

ANNEXE IV

PROFIL DE POSTE : GESTIONNAIRE DE CAS

Missions

Le gestionnaire de cas intervient à la suite d'un processus défini de repérage des situations complexes pour lesquelles il :

- évalue la situation dans toutes ses dimensions ;
- analyse les besoins ;
- organise la concertation des professionnels concernés par la situation pour mettre en commun les données d'évaluation et mettre en cohérence l'ensemble des interventions. Il organise en tant que de besoin la tenue de réunions interdisciplinaires réunissant des professionnels de différents établissements ou organismes ;
- élabore avec la personne et éventuellement son entourage le plan de services individualisé (PSI) en tenant compte des évaluations et interventions professionnelles déjà en place. Il s'assure de son ajustement aux préférences de la personne et à l'évolution de ses besoins. Le PSI est l'outil de référence pour la mise en cohérence de l'ensemble des plans d'intervention des professionnels.

La gestion de cas est un suivi de type intensif qui ne permet pas de dépasser une quarantaine de situations en file active.

Le gestionnaire de cas participe au mouvement d'intégration sur un territoire en remontant au pilote local les informations nécessaires à son action (dysfonctionnements des processus d'orientation, difficulté d'accès à un service ou à certaines informations, documentation du manque de ressources). Les données anonymisées et agrégées issues de son évaluation et du PSI sont destinées à être utilisées par le pilote dans le cadre de sa mission d'animation des tables tactique et stratégique.

Employeurs

Les employeurs qui embauchent des gestionnaires de cas doivent être engagés dans le processus MAIA.

Quel que soit leur rattachement hiérarchique, les relations des gestionnaires de cas avec le pilote local et les modes de fonctionnement sont identiques sur un territoire donné.

Les gestionnaires de cas tiennent leur légitimité d'intervention du partenariat (tactique et stratégique).

Le gestionnaire de cas est indépendant de l'offre de services de son employeur dans la planification des services nécessaires. Le pilote local et le partenariat stratégique sont garants de cette neutralité.

Rattachement hiérarchique

Chaque gestionnaire de cas peut rester rattaché hiérarchiquement à son employeur, mais il est encadré dans son intervention de gestionnaire de cas par le pilote local.

Les gestionnaires de cas rendent compte de leur activité à la fois au pilote local (afin qu'il en fasse part et en tire les analyses nécessaires au partenariat tactique et au partenariat stratégique) et à leur employeur.

Relations fonctionnelles

Elles sont nombreuses et variées : ensemble des professionnels intervenant sur le territoire du dispositif MAIA.

Principales activités

Pour toutes les personnes repérées, le gestionnaire de cas :

- réalise à domicile une évaluation globale des besoins de la personne à l'aide de l'outil multidimensionnel standardisé ;
- confirme ou infirme le recours à la gestion de cas, à cette occasion ;
- fait le lien avec les professionnels déjà en charge de la situation ;
- planifie les services nécessaires à l'aide du plan de services individualisé (PSI) ;
- assure un suivi effectif des démarches pour l'admission de la personne à ces services ;
- assure un suivi de la réalisation des services planifiés ;

- organise le soutien et coordonne les différents intervenants impliqués ;
- assure une révision périodique du plan de services individualisé ;
- est le référent pour la personne en situation complexe ;
- assure un retour d'information sur les situations suivies au pilote local.

Compétences

Sens aigu de l'organisation, aptitude à la négociation.

Bonne aptitude à la communication (écrite et orale).

Connaissance du tissu associatif, médical, sanitaire et médico-social du secteur et de son organisation.

Connaissance des droits des personnes, de la déontologie et du secret professionnel.

Sens des relations humaines vis-à-vis des personnes prises en charge et des professionnels.

Goût pour le travail en équipe, intérêt pour l'interdisciplinarité.

Maîtrise de la bureautique (Word, Excel au moins), intérêt pour l'outil informatique.

Conditions d'exercice

Le gestionnaire de cas doit :

- être employé dans un dispositif MAIA ;
- avoir une formation d'auxiliaire médical, de psychologue ou être titulaire d'un diplôme de travailleur social de niveau III ;
- avoir une expérience professionnelle dans le soin, l'aide ou l'accompagnement des personnes ;
- s'engager dans une formation validée en gestion de cas, permettant notamment d'exercer des fonctions d'évaluation multidimensionnelle des besoins des personnes et de coordination des différents intervenants.

Qualités requises

Rigueur.

Forte compétence relationnelle.

Dynamisme.

Aspects pratiques

Réunion hebdomadaire sous la responsabilité du pilote en équipe de gestion de cas.

Formation DU de gestion de cas.