

18.04.2008 - 11:51 Uhr

Conférence de printemps des Employés Suisse le 18 avril 2008 à Yverdon Case Management - au-delà d'une formule à la mode?

Zürich (ots) -

Le terme de "Case Management" est de plus en plus courant: nous ne le rencontrons pas seulement dans le domaine de la santé et du social lorsque nous parlons de clients, de patients et d'assurés, mais nous le trouvons également dans l'entreprise chez les collaborateurs et collaboratrices. C'est la raison pour laquelle les Employés Suisse ont décidé d'approfondir le sujet lors de leur conférence de printemps qui se tient le 18 avril à Yverdon. Trois spécialistes ont pris la parole et exposé leur point de vue.

"Que signifie "Case Management"? Est-ce un simple outil qu'utilisent les institutions et les administrations pour réduire les coûts ou sert-il avant tout les besoins des patients, des assurés et du personnel? Les intervenants ont cherché à répondre à cette question à l'occasion de la conférence.

Case Management: Pour le bien du patient?

"Au cours des dix dernières années, un changement structurel et idéal profond s'est opéré au sein de l'économie suisse. La maxime de l'employeur "tu travailles pour moi, je m'occupe de toi" a cédé la place au principe "à tout salaire son travail". C'est avec ce constat que le docteur Rolf Victor Heim de l'Institut pour la médecine du travail IfA (Institut für Arbeitsmedizin) de Baden a ouvert son exposé. Il continue de décliner sa pensée: cette nouvelle orientation a d'une part apporté à l'économie suisse une meilleure compétitivité, mais elle a d'autre part fait perdre à la Suisse des emplois dans des créneaux. De plus, sa disponibilité à employer des collaborateurs moins performants s'est détériorée. Parallèlement, la structure des grandes entreprises a évolué: ces dernières se sont organisées en centres de profits qui tous doivent être rentables. Pour Rolf Heim, la conséquence est claire: "Cela génère davantage de stress au poste de travail." En même temps, il lance un avertissement: "A l'avenir, on demandera des employés qu'ils soient encore plus performants sans pour autant augmenter le nombre d'heures de travail; la charge augmentera, la sécurité de l'emploi se perdra. Cette situation mènera à une détérioration des chances de réinsertion si on ne prend pas de mesures concrètes".

Pour Rolf Heim, une condition de base pour assurer la réinsertion de collaborateurs longtemps absents est une grande disponibilité de toutes les personnes concernées qui doivent être prêtes à entamer la discussion. Il s'agit du patient, du service des ressources humaines, du supérieur hiérarchique, et même du conseiller social, du collaborateur des assurances sociales et, dans la mesure du possible, du médecin-conseil ou d'entreprise. A eux de discuter pour voir jusqu'à quel point le patient est encore performant et peut se mobiliser. A l'aide de ce pronostic, l'employeur peut alors prendre les mesures nécessaires dans l'entreprise. Rolf Heim en est convaincu: "Les chances de réinsertion peuvent être nettement améliorées si un Case Management est mis en place dès que l'on remarque qu'un collaborateur sera malade plus longtemps." Il faut rapidement faire appel au médecin de famille et aux médecins spécialisés, et prendre les mesures thérapeutiques requises. Plus l'employé est intégré à ce processus, plus grande sera sa motivation pour se réinsérer.

Toutefois, il ne suffit pas de faire appel à des thérapies, il faut également prévenir. Pour Rolf Heim: "Au niveau de l'entreprise,

la mise en place de mesures de promotion de la santé augmente la disponibilité de l'entreprise à employer des personnes moins performantes grâce à une meilleure auto-responsabilité, une meilleure compétence sociale des supérieurs et à une meilleure employabilité du personnel."

Pour conclure, Rolf Heim précise que le dialogue concernant la responsabilité de l'économie face aux employés doit se faire au niveau social et boucle ainsi la boucle avec cette remarque.

Le Case Management: un outil efficace pour nous tous?

Doris Tanner, directrice adjointe Management des soins auprès de la Helsana Assurances, se sert d'un exemple concret pour expliquer comment effectuer un véritable Case Management. Il s'agit de la rééducation d'une patiente célibataire de 68 ans. En 2004, son médecin diagnostiqua un carcinome de l'oesophage. Elle subit donc des traitements radios et des chimiothérapies. La patiente souffrit par la suite également de troubles dépressifs et avala des antidépresseurs en surdose. Suite à des accidents, elle dut être traitée deux fois en milieu hospitalier. Les frais de l'année 2006 à elle seule s'élevèrent à 157 000 francs pour l'hôpital, la rééducation et les médicaments. Selon Doris Tanner: "La recherche a prouvé qu'une surconsommation d'antidépresseurs génère une réduction de la mobilité et provoque de fréquentes chutes." De cette connaissance découle l'objectif: "réduire les antidépresseurs et améliorer les facultés motrices grâce à une physiothérapie ambulatoire." La remise des médicaments fut dès lors strictement contrôlée et limitée à douze boîtes de Stilnox par an. Grâce aux mesures prises en accord avec le médecin de famille et la pharmacie, les coûts dus à la maladie baissèrent à 73 000 francs en 2007 et les frais médicamenteux disparurent quasiment vers la fin de l'année. Le constat est clair: la patiente n'a plus fait de chute et se sent sûre.

Case Management: un grand sujet pour ABB Suisse?

Depuis le 1er janvier 2007, ABB Suisse s'est liée à un nouvel assureur d'indemnités journalières. L'introduction d'un "Case Management et d'une gestion des absences actives" fait partie intégrante de ce contrat. Les absences de plus de 160 heures doivent être annoncées à l'assureur et des réunions de coordination ont lieu tous les mois.

"Pour ABB Suisse, le Case Management fait partie de la gestion active des cas", explique Marcel Kopp, responsable des assurances du personnel chez ABB Suisse SA. Les objectifs de cette approche sont de pouvoir mettre rapidement en place des mesures de soutien pour le bien de la personne concernée et de l'entreprise, de réduire les absences pour cause de maladie, d'assurer la réinsertion des personnes dans le processus de travail, d'éviter les "départs à l'AI" ainsi que d'optimiser les primes de l'assurance d'indemnité journalière et celles de la caisse de pension (prime de risque). Chez ABB, la gestion active des cas comporte deux volets. Le premier - la gestion des absences (saisie, évaluation et traitement des absences) - a pour objectif d'éviter les absences prolongées. L'autre volet - la gestion du cas en tant que tel (suivi actif et coordination des absences prolongées) - doit permettre de réintégrer les personnes concernées au processus de travail. "Les deux processus doivent être coordonnés au sein de l'organisation, faire l'objet de formation et jouer un rôle actif", souligne Marcel Kopp. Pour y parvenir, il faut une culture d'entreprise correspondante. Chez ABB Suisse, la gestion active des cas est, dans l'ensemble, perçue de manière positive par les collaboratrices et collaborateurs concernés.

Et Marcel Kopp de conclure son exposé: "Une gestion active des absences ne signifie pas simplement noter les absences, il faut des ressources et des supérieurs hiérarchiques formés".

Contact:

Hansjörg Schmid, responsable de la communication, portable 076 443 40

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100006251/100559418> abgerufen werden.