



Gestion de cas

Novembre 2019



- Fournir un aperçu de la gestion de cas, de son importance et de la façon dont le Ministère affronte le défi du ratio élevé de vétérans par rapport aux gestionnaires de cas
- Présenter les récentes recommandations découlant de l'évaluation qui suggèrent d'innover la prestation des services de gestion de cas
- Fournir un aperçu des initiatives actuelles pour améliorer les services de gestion de cas

▼ Qu'est-ce que la gestion de cas?

3

- La gestion de cas est un niveau de soutien élevé offert à tous les vétérans, aux membres des FAC en voie de libération et à leur famille ainsi qu'aux membres de la GRC en voie de libération qui pourraient trouver difficile une transition ou les changements dans leur vie.
- Les gestionnaires de cas d'ACC :
 - collaborent avec les vétérans et leur famille pour cerner leurs besoins;
 - coordonnent et organisent un plan d'intervention et l'accès aux autres avantages d'ACC et à d'autres services, au besoin;
 - sont responsables de surveiller la situation pour s'assurer qu'un suivi est fait, aussi longtemps que nécessaire;
 - facilitent l'accès à d'autres programmes du gouvernement et d'organismes communautaires.

▼ Importance de la gestion de cas

- Les vétérans faisant l'objet de la gestion de cas sont des vétérans aux besoins les plus complexes.
- La qualité des services de gestion de cas et des soins offerts par le personnel de première ligne est essentielle pour aider les vétérans qui en ont le plus besoin.
- Par exemple, selon l'évaluation des services de la gestion de cas :
 - Les vétérans qui ont considérablement besoin d'améliorer leur santé physique ont vu une amélioration de 76 %.
 - Les vétérans qui ont considérablement besoin d'améliorer leur santé mentale ont vu une amélioration de 82 %.

▼ Défis actuels

- En 2016, le gouvernement du Canada s'est engagé à ce que le ratio de vétérans par rapport aux gestionnaires de cas ne dépasse pas 25:1.
- Au cours des dernières années, ACC a presque doublé le nombre de gestionnaires de cas afin de suivre l'augmentation du nombre des demandes, mais ce nombre continue d'augmenter.
- En décembre 2018, le ratio de vétérans par rapport aux gestionnaires de cas était de 32:1.
- Pendant l'exercice 2018-2019, Vérification et évaluation a effectué une évaluation des services de gestion de cas d'ACC et a fait plusieurs recommandations.
- Ces recommandations guident les efforts du Ministère pour améliorer les services de gestion de cas.

Recommandations découlant de l'évaluation pour apporter des améliorations

- Recommandations importantes découlant de l'évaluation
 - Améliorer l'efficacité des outils de gestion de cas
 - Élaborer et mettre en œuvre de normes de service selon les besoins des clients et la complexité de ces besoins
 - Officialiser les résultats souhaités pour les services de gestion de cas d'ACC
 - Améliorer les examens préalables et en effectuer davantage pour s'assurer que les vétérans et les anciens membres de la GRC aux besoins complexes sont aiguillés vers la gestion de cas
 - S'assurer que les vétérans qui n'ont pas de besoins complexes sont aiguillés vers un niveau de soutien plus approprié

▼ Renouveau de la gestion de cas – La vision

7

- Les vétérans reçoivent le bon niveau de soutien selon les risques, la complexité et le type de besoins.
- Le modèle de gestion de cas est viable et conforme aux pratiques exemplaires de la gestion de cas.
- Les outils et les systèmes appuient le personnel, réduisent la charge de travail administratif et fournissent des rapports sur les résultats obtenus par les vétérans.
- L'expertise de l'équipe spécialisée est mise à profit grâce à la création d'une approche d'équipe de gestion de cas.
- Le service direct aux vétérans et à leur famille est accru.

▼ Mesures pour améliorer les services de gestion de cas ⁸

- Améliorer l'outil d'**examen** préalable pour diriger les vétérans vers le niveau de soutien approprié selon les risques, la complexité et les besoins
- Offrir du **soutien encadré** comme un niveau de service qui fournit du soutien aux vétérans qui ont des besoins modérés et qui n'ont pas besoin de services complets de gestion de cas
- Élaborer une **approche d'équipe de gestion de cas** pour tirer profit de l'expertise des professionnels de la santé actuels d'ACC afin de mieux répondre aux besoins des vétérans
- Créer de nouveaux **outils de gestion de cas** pour réduire la charge de travail administratif des gestionnaires de cas et leur donner plus de temps pour le soutien direct aux vétérans.
- Mettre en œuvre un nouveau **cadre de rendement de la gestion de cas** pour s'assurer que les résultats sont mesurés, les suivis sont effectués et les bons résultats pour les vétérans sont atteints
- Bien que ces mesures prises amélioreront les services de gestion de cas et diminueront les répercussions des ratios élevés, la continuation des **ressources** existantes et l'ajout de nouvelles ressources sont nécessaires pour atteindre le ratio de 25:1.

▼ Des questions?

— Des questions?