



NETZWERK
CASE MANAGEMENT
SCHWEIZ

verbindet Menschen und Institutionen

CERTIFICATION DES INSTITUTIONS APPLIQUANT LE CASE MANAGEMENT

CRITÈRES DE QUALITÉ ET INDICATEURS DE CONTRÔLE

INTRODUCTION

Le présent document a été rédigé par le groupe de travail «Certification» du Réseau Case Management Suisse dans une perspective consensuelle, et approuvé par le Comité du Réseau Case Management Suisse (Netzwerk Case Management Schweiz) le 10 décembre 2009. Il doit servir de cadre normatif à l'organisation de certification – Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management SQS (www.sqs.ch) – afin de mettre au point la check-list nécessaire en vue de la certification. La check-list de la SQS est le document de référence pour l'audit.

Les organisations et entreprises intéressées par l'obtention de la certification peuvent utiliser ce document comme texte d'orientation ou comme support pour une première autoévaluation. Les cases à cocher figurant en face de chaque indicateur ont également été ajoutées à cette fin.

Ce document a été structuré sur la base des principes directeurs du Case Management, définis par le groupe de travail «Certification» en s'appuyant sur les notions fondamentales du Case Management issues de la théorie et de la littérature spécialisée.

Documentation et protection des données	Screening / Triage	Ancrage institutionnel
Orientation partenaire et client	Principes directeurs du Case Management	Pilotage du cas
Orientation besoins		Coordination et coopération
Orientation ressources	Etapes du processus / Cycle du CM	Engagement contractuel

Le document est structuré comme suit:

PRINCIPES DIRECTEURS (CF. TABLEAU P. 2)

CRITÈRE DE QUALITÉ

Description

Indicateurs de contrôle

Un ou plusieurs **critères de qualité** ont été définis pour chaque **principe directeur** (cf. tableau p. 2). Par ailleurs, des **indicateurs de contrôle** ont été déterminés pour chaque critère de qualité. La **description** permet de mieux comprendre et appréhender les critères de qualité.

Un **glossaire** expliquant certains termes utilisés dans le document figure à la fin du manuel.

Août 2010 / Réseau Case Management Suisse – Groupe de Travail «Certification»

SOMMAIRE

Introduction.....	2
Principes directeurs (cf. tableau p. 2).....	3
Screening / triage	5
Etapes du processus / schéma de fonctionnement du Case Management.....	7
Orientation partenaires et client.....	15
Orientation besoins	16
Orientation ressources.....	18
Pilotage du cas	19
Coordination et coopération	21
Engagement contractuel	23
Documentation et protection des données.....	25
Ancrage dans l'organisme / cadre institutionnel.....	28
Glossaire	32

SCREENING / TRIAGE

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES CRITÈRES IDENTIFIANT DES CAS DE CASE MANAGEMENT SONT CLAIREMENT DÉFINIS

Description

Indicateurs de contrôle

Les conditions suivantes, au minimum, doivent être réunies pour appliquer le Case Management:

- situation complexe ou présentant une problématique multiple
- problème manifeste de gestion de soi
- nécessité d'intervention de plusieurs fournisseurs de prestations (système d'aide complexe)
- disposition du client à coopérer

Il existe un catalogue de critères écrit.

Les critères définis sont motivés par écrit et la responsabilité de la détermination des critères est attribuée.

Les responsabilités sont définies dans un profil de poste, un schéma organisationnel, une grille de compétences ou un document équivalent.

Les critères sont transparents pour les clients (descriptif de l'offre, brochure, prospectus, etc.).

Le schéma d'admission dans le processus de Case Management est décrit dans un diagramme des processus.

SCREENING / TRIAGE

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES CRITÈRES D'EXCLUSION DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT SONT TRANSPARENTS ET FONDÉS

Description

Indicateurs de contrôle

Les éventuels critères d'exclusion sont définis par l'organisation et sont consignés par écrit et de manière vérifiables.

Les critères d'exclusion sont consignés dans un document (par exemple dans un concept de Case Management)

Les critères définis sont motivés par écrit et la responsabilité de la définition des critères est attribuée.

Les critères sont transparents pour les clients (descriptif de l'offre, brochure, prospectus, etc.).

Le processus d'exclusion est défini et illustré par un diagramme de processus.

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LA COMPÉTENCE DÉCISIONNELLE POUR LA MISE EN ŒUVRE DU CASE MANAGEMENT EST FORMELLEMENT ATTRIBUÉE

Description

Indicateurs de contrôle

Les décideurs sont désignés et la demande d'admission dans le processus de Case Management est officialisée et documentée.

Les responsabilités sont définies dans un profil de poste, un schéma organisationnel, une grille de compétences ou un document équivalent, et les décideurs sont désignés.

Le processus décisionnel est décrit dans un document et illustré par un schéma.

ETAPES DU PROCESSUS / CYCLE DE FONCTIONNEMENT DU CASE MANAGEMENT

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LE DÉBUT ET LA FIN DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT SONT CLAIREMENT DÉFINIS

Description

Indicateurs de contrôle

Les décisions relatives à l'admission dans le processus de Case Management et à la clôture du processus sont définies dans le temps et documentées.

Les décisions relatives à l'admission dans le processus de Case Management et à la clôture du processus sont consignées dans la documentation du cas et motivées.

Tous les acteurs concernés sont informés de la clôture du processus.

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES CLIENTS CONCERNÉS SONT INFORMÉS DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT ET DES EFFETS ESCOMPTÉS

Description

Indicateurs de contrôle

L'organisation dispose de supports d'information tels que des prospectus afin de renseigner les clients sur le processus de Case Management (définition du Case Management) ainsi que sur leurs droits et obligations dans ce cadre. L'organisation s'assure que les personnes concernées ont connaissance des objectifs poursuivis par le Case Management.

Des informations sont mises à la disposition des clients (brochures, prospectus, sites Internet, etc.)

Les droits et obligations des personnes concernées sont définis par écrit de façon transparente.

Le client signe une attestation pour confirmer qu'il a reçu la notice d'information et qu'il a été informé du processus, de ses droits et obligations ainsi que des objectifs poursuivis par le Case Management.

Dans tous les cas, le client est informé du processus de Case Management, du mandat ainsi que des chances, droits, obligations et responsabilités qu'il implique.

CRITÈRE DE QUALITÉ:**TOUTE INTERRUPTION DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT EST CLAIREMENT COMMUNIQUÉE AUX PERSONNES CONCERNÉES ET JUSTIFIÉE****Description****Indicateurs de contrôle**

La décision d'interrompre le processus de Case Management doit être communiquée à la personne concernée et à tous les acteurs impliqués. En outre, une telle décision est motivée par des arguments plausibles pour la personne concernée.

L'interruption / l'arrêt précoce du processus de Case Management est plausiblement justifié(e) dans la documentation du cas.

Il existe une déclaration écrite dans laquelle la personne concernée certifie avoir été informée des motifs de l'interruption / de l'arrêt précoce du processus de Case Management.

CRITÈRE DE QUALITÉ:**LA SYSTÉMATIQUE DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT (ÉTAPES DU PROCESSUS) EST RESPECTÉE****Description****Indicateurs de contrôle**

Les différentes étapes du Case Management sont respectées lors du traitement des cas.

La documentation du cas reflète les différentes étapes.

Les indications notées dans la documentation du cas se réfèrent toujours à une étape déterminée.

Des outils standardisés sont utilisés à chaque étape du processus et sont déposés dans la documentation du cas.

D'éventuels conflits d'intérêt sont relevés ouvertement.

CRITÈRE DE QUALITÉ:

CLEARING, INTAKE – L'ADMISSION DANS LE PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT EST CLARIFIÉE

Description

Indicateurs de contrôle

La phase de clarification comporte les trois étapes de la prise de contact, de la sélection et de la vérification de la nécessité du Case Management ainsi que la décision et le contrat de Case Management.

La phase de clarification sert à déterminer la nécessité et la pertinence d'un Case Management compte tenu de la situation spécifique de la personne concernée, à conclure le contrat et à assurer la transition au Case Management.

Le rôle du Case Manager est défini.

Le client/patient et le Case Manager disposent des informations nécessaires pour décider de l'admission dans le processus de Case Management (consentement éclairé).

La décision relative à l'admission dans le processus de Case Management est prise de manière transparente et le droit de participation du client/patient est garanti. La procédure à suivre au cas où le client/patient ne serait pas admis dans le processus de Case Management est décrite.

CRITÈRE DE QUALITÉ:**ANALYSE DE SITUATION / ASSESSMENT – LA SITUATION INITIALE EST CERNÉE, LA MISSION DÉFINIE ET LES RESSOURCES DU CLIENT/PATIENT ET DE SON ENTOURAGE IDENTIFIÉES****Description**

Les prestations d'assistance et la situation personnelle du client/patient ainsi que ses besoins sont décrits et documentés de façon détaillée.

L'Assessment fait partie intégrante d'un processus complexe de conseil et d'assistance. Il consiste à recenser, évaluer et documenter les avis, besoins, attentes et souhaits du bénéficiaire des prestations («besoin subjectif») d'une part, ainsi que les ressources et la problématique individuelles identifiées par des professionnels et spécialistes d'autre part («besoin objectif»), et à les mettre en relation avec les prestations d'assistance reçues par le bénéficiaire et avec la situation personnelle de celui-ci. L'Assessment tient compte de l'environnement social, local et institutionnel.

Indicateurs de contrôle

La participation active du client/patient est considérée comme un facteur déterminant du succès de la collaboration. L'entourage du client ainsi que les autres fournisseurs de prestations y sont associés de manière appropriée.



La collecte des données recouvre tous les domaines relevant de la vie du client/patient nécessaires pour l'accomplissement de la mission et se focalise sur les ressources disponibles.



Toutes les données nécessaires sont recueillies avec l'accord du client/patient. Les informations fournies par les acteurs externes font l'objet d'une évaluation critique.



L'évaluation faite par les différentes parties prenantes est documentée.



Toute divergence d'opinion au niveau de l'assessment est exprimée de façon transparente. Les différences d'appréciation sont discutées et consignées.



**CRITÈRE DE QUALITÉ:
ELABORATION / DÉFINITION DES OBJECTIFS**

Description

Des objectifs sont négociés et fixés de manière contraignante pour les deux parties afin de garantir clarté et transparence. Toutes les parties impliquées clarifient les objectifs à poursuivre par chaque acteur du système d'aide et le résultat à obtenir dans des délais fixés.

Les objectifs décrivent un état désiré ou une compétence à acquérir. Les objectifs sont formulés à différents niveaux: objectifs généraux (principes et orientation générale), objectifs partiels (objectifs intermédiaires) et objectifs spécifiques. La formulation des objectifs constitue la base de l'évaluation ultérieure et permet de déterminer si l'effet souhaité a été obtenu et, si oui, dans quelle mesure.

Indicateurs de contrôle

A partir des résultats de l'Assessment, des objectifs réalistes sont définis avec le client/patient, compte tenu de ses ressources.

Les objectifs se rapportent aux domaines de la vie spécifiques sur lesquels le Case Management est appelé à influencer.

Les objectifs spécifiques sont vérifiables et mesurables.

Un cadre temporel est défini pour chaque objectif ou objectif partiel.

Les objectifs sont adaptés si nécessaire; le non-respect des délais et la non-réalisation des objectifs doivent être justifiés par écrit.

Les éventuels conflits d'objectifs entre les différents acteurs sont négociés. Les processus décisionnels sont transparents et les possibilités de recours connues de tous les acteurs.

CRITÈRE DE QUALITÉ:**PLANIFICATION DES MESURES / LES CONDITIONS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION DES OBJECTIFS FORMULÉS SONT CRÉÉES, LA PLANIFICATION COMMUNE DE L'OFFRE DE SOUTIEN EST ÉTABLIE****Description**

Dans le cadre de la planification des mesures, les étapes (mesures) nécessaires à la réalisation des objectifs sont définies et consignées. La planification des mesures documente la position objectivement fondée du Case Manager et les mesures convenues avec les bénéficiaires et avec les autres fournisseurs de prestations. Les objectifs et les mesures sont consignés par écrit dans un plan de soutien (plan d'aide, contrat, planification des services, etc.) et sont contraignants. Les mesures nécessaires sont mises en œuvre.

Indicateurs de contrôle

Le plan de mesures est élaboré conjointement par le Case Manager, le client/patient et, le cas échéant, ses proches et les autres personnes impliquées.

Le Case Manager est responsable de la communication et de la mise en réseau de toutes les personnes et institutions impliquées dans le cas.

Le plan de soutien indique quelles prestations sont fournies par qui, où et quand.

L'indisponibilité éventuelle des offres de soutien nécessaires est documentée.

Les dates et les modalités de contrôle du plan de soutien sont définies.

Les mesures sont retenues en fonction des critères d'efficacité, de pertinence et d'efficience; elles sont exigibles.

CRITÈRE DE QUALITÉ:

MISE EN ŒUVRE ET PILOTAGE DES PRESTATIONS (MONITORING) / LES PRESTATIONS NÉCESSAIRES SONT FOURNIES CONFORMÉMENT AUX BESOINS, LE PLAN DE MESURES EST MIS EN ŒUVRE EN FONCTION DES OBJECTIFS DÉFINIS, L'ÉVOLUTION EST SUIVIE ET PILOTÉE

Description

Les mesures sont mises en œuvre conformément à ce qui a été convenu. Le but du pilotage des prestations est la garantie et le contrôle ainsi que l'évaluation quantitative et qualitative continue des prestations d'assistance. Le pilotage (Monitoring) est réalisé par exemple sous forme d'entretiens téléphoniques avec les bénéficiaires ou les fournisseurs de prestations, de colloques de cas, de réunions de coordination, etc. Le processus global de fourniture des prestations est piloté par une personne dont la légitimité est reconnue par toutes les parties concernées (Case Manager).

Indicateurs de contrôle

La réalisation des mesures retenues est contrôlée et documentée.

Le client/patient est mis en relation avec les services concernés et les personnes de référence informelles.

Les changements intervenant dans la situation du client et de son entourage ainsi que dans l'appréciation de la situation et/ou de l'évolution des coûts sont observés et documentés. En cas de changements importants, le Case Manager procède à une nouvelle analyse (Re-Assessment). Les résultats du Re-Assessment doivent être intégrés dans le plan de mesures.

Toutes les parties impliquées dans la mise en œuvre du Case Management sont suffisamment informées; elles sont associées au pilotage des prestations, tant au niveau particulier que général, le but étant de parvenir à un consensus entre les acteurs.

Des échanges continus ont lieu entre les personnes impliquées, tant au niveau particulier que général (p. ex. dans le cadre de colloques de cas).

CRITÈRE DE QUALITÉ:**EVALUATION / LA RÉALISATION DES OBJECTIFS EST CONTRÔLÉE, LES RÉSULTATS ET LE PROCESSUS DE COLLABORATION SONT ÉVALUÉS ET UNE DÉCISION EST PRISE CONCERNANT LA CLÔTURE DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT**

Description	Indicateurs de contrôle	
Une évaluation est réalisée à la fin de chaque processus de Case Management. Elle consiste à contrôler l'effet produit par les prestations fournies au cours du processus et à les apprécier globalement. Le plan de soutien est le cadre de référence. L'évaluation comporte également une analyse de l'intégralité du processus de Case Management et de la satisfaction des personnes concernées.	Il existe un système d'évaluation uniforme, une grille d'évaluation ou un guide d'évaluation.	<input type="checkbox"/>
	Le Case Manager évalue la situation actuelle avec le client/patient et, le cas échéant, avec les autres intervenants.	<input type="checkbox"/>
	Les résultats sont comparés avec les objectifs, et les écarts sont justifiés.	<input type="checkbox"/>
	L'efficacité des différentes mesures est appréciée, les effets obtenus et/ou inattendus sont décrits et évalués.	<input type="checkbox"/>
	Les coûts des prestations fournies sont établis et comparés avec les effets obtenus.	<input type="checkbox"/>
	Le degré de satisfaction du client/patient au sujet du résultat obtenu et du processus de collaboration est évalué.	<input type="checkbox"/>
	Les besoins subsistants ou les nouveaux besoins (cf. glossaire) sont estimés.	<input type="checkbox"/>
	Les effets inattendus, qu'ils soient positifs ou négatifs, sont également pris en compte dans l'évaluation. Le respect des valeurs et des principes de travail importants pour le Case Management – tels que la responsabilisation (Empowerment), le partenariat, la reconnaissance et le respect de l'autonomie du client	<input type="checkbox"/>

– est vérifié.

ORIENTATION PARTENAIRES ET CLIENT

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES CLIENTS ET LES ACTEURS IMPLIQUÉS SONT CONSIDÉRÉS COMME PARTIES PRENANTES ET EXPERTS DANS LEUR PROPRE SITUATION, ILS SONT TRAITÉS ET RECONNUS COMME TELS

Description

Le client assiste à toutes les synthèses de groupe et a la possibilité d'y participer activement. Les entretiens sont consignés dans un procès-verbal qui est remis au client. Le client et tous les acteurs reçoivent un exemplaire de tous les documents importants. Les personnes concernées sont informées du droit de consulter leur dossier.

Indicateurs de contrôle

Le droit de recevoir les procès-verbaux des entretiens est stipulé dans les droits et obligations.

Les procès-verbaux des entretiens et des synthèses de groupe sont consignés dans la documentation du cas et remis aux personnes concernées.

La documentation du cas indique les documents remis aux personnes concernées.

La personne concernée signe une déclaration attestant qu'elle a été informée du droit de consulter son dossier.

Les clients sont considérés comme experts de leur propre situation et leurs connaissances sont considérées comme des ressources à utiliser.

ORIENTATION BESOINS

CRITÈRE DE QUALITÉ:

L'ORGANISATION ENTEND PAR BESOIN TOUTES LES MESURES ET TOUS LES MOYENS NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE LES OBJECTIFS CONVENUS DE FAÇON EFFICACE, CIBLÉE ET FINANCIÈREMENT SUPPORTABLE

Description	Indicateurs de contrôle	
La définition des besoins est le résultat d'un processus de négociation englobant toutes les institutions et les personnes prenant part au processus, à commencer par la personne concernée.	L'orientation selon les besoins est une valeur définie dans le concept directeur.	<input type="checkbox"/>
	Les différentes offres d'intervention sont évaluées dans la situation concrète	<input type="checkbox"/>
	La documentation du cas atteste qu'un processus de négociation et de décision a eu lieu.	<input type="checkbox"/>
	Les bases décisionnelles concernant les besoins identifiés sont clairement décrites.	<input type="checkbox"/>

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LA SITUATION DE DÉPART EST CLARIFIÉE ET LES PRESTATIONS SONT FOURNIES EN FONCTION DES BESOINS ET NON DE L'OFFRE

Description	Indicateurs de contrôle	
Dans le cadre de l'Assessment, les besoins du client sont recensés pour chaque domaine de la vie et examinés de façon approfondie selon leur degré d'importance. En fonction des besoins, il est fait appel à des fournisseurs de prestations formels et informels pour la résolution du problème.	Dans la documentation du cas, la différence entre les besoins exprimés et les besoins identifiés apparaît clairement.	<input type="checkbox"/>
	Les critères de sélection des fournisseurs de prestations sont décrits de façon transparente.	<input type="checkbox"/>

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LE PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT EST APPLIQUÉ JUSQU'À CE QUE LES BESOINS IDENTIFIÉS EN COMMUN SOIENT SATISFAITS OU QU'UNE SOLUTION ULTÉRIEURE APPROPRIÉE SOIT TROUVÉE**

Description	Indicateurs de contrôle
L'évaluation indique clairement si les objectifs formulés ont été atteints et, partant, si les besoins ont été satisfaits. Si tel n'est pas le cas, une solution à appliquer par la suite est trouvée.	<p data-bbox="761 432 2038 496">Le processus de Case Management est documenté dans des procès-verbaux d'évaluation, des rapports de progression, dans un plan de mesures, etc. (documentation du cas). <input data-bbox="2004 432 2027 448" type="checkbox"/></p> <p data-bbox="761 568 2038 632">Le degré de réalisation des objectifs et de satisfaction des besoins sont documentés lors de la clôture du processus. <input data-bbox="2004 568 2027 584" type="checkbox"/></p> <p data-bbox="761 703 2038 727">Les écarts par rapport aux besoins initialement formulés sont justifiés. <input data-bbox="2004 703 2027 719" type="checkbox"/></p> <p data-bbox="761 799 2038 857">Si les besoins ne sont pas satisfaits, la solution à appliquer par la suite est décrite et dûment motivée dans la documentation du cas. <input data-bbox="2004 799 2027 815" type="checkbox"/></p>

ORIENTATION RESSOURCES

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES RESSOURCES DE LA PERSONNE CONCERNÉE (APTITUDES, COMPÉTENCES ET POSSIBILITÉS INDIVIDUELLES) SONT SYSTÉMATIQUEMENT RECENSÉES, UTILISÉES ET DÉVELOPPÉES

Description

L'utilisation et le développement des ressources personnelles sont clairement indiqués dans la documentation du cas.

Indicateurs de contrôle

Le principe d'orientation vers les ressources personnelles est ancré dans le programme de Case Management.

Les ressources personnelles sont saisies au moyen des instruments d'Assessment.

Il existe un rapport de progression. Il y est mentionné que ce sujet a été abordé périodiquement.

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES RESSOURCES DE L'ENTOURAGE ET DES INSTITUTIONS (OFFRES DE PRESTATIONS PROFESSIONNELLES) SONT SYSTÉMATIQUEMENT RECENSÉES, UTILISÉES ET CONTRÔLÉES

Description

L'accès aux ressources institutionnelles et leur utilisation sont clairement décrits dans la documentation.

Indicateurs de contrôle

Le principe d'orientation vers les ressources institutionnelles est ancré dans le programme de Case Management.

Les ressources de l'entourage et des institutions sont saisies au moyen des instruments d'Assessment.

PILOTAGE DU CAS

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LA RESPONSABILITÉ DU PILOTAGE DU CAS EST CLAIREMENT ATTRIBUÉE. UNE PERSONNE RESPONSABLE (CASE MANAGER) EST DÉSIGNÉE POUR TOUTE LA DURÉE DU PROCESSUS. SA LÉGITIMITÉ EST RECONNUE PAR TOUS LES PARTENAIRES DE COOPÉRATION.

Description

Il est clairement documenté quand et comment les partenaires de coopération ont attribué la responsabilité au Case Manager. En règle générale, le pilotage du cas est assumé par une seule et même personne pendant toute la durée du processus.

Indicateurs de contrôle

Le processus d'attribution de la responsabilité du pilotage est défini dans un schéma.

Il ressort du règlement des compétences que les collaborateurs de l'organisation sont habilités à assumer la responsabilité du pilotage de cas.

La tenue du dossier et/ou un procès-verbal démontrent que la responsabilité du pilotage du cas a été attribuée de façon formelle à une personne et la nomment.

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LE PILOTAGE DU CAS EST ASSURÉ (MONITORING)**

Description

Des colloques de cas ou des réunions de coordination sont réalisées; elles sont animées par la personne responsable du pilotage du cas. Des états des lieux sont établis régulièrement afin de suivre la progression et l'état actuel du processus. Les indications issues des états des lieux sont utilisées pour élaborer la planification ultérieure.

Indicateurs de contrôle

Des états des lieux (colloques de cas) sont effectués régulièrement.

Des procès-verbaux des colloques de cas sont établis afin de retracer l'évolution complète et l'état d'avancement du processus.

Des rapports de progression spécifiant les activités exécutées par le Case Manager figurent dans la documentation du cas.

Les tâches assumées par le Case Manager sont définies dans une description de fonction.

COORDINATION ET COOPÉRATION

CRITÈRE DE QUALITÉ: LES BESOINS EN MATIÈRE DE COOPÉRATION DE L'ORGANISATION SONT ANALYSÉS

Description	Indicateurs de contrôle	
L'organisation analyse ses besoins à intervalles réguliers pour déterminer ses partenaires de coopération les plus importants.	Les critères de choix des principaux partenaires de coopération sont définis de façon transparente.	<input type="checkbox"/>
	Les résultats de l'analyse des besoins sont consignés dans un rapport.	<input type="checkbox"/>

CRITÈRE DE QUALITÉ: LES MODALITÉS DE COLLABORATION SONT CONVENUES AU NIVEAU INSTITUTIONNEL ENTRE LES PRINCIPAUX PARTENAIRES DE COOPÉRATION ET DÉFINIES DE FAÇON CONTRAIGNANTE

Description	Indicateurs de contrôle	
Des conventions de coopération sont conclues par écrit avec les principaux partenaires de coopération.	Des contrats ou des conventions ont été conclus avec les partenaires de coopération.	<input type="checkbox"/>
	Les modalités de collaboration sont définies dans ces contrats / conventions.	<input type="checkbox"/>
	Les compétences de négociation en matière de coopération et le droit de signature sont définis par écrit.	<input type="checkbox"/>

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LES CONVENTIONS CONTRACTUELLES SONT VÉRIFIÉES PÉRIODIQUEMENT**

Description

Les conventions contractuelles sont vérifiées périodiquement. Les résultats et les conclusions des révisions sont consignés dans un document.

Indicateurs de contrôle

Les procès-verbaux des révisions précisent la procédure appliquée, les résultats obtenus et la date de réalisation.



La date de la prochaine révision des conventions contractuelles est fixée par écrit.



ENGAGEMENT CONTRACTUEL

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES OBJECTIFS, MESURES, MOYENS À METTRE EN ŒUVRE, COMPÉTENCES FONCTIONNELLES ET LES DÉLAIS NÉGOCIÉS CONJOINTEMENT SONT RETENUS DANS UN CONTRAT ÉCRIT

Description

Il existe un document écrit (contrat) spécifiant les objectifs, les mesures, les compétences et les délais. Les accords conclus reposent sur des éléments déterminés au préalable.

Indicateurs de contrôle

Il existe un rapport clairement identifiable entre les objectifs et les mesures définis dans le contrat et les informations recueillies lors de l'Assessment.

Le contrat est déposé dans la documentation du cas.

Les objectifs, les mesures et les moyens à mettre en œuvre sont justifiés par écrit et sont identifiables (documentation du cas).

Le contrat est signé par toutes les personnes concernées (client inclus).

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES INSTITUTIONS CONCERNÉES CONVIENNENT ET COORDONNENT LES PRESTATIONS

Description

Les prestataires impliqués sont désignés dans le contrat et participent à la négociation. Objectifs et mesures sont définis de façon transparente pour tous, dans le respect de la protection des données.

Indicateurs de contrôle

Le contrat définit clairement les institutions/organisations appelées à fournir des prestations.

Tous les prestataires impliqués possèdent un exemplaire du contrat ou peuvent y accéder.

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LES INDICATIONS FIGURANT DANS LE CONTRAT GARANTISSENT QUE LA RÉALISATION DES OBJECTIFS EST VÉRIFIABLE.**

Description

Indicateurs de contrôle

Les objectifs définis dans le contrat sont formulés de façon à ce que l'on puisse en vérifier la réalisation. Cela concerne les objectifs à court, moyen et long terme.

Les objectifs sont clairement décrits dans la convention et les échéances correspondantes sont définies.



Les objectifs sont formulés de façon à ce que leur réalisation puisse être vérifiée de façon univoque.



DOCUMENTATION ET PROTECTION DES DONNÉES

CRITÈRE DE QUALITÉ: LA PROTECTION DES DONNÉES EST ASSURÉE

Description

Le modèle de Case Management est mené indépendamment des autres unités d'organisation (services, secteurs, départements, domaines d'activité) sur le plan du personnel, de l'organisation et de la réalisation technique dans la mesure où cela s'avère nécessaire d'un point de vue institutionnel. La protection des données est régie par des dispositions adéquates.

Une distinction est nécessaire si l'organisation offre d'autres services que ceux proposés dans le cadre du Case Management.

Indicateurs de contrôle

Les conditions pour que le Case Management se distingue des autres unités d'organisation sur le plan du personnel, de l'organisation et de la réalisation technique sont réunies.

L'organisation dispose d'un règlement sur la protection des données qui régit notamment le devoir de discrétion.

Les collaborateurs de l'institution connaissent les dispositions en matière de protection des données.

Les collaborateurs sont tenus, par leur profil de poste, à respecter les dispositions en matière de protection des données.

L'accès à la documentation du cas est réglementé et les dossiers physiques sont conservés sous clé.

Les droits d'accès aux données électroniques sont réglementés.

Les données obtenues en vue du processus de coopération du Case Management et accessibles sur cette seule base de confiance restent au sein du service désigné. Ces données ne sont pas utilisées dans l'éventualité d'une décision ou d'un procès juridiques.

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LE PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT EST CLAIREMENT DOCUMENTÉ**

Description	Indicateurs de contrôle	
Toutes les informations pertinentes concernant l'évolution et l'état d'avancement du processus Case Management sont documentés. A tout moment, un suppléant pourrait reprendre le processus sans difficultés.	Il existe une documentation structurée de façon compréhensible sous forme électronique ou papier.	<input type="checkbox"/>
	Tous les documents pertinents sont déposés dans la documentation du cas.	<input type="checkbox"/>
	La progression est décrite de façon compréhensible dans la documentation du cas.	<input type="checkbox"/>

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LA DOCUMENTATION DU CAS CONTIENT TOUTES LES DONNÉES NÉCESSAIRES À UNE ÉVALUATION SYSTÉMATIQUE**

Description	Indicateurs de contrôle	
La documentation du cas est conçue de façon à permettre une évaluation des résultats au cas par cas.	La documentation est structurée selon la logique du processus de Case Management.	<input type="checkbox"/>
	La définition des objectifs avec le client contient des éléments qualitatifs et quantitatifs en relation avec les buts mentionnés dans le contrat.	<input type="checkbox"/>

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LA DOCUMENTATION DU CAS ET LE TRAITEMENT DES INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES DOIVENT RESPECTER LES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA PERSONNALITÉ ET DES DONNÉES PERSONNELLES

Description

La transmission d'informations obtenues durant le processus de Case Management requiert, pendant et après l'intervention, le consentement de la personne concernée.

Indicateurs de contrôle

- La personne concernée est informée des dispositions en matière de protection des données.
- La personne concernée est informée du droit de consulter son dossier.
- Aucune information n'est transmise à des tiers sans le consentement écrit de la personne concernée.
- Le consentement de la personne concernée est obtenu avant de recueillir des renseignements auprès de tiers.

ANCORAGE DANS L'ORGANISME / CADRE INSTITUTIONNEL

CRITÈRE DE QUALITÉ:

L'INTRODUCTION D'UN PROGRAMME DE CASE MANAGEMENT REPOSE SUR UNE DÉCISION PRISE PAR LA DIRECTION DE L'ENTREPRISE / DE L'ORGANISATION

Description

L'introduction d'un programme de Case Management repose sur une décision formelle de l'organisation et est planifiée et pilotée.

Indicateurs de contrôle

La décision d'introduire le Case Management ainsi que le processus de mise en place au sein de l'institution sont documentés de façon compréhensible pour des tiers.



L'application du processus de Case Management est un principe ancré dans la charte (stratégie, politique d'entreprise, etc.) et les conditions cadres non négociables sont clairement définies.



CRITÈRE DE QUALITÉ:

LA RESPONSABILITÉ DE LA RÉALISATION OPÉRATIONNELLE EST ATTRIBUÉE

Description

La responsabilité de la mise en œuvre opérationnelle du Case Management selon les règles est attribuée.

Indicateurs de contrôle

Les personnes responsables de la réalisation opérationnelle du programme de Case Management sont désignées; elles jouent le rôle d'interlocuteurs pour tous les collaborateurs.



Les fonctions, les tâches et les compétences des personnes responsables sont définies dans leur cahier des charges.



**CRITÈRE DE QUALITÉ:
L'ORGANISATION DISPOSE D'UN PROGRAMME DE CASE MANAGEMENT FORMULÉ PAR ÉCRIT**

Description	Indicateurs de contrôle	
L'introduction et la réalisation du programme de Case Management repose sur un concept qui se reflète dans la mise en pratique.	Le concept est connu de tous les collaborateurs impliqués dans le programme de Case Management; ils en connaissent les contenus principaux et leur portée.	<input type="checkbox"/>
	Le concept de l'organisation / institution est reconnaissable dans sa mise en pratique.	<input type="checkbox"/>

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
L'OFFRE DE PRESTATIONS DE L'ORGANISATION / DE L'ENTREPRISE EST CLAIREMENT DÉFINIE ET ELLE SE DIFFÉRENCIE D'AUTRES PRESTATIONS**

Description	Indicateurs de contrôle	
Les prestations offertes par l'organisation / l'institution sont clairement identifiables. On peut en déduire pour quels sujets des tiers pourraient intervenir.	L'offre de prestations de l'organisation est décrite dans un catalogue.	<input type="checkbox"/>
	Le catalogue décrit les prestations offertes tant au niveau qualitatif que quantitatif.	<input type="checkbox"/>

**CRITÈRE DE QUALITÉ:
LES PROCÉDURES SONT ALIGNÉES SUR LE MODÈLE DE CASE MANAGEMENT**

Description	Indicateurs de contrôle	
Les procédures du Case Management respectent la logique du modèle de Case Management.	Les procédures en rapport avec le Case Management sont décrites dans un schéma.	<input type="checkbox"/>
	Le rapport entre les différentes procédures et la logique du modèle de Case Management est clair.	<input type="checkbox"/>

CRITÈRE DE QUALITÉ:

L'ORGANISME DISPOSE D'UN PERSONNEL QUALIFIÉ ET DÛMENT FORMÉ À L'APPLICATION DU PROCESSUS DE CASE MANAGEMENT

Description

Indicateurs de contrôle

Le personnel de l'organisme/de l'entreprise possède les qualifications et les compétences nécessaires pour la mise en œuvre et l'application du processus de Case Management.

Toutes les personnes assumant la fonction de Case Manager dans l'organisme disposent d'une formation complète dans leur domaine d'activité.

L'organisme a défini par écrit un profil professionnel du Case Manager.

L'organisme peut justifier de façon probante les mesures de qualification suivies par les Case Managers afin de satisfaire aux exigences du profil professionnel défini.

25% des collaborateurs actifs dans le Case Management ont une formation universitaire en Case Management ou sont certifiés selon les normes de la «Gesellschaft für Care und Case Management» allemande ou autrichienne.

Les Case Managers de l'organisme sont tenus de suivre des séances de perfectionnement régulières sur des thèmes relatifs au Case Management; l'organisme est en mesure d'en apporter la preuve.

L'organisme offre la possibilité d'engager une réflexion au niveau du cas et au niveau institutionnel et astreint ses collaborateurs à le faire (interview et/ou supervision).

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LES PERSONNES ASSUMANT DES RESPONSABILITÉS DE DIRECTION DANS LE DOMAINE DU CASE MANAGEMENT DISPOSENT DES CONNAISSANCES NÉCESSAIRES POUR LE LANCEMENT ET LA MISE EN ŒUVRE DU CASE MANAGEMENT

Description	Indicateurs de contrôle	
L'organisme doit disposer d'un cadre général adapté au lancement et à la mise en œuvre du programme de Case Management, ou le prévoir le cas échéant. Le personnel de direction doit disposer de connaissances spécifiques appropriées.	Le personnel de direction dispose d'une formation complète adaptée à son domaine d'activité.	<input type="checkbox"/>
	Le personnel de direction connaît le programme de Case Management et dispose de connaissances appropriées tant au niveau du suivi du cas qu'au niveau du pilotage du système d'aide.	<input type="checkbox"/>
	Le personnel de direction est à même de justifier de façon probante la façon dont il a acquis ces connaissances.	<input type="checkbox"/>

CRITÈRE DE QUALITÉ:

LE NOMBRE MAXIMAL DE CAS À TRAITER PAR PERSONNE EST SPÉCIFIÉ ET RESPECTÉ

Description	Indicateurs de contrôle	
Le nombre maximal de cas à traiter par personne est spécifié et respecté.	Un Case Manager ne traite pas plus de cas que le nombre prévu par le programme.	<input type="checkbox"/>

GLOSSAIRE

Besoin	Dans le cadre du Case Management, on entend par «besoin» les prestations (conseil, assistance, prestations matérielles, etc.) nécessaires pour trouver une solution à un problème donné. Les besoins définis sont l'aboutissement d'un processus de négociation entre toutes les parties prenantes (fournisseurs de prestations et bénéficiaire) et sont déterminés par la pertinence, l'efficacité et la faisabilité financière d'une mesure. Le besoin est une nécessité «objective», qui ne doit pas être confondue avec le désir subjectif.
Client	Le client est la personne à qui les prestations sont fournies et qui bénéficie d'un suivi personnalisé, dans la mesure où elle n'est pas en état de l'assurer elle-même.
Contrat	Le contrat est la matérialisation écrite des résultats du recensement des besoins (action concertée). Il contient des indications sur les objectifs définis en commun, les mesures convenues, l'attribution de la responsabilité de fourniture des différentes prestations ainsi que sur le cadre temporel fixé pour la fourniture des prestations. En règle générale, il est signé par toutes les parties prenantes. Le contrat est un instrument de pilotage et d'organisation de la coopération entre toutes les parties.
Documentation relative au cas	La documentation relative au cas désigne l'ensemble des documents relatifs au cas traité, élaborés en fonction des différentes étapes du processus de Case Management, ainsi que l'archivage de toutes les pièces écrites pertinentes. La documentation relative au cas peut se présenter sous une forme physique ou électronique.
Engagement contractuel	L'engagement contractuel est l'un des principes directeurs du Case Management; il signifie que la collaboration repose toujours sur des objectifs et des mesures définis en commun. Le contrat est la manifestation matérielle de l'adhésion à ce principe.
Gestion de soi	Aptitude à organiser sa vie même dans des situations complexes en ayant recours à ses propres ressources, sans faire appel à des tiers ou des institutions spécialisées.

Organisme	Dans le cadre spécifique de la certification, entité candidate à la certification.
Orientation vers l'offre	Tout organisme (entreprise, institution) propose des prestations qui répondent à son objectif. Par conséquent, l'offre est axée en premier lieu sur les intentions et les possibilités du fournisseur de prestations. Selon cette approche, l'offre détermine plus ou moins la demande. L'identification des besoins repose donc davantage sur la question «Qu'avons-nous à offrir?» que sur l'interrogation «Quelle est la demande en la matière?» ou «Qu'est-ce qui est effectivement nécessaire pour résoudre le problème donné?».
Orientation vers la demande	Synonyme d'orientation vers les besoins (cf. la définition de ce terme).
Orientation besoins	L'orientation vers les besoins s'oppose à l'orientation vers l'offre. Lors du recensement des besoins, l'accent est mis sur ce qui est effectivement nécessaire pour résoudre un problème donné. Cette démarche implique un élargissement de la perspective au-delà de l'offre propre à un organisme pour appréhender toutes les offres de prestations nécessaires, y compris celles d'autres organismes et fournisseurs de prestations. Lors de la détermination des besoins, les objectifs et les buts de la personne concernée passent au premier plan; la question essentielle à ce niveau est la suivante: «Qu'est-ce qui est effectivement nécessaire pour résoudre le problème donné?».
Paradigme du partenaire ou du client	Conception selon laquelle la personne qui bénéficie du Case Management est considérée et traitée comme un participant à part entière et non comme «l'objet» d'un traitement; les personnes concernées sont appelées à prendre activement part au processus.
Partenaire de coopération	Ce terme désigne tous les acteurs impliqués dans le processus de Case Management (fournisseurs de prestations) ainsi que le client.
Processus de Case Management	Le processus de Case Management est une méthode d'aide systématique, ciblée et pilotée, qui obéit aux principes méthodiques du Case Management. Il est essentiellement matérialisé par les différentes étapes du cycle du Case Management.

Screening

Processus de sélection délibérée visant à trier et à sélectionner des personnes ou des catégories de personnes selon des critères compréhensibles et transparents.

Synthèses de groupe

Echanges (planification, coordination, concertation) entre les fournisseurs de prestations concernés par le cas, sous la forme de tables rondes. En règle générale, le client y participe aussi.

Synonymes: conférence des spécialistes impliqués, réunion de coordination.