

Case management en cas de maladie

## Il s'agissait bien de surmenage

Surmené, Michael Del Mese (44 ans) a longtemps refusé d'admettre le diagnostic. Sa guérison en a été retardée et il en a même perdu son emploi. Grâce au case management d'Helsana, sa situation financière a pu être stabilisée et son état de santé s'est amélioré. Récit sur la manière dont il a vécu cette période difficile.

«En juillet 2010, ma famille et moi étions en vacances en Italie. En jouant au ballon, j'ai chuté en arrière et ma tête a violemment heurté le sol. Peu après, en Suisse, j'ai eu le même incident lors de mon match hebdomadaire.

### Céphalées, vertiges et déconcentration

Au cours des semaines qui ont suivi, je souffrais de plus en plus de vertiges, de problèmes de concentration, de douleurs dans la nuque et de céphalées. Je me sentais constamment épuisé. En charge des finances d'une commune, je ne pouvais subitement plus expliquer comment

nous calculions certains amortissements. Je n'avais plus à l'esprit les données de référence élémentaires de la comptabilité communale.

— J'ai vécu des situations similaires à domicile: ainsi, quand mes enfants sont rentrés d'une excursion scolaire de deux jours, j'avais totalement oublié qu'ils étaient partis. Ce n'est qu'après une longue discussion que je me suis souvenu leur avoir préparé leurs sacs de couchage. J'avais de la peine à lire et à écrire et mes sautes d'humeur constantes ont mis les nerfs de ma famille à rude épreuve. Je pensais souffrir d'un traumatisme →



« Le case manager a réussi à minimiser les obstacles bureaucratiques. »

Michael Del Mese

Michael Del Mese

**« Alors que je souffrais encore et toujours d'une maladie sans diagnostic établi, les assurances ont commencé à s'agiter. »**

des vertèbres cervicales suite à mes deux chutes. Sur l'insistance de ma femme, j'ai finalement consulté mon médecin de famille début septembre 2010. Il m'a immédiatement mis en congé maladie. Je ne le savais pas encore, mais j'avais vécu mon dernier jour de travail au poste que j'occupais alors.

#### Diagnostic incertain

J'ai alors entamé une odyssée médicale : j'ai d'abord été examiné par un pneumologue. Les céphalées auraient en effet pu être provoquées par une respiration trop peu profonde et une oxygénation insuffisante. J'ai ensuite consulté un neuropsychologue. Après deux minutes à peine, il posa un diagnostic de surmenage. Il n'avait même pas vérifié l'existence de lésions physiques occasionnées par les chutes. Je n'en revenais pas.

— L'odyssée s'est poursuivie : j'ai été examiné pour trouver d'éventuelles hémorragies cérébrales ou des compressions nerveuses, et j'ai même consulté un rhumatologue. Grâce à ma précédente activité de trésorier du FC Meisterschwanden, j'ai pu me faire ausculter à la Rennbahnklinik à Bâle. Cette clinique spécialisée dans les accidents de sport a confirmé mon soupçon de traumatisme des vertèbres cervicales. J'ai ensuite dû me soumettre à un examen psychologique de deux jours dans la clinique de réadaptation Rheinfelden. L'entretien final m'a fait l'effet d'une douche froide : le professeur m'a diagnostiqué des symptômes de type surmenage et a recommandé un examen psychiatrique stationnaire d'urgence. Comme précédemment, ce diagnostic m'a certes semblé inapproprié, mais j'étais entre-temps ouvert à toutes les aides

possibles et imaginables. J'ai donc accepté le traitement de six semaines dans la clinique Schützen de Rheinfelden. Le médecin de famille a formulé la demande en décembre 2010. J'aurais dû être admis à la clinique le 19 janvier 2011.

— En raison du soupçon initial de traumatisme des cervicales, mon cas avait atterri à la Suva, l'assurance-accidents responsable. Le diagnostic de surmenage a par ailleurs impliqué mon assurance-maladie Helsana. Or, trois jours avant le début de mon séjour stationnaire, Helsana m'a indiqué qu'elle ne prenait pas en charge les coûts. Motif : les méthodes de traitement ambulatoire n'avaient pour elle pas été épuisées. J'étais déçu. J'ai ensuite consulté un psychiatre qui a, à son tour, déposé une demande de traitement stationnaire en mars 2011. En vain, car les chances de succès étaient trop incertaines.

#### Perte d'emploi

À la même époque, j'ai été convoqué chez mon employeur. Mon psychiatre supputait un licenciement et m'a conseillé de résilier moi-même les rapports de travail, le cas échéant. La réunion avec le syndic et le secrétaire municipal s'est déroulée comme prévu. J'ai résilié mon contrat fin avril en respectant le délai de résiliation de six mois auquel j'avais droit. Je pouvais donc encore compter sur la poursuite du versement du salaire jusqu'à fin octobre.

— Alors que je souffrais encore et toujours d'une maladie sans diagnostic établi, les assurances ont commencé à s'agiter. En février 2011, la Suva a décidé que mes problèmes n'avaient pas été occasionnés par un accident. Dès lors, je n'étais plus →



Regula Kilchör

**« Le case management est souvent la solution face à une problématique multiple et complexe. »**

L'attention de Regula Kilchör, case manager chez Helsana depuis 2011, a été attirée sur Michael del Mese suite au refus de deux garanties de prise en charge des coûts. « J'ai rapidement compris l'intrication d'aspects médicaux, professionnels, financiers et sociaux. Le besoin d'accompagnement et de coordination des différents acteurs était énorme. D'emblée, le potentiel de réinsertion professionnelle m'a semblé évident », se souvient-elle. Autant de raisons qui plaident en faveur du case management. Comme il fallait s'attendre à des réserves vis-à-vis d'Helsana à cause des deux garanties de prise en charge des coûts refusées, Regula Kilchör a confié le case management à Aviga, partenaire d'Helsana. Les objectifs et les mesures ont été définis conjointement. Elle s'est contentée de coordonner les aspects médicaux, mais s'est faite discrète par ailleurs.

un patient souffrant d'un accident, mais un cas de maladie, ce qui m'a ramené dans la ligne de mire de l'assureur d'indemnités journalières maladie. Après un examen par le médecin-conseil auquel le psychiatre a à peine consacré 20 minutes et la neuro-psychologue tout juste une heure, j'ai été avisé fin août 2011 par l'assurance d'indemnités journalières maladie de l'arrêt des paiements au 1<sup>er</sup> septembre 2011. Ma capacité de travail a été estimée à 100 pour cent et je devais immédiatement reprendre mon travail. Parallèlement, je devais m'annoncer à l'AI pour des mesures de réinsertion. J'étais alors au plus bas. Je ne comprenais plus le monde qui m'entourait. En dépit de mes problèmes persistants, je devais à présent être en mesure de reprendre le travail à temps plein ! Je me sentais menacé dans mon existence, craignais pour ma famille, notre maison et me voyais déjà comme futur bénéficiaire de l'aide sociale.

#### Le tournant

Fort heureusement, Regula Kilchör d'Helsana est venue me proposer un case management juste avant. Après l'avis dévastateur de l'assurance d'indemnités journalières maladie, j'acceptais cette offre avec gratitude. Le case manager mandaté par Mme Kilchör, à savoir le partenaire d'Helsana Aviga, a coordonné l'ensemble. Il a réuni autour d'une table la caisse de chômage, l'AI, etc. et a réussi à minimiser les obstacles bureaucratiques. C'est également lui qui a veillé à ce que l'on me reconnaisse une capacité de travail d'au moins 20 pour cent après la cessation de mes rapports de travail dès novembre 2011. Cela a contraint la caisse de chômage à avancer

Michael Del Mese

**« Aujourd'hui, ma qualité de vie est globalement bien meilleure qu'avant l'apparition de la maladie. »**

des prestations d'assurance qui étaient encore en cours de clarification. Sans ces avances, j'aurais financièrement glissé à travers toutes les mailles du filet.

— J'ai souscrit une assurance complémentaire des soins chez Helsana. Le case manager m'a conseillé de solliciter la protection juridique incluse à l'encontre de l'assureur d'indemnités journalières maladie. Les deux parties sont tombées d'accord sur une expertise psychiatrique neutre. L'examen a eu lieu en décembre 2011. Pour moi, cette consultation médicale a constitué un tournant. Le psychiatre a été en mesure de m'expliquer ma pathologie de telle sorte que j'ai fini par accepter le diagnostic : il s'agissait bien de surmenage.

#### Retour progressif au travail

Dès lors, aucun obstacle ne se dressait plus sur mon chemin. Depuis mars, je consulte un coach du partenaire d'Helsana Brain-join sur les conseils du case manager. Il m'a appris à redéfinir mes priorités : d'abord la famille, ensuite le travail. Il m'a également montré comment je peux me rendre compte à temps que j'atteins mes limites. Dans de tels cas, je bois aujourd'hui un café, je fais quelques exercices respiratoires ou je détourne mon attention d'une quelconque autre manière.

— Une offre d'emploi d'une société qui effectue des remplacements et des révisions dans les administrations communales m'a été soumise en mars 2012. Au début, il me fallait un jour et demi de repos après une demi-journée de travail. En l'espace de trois mois, j'ai réussi à augmenter progressivement mon taux d'occupation jusqu'à 70 pour cent. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet,

je travaille à nouveau comme responsable financier. Il s'agit d'un emploi à 80 pour cent dans l'administration communale de Gontenschwil. Mon temps de récupération est encore très long. Le soir, je dois me coucher avant 22h00.

— Je dois avouer que je ne suis plus aussi rapide et indestructible qu'avant. Mais cela ne me pose aucun problème. Grâce à mon emploi à temps partiel, je passe deux après-midi par semaine à la maison avec mes trois fils. Je fais du sport avec ma femme, alors que nous le faisons séparément autrefois. Aujourd'hui, ma qualité de vie est globalement bien meilleure qu'avant l'apparition de la maladie et j'ai au moins une certitude : ma famille reste unie, même quand les choses vont mal. » <