en Suisse et de ses différents champs d'action.

### 2.1. Définition

Le case management est un concept d'action pour la conception structurée et coordonnée de processus de soutien et de conseil dans les domaines de la santé, du social et des assurances. Dans le cadre d'un processus systématique et coopératif, un soutien orienté sur les ressources et les solutions, ainsi que des prestations adaptées aux besoins individuels sont fournis aux personnes évoluant dans des situations problématiques complexes. Le but est d'atteindre les objectifs convenus d'un commun accord.

Le case management entend surmonter les frontières entre les organisations et professions et assurer un pilotage inter-organisationnel du processus de soutien. À cette fin, des réseaux sont créés et entretenus. Le case management respecte l'autonomie des clientes et clients, tient compte des exigences de la protection des données, utilise et préserve les ressources dans les systèmes du client et des services de soutien. S'orientant aux besoins, le développement de l'offre de prise en charge est encouragé.

### 2.2. Précisions sur la définition

En complément à la définition compacte, vous trouverez ci-après quelques remarques clés sur le contenu. Les standards professionnels (chapitre 4) découlent de cette conception du case management.

#### **... *“un concept d'action pour une conception structurée et coordonnée des processus de soutien et de conseil”...***

Le case management est un concept d'action qui s'applique lorsque plusieurs actrices et acteurs sont impliqués dans un processus de soutien et de conseil ou doivent être impliqués en sus. La participation de plusieurs prestataires requiert la coordination des prestations et desdits prestataires. En appliquant le concept du case management, ce processus est structuré pour devenir transparent et compréhensible pour toutes les parties impliquées dans le dossier. Le concept d'action assure une continuité tout au long du pilotage du processus.

#### **... *“un processus systématique et coopératif”...***

Dans le cadre du processus de soutien et de conseil, le concept d'action du case management suit un déroulement logique, largement standardisé et systématique (étapes du processus). Durant un laps de temps défini, les case managers assument le pilotage du processus afin d'assurer l'accès optimal à des aides individuelles et parfaitement adaptées dans un contexte de prise en charge élargi. L'attribution de la fonction de case management doit être convenue au cas par cas avec les actrices et acteurs impliqués. Ces derniers doivent approuver la démarche.

#### **... *“personnes évoluant dans des situations problématiques complexes”***

Du point de vue du case management, la complexité survient lorsque plusieurs domaines de vie d'une cliente ou d'un client sont affectés par des problèmes et que plusieurs services spécialisés et différentes prestations sont nécessaires au traitement réussi du cas.

#### **... *“orienté sur les ressources et les solutions”***

Le processus de soutien et de conseil se concentre prioritairement sur les potentiels existants (aptitudes et compétences) des bénéficiaires. L'orientation sur les ressources et les solutions contraste avec l'orientation sur les déficits. Le problème en soi ne figure pas au centre de l'attention, mais sa ou ses potentielles solutions.

**...“des prestations adaptées aux besoins individuels“**

Les besoins individuels résultent de l'évaluation de la situation initiale et de la nécessité de surmonter et d'améliorer la situation problématique complexe. Les besoins sont le résultat d'un processus de négociation entre toutes les personnes et organisations participant à un processus de case management. Les objectifs et les prestations à fournir par les différents acteurs s'orientent à ces besoins définis.

**... “le but est d'atteindre les objectifs définis d'un commun accord“**

Le case management accorde une importance prépondérante à la participation et à la coresponsabilité des clientes et clients. Les objectifs du processus de soutien et de conseil ne sont pas fixés unilatéralement par les fournisseurs de prestations, mais convenus de manière participative. Les objectifs s'orientent aux besoins identifiés. Le processus de case management est systématiquement axé sur les objectifs et comporte un début et une fin définis et annoncés.

**...“surmonter les frontières entre les organisations et professions“**

Par définition, un processus de case management implique toujours plusieurs fournisseurs de prestations et organisations. Le cas échéant, différentes professions peuvent également intervenir. Cette situation initiale requiert la coordination des prestations et la collaboration entre les fournisseurs de prestations. Le case management a pour objectif de surmonter les frontières institutionnelles sur le plan structurel et au cas par cas. Dans l'intérêt d'une solution constructive et durable pour les clientes et clients, il exige une approche inter-organisationnelle.

**...“assurer un pilotage inter-organisationnel du processus de soutien“**

La mise en place efficace du case management exige un pilotage inter-organisationnel des personnes et organisations participant au cas. Afin de faciliter la coordination des différentes parties et de garantir une coopération partenariale, une personne légitime reconnue par tous les acteurs (case manager) assume la responsabilité du pilotage du dossier. La personne chargée de la fonction de case management est désignée au cas par cas.

**...“à cette fin, des réseaux sont créés et entretenus“**

La coopération interdisciplinaire et interinstitutionnelle constitue une base essentielle au succès du case management. Le développement et l'entretien de réseaux locaux, régionaux et nationaux, ainsi que de réseaux formels et informels, est une condition clé pour des prestations fournies de manière efficace et efficiente.

**...“le case management respecte l'autonomie des clientes et clients“**

Dans le cadre du case management, les clientes et clients sont considérés comme des partenaires qui pensent et agissent de manière autonome, et les personnes concernées comme des participants. Les différents milieux de vie sociaux, culturels et locaux sont respectés et pris en compte de manière appropriée dans le processus de soutien et de conseil. Si les clientes ou clients ne sont plus aptes à prendre des décisions (p.ex. en cas de démence), les mêmes principes s'appliquent à leurs représentants.

**...“utilise et préserve les ressources dans les systèmes du client et des services de soutien“**

Le case management identifie les ressources individuelles et personnelles des clientes et clients et les utilise pour le processus de changement. L'accent porte également sur les offres de soutien personnelles et matérielles dans l'environnement professionnel et non professionnel (personnel) des personnes concernées. Les ressources identifiées dans ce contexte sont utilisées de manière cohérente et respectueuse et mises à disposition pour la couverture des besoins. Cette mesure a pour objectif d'éviter une prise en charge excessive, insuffisante ou inadéquate.

**...“tient compte des exigences de la protection des données“**

Le case management implique nécessairement une collaboration par-delà les frontières professionnelles et organisationnelles. L'échange d'informations constitue la base essentielle d'une coopération réussie. Cette circonstance exige une sensibilité accrue en matière de protection de la personnalité et des données. L'échange d'informations respecte toujours le principe de la transparence et du consentement des clientes et clients.

**...“s’orientant aux besoins, le développement de l’offre de prise en charge est encouragé“**

Le case management exige une planification et un pilotage efficaces de l'offre et donc un développement continu du système de prise en charge régional. Il contribue à identifier les éventuelles lacunes dans la prise en charge et à pallier à la surabondance d'offres.

### **3. Les différents niveaux du processus de case management**

#### **3.1. Niveau du cas individuel**

Dans le case management, le niveau du cas individuel se réfère à la collaboration concrète avec les clientes et clients, ainsi qu'au développement et au pilotage de réseaux de soutien liés aux cas. A l'échelle du cas individuel, l'application du processus est adaptée à la situation concrète de manière flexible, avec ses étapes de processus définies pour répondre aux besoins individuels identifiés. Les case managers garantissent la continuité de l'intervention et assument la responsabilité professionnelle envers chaque cliente et client.

#### **3.2. Niveau de l'organisation**

Afin de pouvoir répondre aux exigences du pilotage inter-organisationnel axé sur les besoins, le case management - au niveau du cas individuel - requiert les conditions adéquates dans et entre les organisations. Au sein de chaque organisation, cette démarche implique un mandat clair, des objectifs stratégiques, un concept, ainsi que des structures, ressources et flux de travail orientés sur le case management. En dehors de l'organisation, le case management exige une collaboration avec d'autres organisations du système de prise en charge resp. une coordination et une coopération des services.

#### **3.3. Niveau du système de prise en charge**

Le case management peut être très efficace lorsqu'il est explicitement ancré dans la politique de santé globale et la planification sociale. Il est ici question du pilotage des systèmes de prise en charge adaptés aux besoins, de la planification et du pilotage efficaces des offres, et donc du développement continu des systèmes de prise en charge locaux et nationaux.

### **4. Standards professionnels à l'échelle du cas individuel**

#### **4.1. Introduction et réflexions de base**

La mise en œuvre des étapes du processus décrit ci-après doit favoriser autant que possible l'atteinte des objectifs et permettre l'organisation de la réflexion et des actions inhérentes au processus de case management. En principe, la chronologie des sous-étapes correspond au cycle présenté, mais peut être déterminée individuellement et, si nécessaire, adaptée à la situation. Il est par ailleurs possible d'effectuer plusieurs étapes simultanément. Les différentes phases du processus font appel à différentes connaissances et compétences. Les standards professionnels doivent garantir une démarche professionnelle.



## 4.2. Aperçu des différentes étapes du processus

- Etape 1 : Clearing et Intake → clarifier l'admission dans le processus de case management
- Etape 2 : Assessment → analyser la situation et les besoins
- Etape 3: Planification des objectifs et actions → définir les objectifs et planifier les mesures
- Etape 4: Mise en œuvre et pilotage des prestations → mettre en œuvre et surveiller les mesures
- Etape 5: Evaluation → évaluer les résultats et mettre fin à la collaboration

## 4.3. Clearing et Intake

### 4.3.1. Brève description de l'étape

La phase de clarification précède le véritable processus de case management et englobe la prise de contact, la clarification des conditions d'accès du cas resp. des responsabilités, ainsi que l'accord contraignant sur la collaboration future (contrat).

### 4.3.2. Objectifs de l'étape

- Déterminer si le cas répond aux critères du programme de case management.
- Clarifier la compétence quant à la responsabilité du cas.
- Conclure un accord sur la future collaboration.

### 4.3.3. Standards professionnels

- Les clientes/clients, le case manager et, selon le contexte, d'autres personnes impliquées, clarifient ensemble si le cas répond aux critères du case management.
- Les clientes/clients sont pleinement informés du processus de case management, ainsi que des objectifs et des effets escomptés.
- Les clientes/clients et le case manager conviennent de la collaboration et définissent les tâches, droits, obligations et responsabilités respectifs.
- Un premier bilan des problèmes et ressources des clientes et clients est dressé.
- Le processus décisionnel, les critères et conditions d'admissibilité au case management sont transparents. La cliente/le client est informé/e de la procédure à suivre si le cas n'est pas admis dans le processus de case management.
- Dans tous les cas, le client doit pouvoir s'exprimer sur l'admission dans le processus de case management.
- Tout lien de dépendance du case manager est exposée de manière transparente.

## 4.4. Assessment

### 4.4.1. Brève description de l'étape

L'assessment comprend un relevé, une évaluation et une documentation exhaustives de la situation personnelle et des prestations d'assistance des clientes et clients. Il tient compte des avis subjectifs, besoins et souhaits liés à la propre situation, ainsi que des problématiques et ressources individuelles identifiées par des professionnels. L'assessment inclut l'environnement social, local et institutionnel. Les informations relatives à la nécessité d'un changement sont analysées à la fois par des professionnels et les personnes concernées.

#### **4.4.2. Objectifs de l'étape**

- Recueil et documentation des informations nécessaires à l'évaluation des problématiques et ressources individuelles.
- Définition et justification du besoin de changement.

#### **4.4.3. Standards professionnels**

- La participation active des clientes et clients est considérée comme un facteur déterminant du succès du processus de soutien. L'entourage et les principaux fournisseurs de prestations du système d'aide y sont associés de manière appropriée.
- Le relevé des données est systématique et axé sur les objectifs et englobe tous les domaines de vie nécessaires à l'accomplissement de la mission. L'accent est à la fois mis sur les sources de problèmes et facteurs de ressources.
- Toutes les données du cas sont recueillies avec le consentement écrit des personnes concernées. Les clientes et clients comprennent à ce titre le processus de collecte des données sur les plans linguistique et cognitif.
- Les informations orales et écrites fournies par des organisations externes font l'objet d'une analyse critique en matière de crédibilité, de compréhensibilité et de pertinence.
- Les données collectées sont documentées sous une forme compréhensible et standardisée, notamment à l'attention de tiers.
- L'appréciation des besoins s'effectue avec les clientes et clients, sur la base des informations recueillies. Leurs besoins exprimés constituent le point de départ. Toute divergence d'opinion au niveau de l'appréciation est exprimée et consignée de manière transparente.

### **4.5. Planification des objectifs et actions**

#### **4.5.1. Brève description de l'étape**

Au cours de la phase de planification des objectifs et actions, les objectifs à long, moyen et court terme du processus de soutien sont négociés et formulés au regard des besoins identifiés lors de l'assessment. Des mesures pour les atteindre sont définies.

#### **4.5.2. Objectifs de l'étape**

- Les objectifs sont négociés, fixés et consignés de manière contraignante pour toutes les parties impliquées.
- Les mesures nécessaires à l'atteinte des objectifs sont définies et convenues avec les personnes responsables.
- La planification des objectifs et actions est documentée par écrit.

#### **4.5.3. Standard professionnels**

- A partir des besoins identifiés lors de l'assessment, des objectifs réalistes sont définis avec les clientes et clients.
- Les éventuels conflits d'objectifs entre les différentes parties sont discutés et, dans la mesure du possible, résolus. En cas de divergence, les processus décisionnels sont transparents et, selon les champs d'action, les possibilités de recours sont connues.
- Les objectifs sont vérifiables et mesurables, ainsi que priorisés et hiérarchisés en fonction du cadre temporel (en règle générale objectifs principaux, partiels ou d'action). Ils servent ainsi de repères aux participants, à court et à long terme.
- Pour l'atteinte des objectifs, le plan de mesures est élaboré conjointement par le case manager, la cliente/le client et, le cas échéant, ses proches et d'autres acteurs impliqués.
- La définition des mesures prend en compte et valorise les ressources des clientes et clients, ainsi que leur environnement social. Afin d'atteindre les objectifs fixés, les mesures sont appropriées et efficaces, ainsi que réalistes pour l'ensemble des parties impliquées.

- Les mesures et objectifs convenus sont consignés dans un plan d'action écrit (plan de soutien, plan d'aide, etc.). Il indique également quelles prestations sont fournies par qui, quand, où et comment.
- La poursuite de la collaboration fait l'objet de discussions entre les participants. Le case manager est responsable de la communication et de la mise en réseau de toutes les personnes et organisations impliquées dans le cas.
- Les dates et les modalités de contrôle du plan de soutien sont définies.

#### **4.6. Mise en œuvre et pilotage des prestations (mise en relation/mise en réseau)**

##### **4.6.1. Brève description de l'étape**

La mise en œuvre et le pilotage des prestations englobent principalement la mise en relation des personnes concernées avec les prestations d'aide formelles et informelles appropriées (mise en réseau), la surveillance et le contrôle de la mise en œuvre ciblée des mesures, ainsi que la gestion de l'information et de la communication entre les parties impliquées. Le processus de fourniture des prestations est piloté par une personne (case manager) dont la légitimité est reconnue par tous les participants.

##### **4.6.2. Objectifs de l'étape**

- Le plan de soutien convenu est mis en œuvre de manière ciblée.
- L'évolution est suivie et pilotée.
- L'information et la communication sont assurées tout au long du processus.

##### **4.6.3. Standards professionnels**

- Les offres permettant la mise en œuvre des mesures sont identifiées.
- Les clientes et clients sont mis en relation avec les services et systèmes de soutien concernés.
- Les mesures convenues sont mises en œuvre, contrôlées et documentées selon la planification.
- Les changements intervenant dans la situation des clientes et clients et de l'entourage, ainsi que dans l'appréciation de la situation et/ou de l'évolution des coûts sont observés et documentés. En cas de changements majeurs, le plan d'action est adapté.
- Tous les participants à la mise en œuvre sont suffisamment informés du processus et associés au pilotage des prestations. Lors de prises de décision, l'objectif est de parvenir à un consensus entre les acteurs impliqués.
- Un échange continu est pratiqué entre les parties impliquées dans les canaux appropriés, tant au niveau individuel que général (p.ex. colloques de cas, conférences de réseautage, etc.).

#### **4.7. Evaluation**

##### **4.7.1. Brève description de l'étape**

L'évaluation finale comprend l'examen et le bilan des résultats des prestations fournies tout au long du processus de case management. Le plan d'aide formulé sert à ce titre de base. La satisfaction des participants par rapport au processus de case management est également relevée. Si nécessaire, le case management peut aussi être évalué au regard du rapport coûts-efficacité. L'accompagnement assuré par le case management prend expressément fin. Le cas échéant, un suivi est assuré.

##### **4.7.2. Objectifs de l'étape**

- L'atteinte des objectifs est contrôlée.
- Les résultats et l'efficacité des différentes mesures sont contrôlés.
- La collaboration entre les participants est évaluée.

#### **4.7.3. Standards professionnels**

- La décision de clôturer le processus de case management est prise en accord avec les clientes et clients.
- L'évaluation du processus de case management est réalisée selon des critères uniformes.
- L'atteinte des objectifs et l'efficacité des différentes mesures sont contrôlées et analysées, les écarts sont justifiés.
- Les coûts des prestations fournies resp. le coût des ressources sont établis.
- Le degré de satisfaction des clientes et clients et évent. d'autres participants au sujet du résultat obtenu et du processus de collaboration est évalué.
- Les besoins subsistants ou les nouveaux besoins sont estimés avec les clientes et clients. Si nécessaire, des offres de suivi appropriées sont organisées.
- Les résultats de l'évaluation sont documentés selon une approche standardisée.
- La collaboration avec les clientes et clients prend expressément fin. Les accords de collaboration (contrats) spécifiques au cas, conclus dans le cadre du processus de case management, sont résiliés.

### **5. Standards professionnels à l'échelle de l'organisation et du système de prise en charge**

#### **5.1. Introduction et réflexions de base**

La mise en œuvre du case management exige une coordination du processus de case management avec les conditions-cadres opérationnelles et structures de prise en charge. Par ailleurs, la collaboration entre les services et les spécialistes impliqués doit être assurée. L'introduction et la mise en œuvre du case management exigent donc un ancrage au sein et entre les organisations. Pour les organisations, la conceptualisation d'une offre de case management implique en général des changements considérables au niveau des structures, processus, méthodes de travail et responsabilités. Cela englobe également la gestion des champs de tension; une organisation doit en effet adopter un positionnement clair au sein des champs de tension ci-après :

- a) Le case management se limite au domaine de responsabilité individuel de la propre organisation en termes de temps et de contenu  
versus  
Le case management s'entend comme un processus pouvant s'étendre au-delà de la responsabilité de la propre organisation en termes de temps et de contenu.
- b) Le case management est mis en œuvre à titre de prestation destinée aux personnes concernées  
versus  
Le case management fait surtout office d'instrument de pilotage à des fins d'optimisation des coûts.

#### **5.2. Brève description**

Les standards suivants s'appliquent aux conditions et exigences à l'égard d'organisations proposant des prestations de case management.

### 5.3. Objectifs

- Les conditions cadres opérationnelles sont conçues de manière à ce que le processus de case management puisse être mis en œuvre conformément aux standards s'appliquant à chaque cas et soit à même de produire le meilleur effet possible.
- L'interconnexion avec d'autres organisations au sein du système de soins commun permet d'assurer des processus de soutien durables sur le long terme (par-delà les frontières de la propre organisation).

### 5.4. Standards professionnels

- Les critères d'admission ou d'accès au processus de case management sont définis. Les possibilités d'accès et la pratique d'admission sont compréhensibles et transparentes.
- Les devoirs de collaboration ou sanctions en cas de non-participation reposent sur des bases juridiques et sont communiqués.
- Les approches, principes et instruments de travail inhérents à l'activité opérationnelle des case managers sont définis et mis à disposition par l'organisation.
- Le travail lié au cas est consigné par écrit sous une forme appropriée. Les décisions prises dans le cadre du processus de case management sont à tout moment compréhensibles.
- En règle générale, les informations du cas, requises dans le cadre du case management, sont des données personnelles particulièrement sensibles dont la collecte, la conservation, l'exploitation et la destruction requièrent un soin particulier conformément aux dispositions légales (loi sur la protection des données).
- Les case managers traitent toujours des situations complexes. Ils bénéficient donc des ressources temporelles nécessaires et d'une infrastructure adéquate (nombre maximal de cas: 40 cas à temps plein – selon le champ d'application et le contexte, le nombre de cas doit être adapté).
- L'organisation veille à ce que les case managers disposent des compétences et du professionnalisme nécessaire à l'exercice de leur fonction.
- La description de fonction/le rôle des case managers sont organisés de sorte à ce que ces derniers bénéficient d'une grande marge de manœuvre et de décision. Ils peuvent ainsi assumer, pour chaque cas, leurs tâches de coordination et de pilotage du processus.
- Les organisations actives dans le case management créent les conditions-cadres et possibilités d'acquisition de connaissances et de réflexion quant à la gestion de situations complexes.
- L'organisation veille à l'assurance et à l'optimisation continue de la qualité du case management.
- L'organisation tient compte du fait que l'introduction et la mise en œuvre du case management impactent sur les processus, responsabilités et principes d'action, ce qui requiert une adaptation de la pratique actuelle liée à la fourniture de prestations. Les bases du case management sont définies dans un concept et approuvées par la direction de l'organisation. Les changements adéquats sont apportés à l'organisation (développement organisationnel).
- Afin de surmonter les frontières institutionnelles, le case management requiert des formes de collaboration et relationnelles avec (d'autres) organisations au sein du système de prise en charge commun. Des réseaux et accords de collaboration adéquats sont systématiquement mis en place et entretenus par l'organisation.
- Les lacunes dans la prise en charge et la surabondance d'offres sont identifiées par-delà l'ensemble des cas. Elles sont signalées aux services compétents du système de prise en charge.
- Les organisations actives dans le case management sont conscientes de la nécessité de négocier la fonction de pilotage pour chaque cas. Par ailleurs, elles jugent de l'aptitude de leur propre case manager à accomplir la mission.

## 6. Documents de référence et littérature de base

Brinkmann, V. (Hrsg.) (2010). *Case Management: Organisationsentwicklung und Change Management in Gesundheits- und Sozialunternehmen*. Wiesbaden: Gabler (2ème édition)

Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management e.V. (Hrsg.). (2009). *Rahmenempfehlungen zum Handlungskonzept Case Management*. Heidelberg: Economica

Ewers, M. & Schaeffer, D. (Hrsg.). (2005). *Case Management in Theorie und Praxis*. Berne: Huber Verlag (2ème édition complétée)

Kleve, H., Haye, B., Hampe-Grosser, A. & Müller, M. (2006). *Systemisches Case-Management. Falleinschätzung und Hilfeplanung in der Sozialen Arbeit*. Heidelberg: Carl-Auer Verlag

Löcherbach, P., Klug, W., Rimmel-Fassbender, R. & Wendt, W.R. (2009). *Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit*. München: Ernst Reinhardt Verlag (4ème édition actualisée)

Monzer, M. (2013). *Case Management. Grundlagen*. Heidelberg: medhochzwei

Müller, M. & Ehlers, C. (2012). *Case Management als Brücke*. Band 4 aus der Reihe Berliner Beiträge zu Bildung, Gesundheit und Sozialer Arbeit. Uckerland: Schibri Verlag (2ème édition)

Rimmel-Fassbender, R. (2012). *Beratung und Steuerung im Case Management*. Schriftenreihe der Katholischen Fachhochschule Mainz 06. St. Ottilien: EOS-Verlag

van Riet, N. & Wouters, H. (2008). *Case Management. Ein Lehr und Arbeitsbuch über die Organisation und Koordination von Leistungen im Sozial- und Gesundheitsbereich*. Lucerne: Interact, Verlag für Soziales und Kulturelles (2ème édition)

Wendt, W.R. (2010). *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen: eine Einführung*. Freiburg im Breisgau: Lambertus-Verlag (5ème édition révisée)

Wendt, W.R (Hrsg.) (2012). *Beratung und Case Management. Konzepte und Kompetenzen*. Heidelberg: medhochzwei

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2011). *Case Management in der Entwicklung, Stand und Perspektiven in der Praxis*. Heidelberg: Economica (2ème révision révisée)

Wendt, W. R. & Löcherbach, P. (Hrsg.). (2009) *Standards und Fachlichkeit im Case Management*. Heidelberg: Economica