

CASE MANAGEMENT CONNECTION

Printemps 2011

Bulletin du Réseau national des gestionnaires de cas

Une association professionnelle constituée de membres sous le régime fédéral qui se consacre à la promotion de l'excellence et du professionnalisme chez les gestionnaires de cas au Canada.

Assistez gratuitement à une démonstration de la Bibliothèque de ressources éducatives en ligne les jeudis de 12 h 15 – 12 h 45 HNE
Inscriptions :

www.ncmn.ca

« J'ai été très impressionnée par ce que j'ai vu... un large éventail de ressources consacrées spécifiquement à la gestion de cas et de matériel fondé sur les compétences. »

Dianne Mathieu
Directrice principale
Développement organisationnel
CASC du Toronto-Centre

COORDONNER
APPUYER
NAVIGUER

Critères de référence de la gestion de cas INGÉNIOSITÉ, CRÉATIVITÉ, TÉNACITÉ

Un vieux proverbe africain a dit un jour qu'il fallait un village pour élever un enfant, mais il faut aussi un village pour prendre soin de nos aînés, déclare Elisabeth Antifeau, chef de pratique à Community Care, Interior Health, en Colombie-Britannique.

Au cours de ses dix-sept années d'expérience à titre de gestionnaire de cas dans la région de l'Intérieur de la Colombie-Britannique, et dans le cadre de son travail qui compte sur la collaboration de nombreux et dévoués gestionnaires de cas, Antifeau a collectionné une quantité d'histoires et de souvenirs. Ses récits sont la preuve que l'ingéniosité, la créativité et la ténacité sont des qualités requises chez l'équipe de gestionnaires de cas, et un cas en particulier lui revient en tête.

Il y avait, dans une région éloignée des Kootenays où vivent plusieurs personnes âgées pour la plupart autonomes, un couple octogénaire sans famille proche qui éprouvait de graves problèmes d'incontinence qui en peu de temps donnaient lieu à des conditions d'hygiène et de salubrité préoccupantes. Avec la quantité croissante de literie et d'articles personnels à blanchir, l'absence de machine à laver ou de laverie automatique était une épreuve. Envoyer du personnel de soutien à domicile sur de longs trajets jusqu'à Nelson pour effectuer le lavage coûtait trop cher et demandait trop de temps.

...suite à la page 3

Le Guide de vie autonome a reçu un taux d'approbation du RNGC de Cinq Étoiles



POURQUOI?

Le Guide de vie autonome de We Care vous offre des renseignements utiles pour vous aider à réduire les risques de blessures à l'intérieur et aux alentours de votre domicile. Parcourant votre domicile pièce par pièce, nous vous aidons à reconnaître les dangers potentiels et vous proposons de simples changements qui amélioreront votre qualité de vie. Ce guide a récemment reçu le Leading Practice Award d'Agrément Canada. Disponible gratuitement sur le site www.wecare.ca

DANS CE NUMÉRO

Critères de référence de la gestion de cas, récits de l'Intérieur de la C.-B., page 1 & 3

Le développement de la gestion de cas présente des avantages pour la gastro-entérologie, page 2

Prochainement au RNGC, page 3



(de gauche à droite) Dr Clifford Ottaway, Joan Park RN MHSc, Dr Norman Marcon, Dr Raymond Rupert, Dr Youngin Kim

LE DÉVELOPPEMENT DE LA GESTION DE CAS PRÉSENTE AVANTAGES POUR LA GASTRO-ENTÉROLOGIE

Une présentation donnée devant la communauté de la recherche en gastro-entérologie de l'Université de Toronto par Joan Park, RN, MHSc, une gestionnaire de cas à temps plein, du service de gastro-entérologie/chirurgie générale à St. Michael's Hospital, et par le Dr Raymond Rupert, MD, MBA, fondateur et directeur médical de Rupert Case Management inc. a suscité de l'intérêt pour une recherche pilote visant à valider une formule pour mesurer la complexité des soins actifs aux patients.

Mme Park, qui est également présidente du Réseau national des gestionnaires de cas du Canada, a souligné les avantages de la gestion de cas pour la population de patients en gastro-entérologie, tandis que le Dr Rupert s'est concentré sur l'harmonisation des plans de traitement et le renforcement des compétences dans la gestion de la complexité pour les patients. Le Dr Rupert a suggéré qu'il était nécessaire d'établir un centre d'excellence pour la gestion de la complexité clinique en gastro-entérologie. La présentation s'est déroulée devant un auditoire constitué de 25 spécialistes de la gastro-entérologie, du Toronto

General Hospital, du Toronto Western Hospital, et du Sunnybrook Health Sciences Centre.

Les gastro-entérologues du Michael's Hospital, les docteurs Clifford Ottaway, Young-in Kim, Jan Irvine et Gabor Kandel vont de l'avant avec une formule/un modèle de pilote pour la complexité clinique.

Pouvez-vous vous permettre d'être sans une assurance responsabilité civile professionnelle?



**Contactez Vicky Masucci
au 905 303-1660 ou par courriel
vickym@soundinsurance.ca
pour obtenir un devis sans obligation
de votre part.**

**Combinez cette assurance avec
l'assurance auto et habitation, cela
constitue un investissement TRÈS
rentable!**

Tandis qu'elle réfléchissait à la question et envisageait les options dans la communauté, la gestionnaire de cas prit contact avec le propriétaire de l'auberge Blue Moon, et apprit l'existence d'un centre de service de garde à l'enfance qui occupait et louait le sous-sol du dessous plusieurs jours par semaine. La pièce de résistance était la machine à laver et le sèche-linge. À l'occasion d'une rencontre, elle leur demanda si une aide de soutien à domicile pouvait utiliser les installations les autres jours, et ainsi, le problème fut réglé!

« C'est une belle histoire qui montre comment l'ingéniosité, la ténacité, et la pensée créative peuvent venir à bout des situations difficiles : les solutions fondées sur la communauté sont la clé. Les communautés rurales sont souvent considérées comme désavantagées en raison du manque de ressources, mais vivre et travailler dans de petites villes nous force à sortir des sentiers battus. Arriver à des solutions de rechange est souvent plus facile parce que l'on se trouve dans de petites collectivités. On peut être petit et parvenir à quelque chose de beau et de bienveillant », déclare Antifeau.

Une autre femme de la région atteinte de démence qui vivait seule en zone rurale était souvent aperçue en train d'errer sur la route principale, et cela posait un problème de sécurité. « J'ai discuté avec ses voisins et ils se sont mis à veiller sur elle. Ils l'invitaient souvent chez eux s'ils la

voyaient s'éloigner de la cour, ou, si elle s'aventurait sur la route, quelqu'un du coin qui la reconnaissait la recueillait et la ramenait chez elle en s'assurant qu'elle avait de quoi manger. C'est le village « planétaire » qui prend soin de nos aînés : il surveille, veille, et offre son soutien, » explique Antifeau.

Antifeau a fait également allusion à une autre cliente atteinte de démence qui fréquentait son restaurant préféré à Nelson, mais qui oubliait souvent de payer la facture. « J'ai pris contact avec son fils qui vit plus loin, et celui-ci a ouvert un compte avec le propriétaire du restaurant pour qu'elle n'ait plus de soucis à se faire. » En fin de compte, elle se plaisait à entendre le propriétaire lui dire : « Ne t'en fais pas, c'est réglé. » Pouvoir prendre son repas dans un décor qui lui est familier sans ressentir une gêne dans ce lieu public a contribué à son sentiment d'indépendance. »



Elisabeth Antifeau, chef de Pratique à Community Care, Interior Health, Colombie-Britannique

Avez-vous votre exemplaire des Normes de pratique en gestion de cas au Canada?

L'objectif des Normes de pratique en gestion de cas au Canada est d'établir un niveau d'excellence et un point de référence par rapport auquel des individus peuvent être comparés et évalués. Vous obtenez une copie papier GRATUITE avec votre adhésion, et vous pouvez consulter une version en ligne. Achetez votre exemplaire sur www.ncmn.ca



Dans un autre cas lié à la santé mentale, une nouvelle cliente se méfiait beaucoup des étrangers et ne laissait pas Antifeau pénétrer dans sa maison, restant cachée derrière sa porte-moustiquaire fermée. Ayant entendu ses voisins dire qu'elle fréquentait un café du coin, Antifeau prit un café en coude à coude en sa compagnie pendant quelques jours, et entama des conversations amicales dans ce lieu public. Quand, la semaine suivante, elle sonna de nouveau à sa porte, la cliente l'a reconnue et l'a invitée à rentrer. Les visites subséquentes se sont déroulées en douceur.

Une femme très sage a dit un jour que si vous gâchez l'éducation de vos enfants, le reste importait peu. Quand il s'agit des soins aux aînés, Antifeau souscrit au même principe.*

QUOI DE NEUF AU RNGC?

Un des objectifs de travail de premier plan du RNGC est de confirmer un cadre de développement pour les compétences de base requises dans la pratique de la gestion des cas partout au Canada, et à travers tous les secteurs. Lors de la Conférence du RNGC de septembre 2010, les membres ont discuté de diverses options pour un cadre de compétences.

Le RNGC a tout mis en œuvre, sous la direction du membre du conseil d'administration Shannon Berg, pour établir et finaliser un cadre de compétences. Un groupe de travail sur les compétences s'est réuni en février et mars, et 11 membres du RNGC ont participé à la rencontre. Le RNGC prévoit, d'ici la fin de mars 2011, disposer d'un cadre qui nous guidera vers un renforcement du développement des compétences.

Ne manquez pas cet élégant cadeau!



Devenez membre ou renouvelez votre adhésion et recevez **GRATUITEMENT** un élégant étui en cuir à cartes professionnelles personnalisé, avec une inscription gravée!

NOUVELLES COULEURS DU **PRINTEMPS!**



National Case Management Network

229 Yonge St., 3rd Floor, Toronto ON M5B 1N9

Phone 416-864-5643

Fax 416-864-6098

info@ncmn.ca

www.ncmn.ca

CASE MANAGEMENT CONNECTION est le bulletin du Réseau national des gestionnaires de cas. Il est publié trimestriellement pour les membres et les amis (es) de la communauté de Gestion des cas. La réalisation de ce bulletin a été rendue possible grâce à une contribution financière de Santé Canada.

Les opinions exprimées ne représentent que l'avis des personnes qui y sont mentionnées. Pour obtenir plus de renseignements ou pour présenter une soumission, veuillez contacter la rédactrice en chef, Victoria Hadden au 416 864-5643 ou par courriel à l'adresse victoria@ncmn.ca