

Compte-rendu du groupe de travail Gestionnaires de cas/Pilotes MAIA d'IDF sur la reprise de la file active en gestion de cas Jeudi 19 janvier 2017 de 14h30 à 16h30 à l'Hôpital Bretonneau à Paris

Présents :

- Mme PECHMAJOU Catherine, Pilote de la MAIA Val d'Oise Ouest,
- Mme PENERANDA Lucie, Pilote et Mme MONILIE Charlène, Gestionnaire de cas de la MAIA Yvelines Saint Germain et Méandre de la Seine,
- Mme ETCHETO Sonia, Gestionnaire de cas de la MAIA Paris Sud,
- Mme ASTIER Claire, Pilote et Mme COURTEAUD Karine, Gestionnaire de cas de la MAIA Paris Est,
- Mme GAMBA Dominique, Gestionnaire de cas de la MAIA Val d'Oise Sud.

Absents excusés : Mme NICOLAS Séverine, Gestionnaire de cas de la MAIA Seine-et-Marne Nord.

Les MAIA absentes à ce jour au groupe de travail : 91 / 92 /94 /93

Rédacteur du CR : Mme PENERANDA Lucie

<p>Objet de la rencontre : échanger sur les pratiques des services de gestion de cas dans la gestion de la file active et définir les objectifs du groupe de travail.</p>
--

Au sein du service de GDC de la **MAIA Paris Sud**, le GDC qui part en congé maternité n'inclut plus de situation 1 mois ½ avant son départ. Le GDC réalise une liste des personnes à accompagner « en urgence » et une période de tuilage est possible en fonction du recrutement. Les partenaires sont renvoyés vers une adresse email commune pour le suivi des dossiers accompagnés par la GDC qui part en congé maternité.

Au sein du service de GDC de la **MAIA Paris Est**, lorsqu'une GDC doit partir en congé maternité, c'est la même procédure qu'au sein du service de GDC de la MAIA Paris Sud, plus d'inclusion 1 mois ½ avant le départ. La file active des GDC est bloquée à 36 suivis. Répartition des situations de la file active de la GDC en partance aux autres GDC en priorisant les suivis les plus délicats. Les GDC ne peuvent pas inclure plus de 5 suivis/mois. Un mail à tous les partenaires est envoyé indiquant les coordonnées des GDC nouveaux référents des situations. En réunion d'équipe, la pilote et les GDC échangent sur les situations pour les attributions en fonction des types de situation.

Au sein du service de gestion de cas de la **MAIA Val d'Oise Sud**, des documents/informations sur le partenariat sont réalisés pour les GDC qui remplacent et qui ne connaissent pas le territoire. Des VAD communes sont organisées pour prendre le relais sur les situations (quand il y a une période de tuilage). Il est évoqué la problématique de la sectorisation selon les villes : le GDC en CDD avait plus de suivis que d'autres GDC en CDI.

Au sein du service de gestion de cas de la **MAIA Val d'Oise Ouest**, des rendez-vous communs sont organisés pour la reprise des suivis des GDC qui partent en congé maternité ou également pour le recrutement du 3^e GDC. Des courriers sont envoyés aux professionnels et les synthèses sont toutes mises à jour. Lors d'une démission sur la **MAIA Val d'Oise Est**, l'information a été transmise aux partenaires (responsabilité des acteurs, cela questionne le niveau d'intégration du territoire) afin qu'ils s'organisent sur la continuité des soins et que les autres GDC reprennent progressivement les dossiers.

Au sein du service de gestion de cas de la **MAIA Yvelines Saint-Germain et Méandre de la Seine**, lors de la démission d'un GDC, les suivis sont redistribués aux autres GDC. Lors du départ en

congé maternité, une période de tuilage d'1 mois est prévue où la GDC en CDD reprend les suivis du GDC en poste. Seuls quelques suivis de la GDC en partance sont transmis aux 2 autres GDC.

Il est constaté par les GDC, notamment ceux ayant fait des remplacements en CDD qu'il est plus aisé d'inclure des nouveaux dossiers que de reprendre des suivis en cours.

Deux questions sont soulevées :

- Quid des situations en urgences : comment réagit-on alors que l'on n'est pas censé agir en urgence en gestion de cas ?
- Reprise des suivis par les GDC qui ont déjà atteint le nombre maximum de suivis ?

Dans certains services de gestion de cas, pour gérer les urgences, il a été notifié aux partenaires par mail des informations qui leurs seraient nécessaires et des outils sont mis en place (mail ou tableau de synthèse).

Certains binômes sont organisés pour les relais.

Il est constaté que sur les absences prévues, il y a peu d'appel des partenaires. Néanmoins, les GDC sont sollicités par les partenaires pour les hospitalisations ou les entrées en EHPAD.

Par ailleurs, au cours des échanges est noté la question de la responsabilité des acteurs du territoire par rapport à leurs missions. Le pilote est garant de la bonne information aux partenaires, pour les rassurer et leur donner un temps d'attente lorsqu'un service a une file d'attente ou lors d'un départ de GDC.

Les participants constatent que l'intégration sur les territoires aide lorsqu'il y a des files d'attente. Les acteurs sont bienveillants par rapport aux situations.

Définition de l'objectif du groupe de travail : créer des protocoles sur la gestion de la file active lors du remplacement d'un gestionnaire de cas.

Plusieurs protocoles seront à construire pour préciser l'organisation :

- remplacement prévu : congés maternités, départ à la retraite,...
- remplacement imprévu : longue maladie, accident, ...
- nouvelle arrivée avec la distinction entre
 - o un gestionnaire de cas formé DIU
 - o gestionnaire de cas non formé.

Les protocoles devront également tenir compte de la file d'attente, s'il y en a une au sein du service.

Action future : Faire un mail aux gestionnaires de cas et pilotes des départements absents au groupe de travail afin d'avoir une représentativité complète de l'IDF.

Prochaine rencontre : le jeudi 2 mars 2017 de 14h30 à 16h30, lieu à confirmer par Claire ASTIER.