



PRÉSENTE
La série de fiches SCF
consacrée aux Services
Centrés sur la Famille



Faits Concepts Stratégies

Stratégies centrées sur la famille pour les listes d'attente

SCF #17

Voici la fiche SCF-17 d'une série de 18 fiches consacrées aux services centrés sur la famille (SCF).

Si le sujet de cette fiche vous intéresse, vous serez peut-être aussi intéressé par:

- La fiche SCF-1 : Des services centrés sur la famille c'est quoi?
- La fiche SCF-14 : Défendre ses intérêts et sa cause (advocacy) : Comment obtenir ce qu'il y a de mieux pour son enfant

Vous trouverez, à la dernière page, la définition des mots clés et la liste complète des sujets développés dans la série.

Ma fille a développé un problème d'alimentation. Je n'arrive pas à lui faire mettre quoi que ce soit dans la bouche et je suis très inquiète. Son intervenante l'a référée à une clinique spécialisée et cela m'a rassurée jusqu'à ce que j'apprenne que j'aurai à attendre 4 mois avant d'obtenir des services. Qu'est-ce que je peux faire?

Pertinence

Avec les demandes croissantes qui affluent dans les services de santé, de réadaptation et de loisirs, les familles doivent souvent attendre un certain temps avant de recevoir des services. Les listes d'attente peuvent occasionner une augmentation du stress et de la frustration, particulièrement pour les familles d'enfants dont les besoins de services viennent d'être identifiés. Pour composer avec les listes d'attente, l'approche centrée sur la famille suggère que les organisations, les intervenants et les familles travaillent ensemble pour améliorer les situations auxquelles font face les familles durant la période d'attente.

Faits et concepts

Dans une recherche, des parents satisfaits des services de réadaptation ainsi que des parents insatisfaits ont eu à s'exprimer sur ce qu'ils ont aimé ou ce qu'ils n'ont pas aimé à propos des services de leur enfant (King et al., 2001). Pour les parents insatisfaits, les longues listes d'attente étaient identifiées fréquemment comme un problème. Ceci suggère que la façon d'intervenir auprès des familles immédiatement après qu'elles aient été référées peut influencer leur satisfaction générale. Ces expériences précoces peuvent influencer la volonté et l'habileté des parents à collaborer avec l'équipe de réadaptation dans le futur. Les sections qui suivent proposent donc des stratégies destinées à diminuer le problème des listes d'attente dans une approche de services centrés sur la famille.

Stratégies pour s'attaquer aux listes d'attente dans une approche de services centrés sur la famille

Familles, intervenants et organisations ont tous un rôle à jouer lorsqu'il s'agit d'apporter des améliorations aux périodes d'attente. Les stratégies pour chacun de ces groupes ont été réparties selon trois buts :

1. Diminuer la durée de la période d'attente;
2. Améliorer le contact initial entre la famille et l'organisation;
3. Prendre un rôle actif durant la période d'attente.

Stratégies pour diminuer la période d'attente

Ce qu'un membre de la famille peut faire	Ce que l'intervenant peut faire	Ce que l'organisation peut faire
<ul style="list-style-type: none">• Demander de l'information à propos des programmes et des services offerts par l'organisation. De cette façon, vous pourrez prendre des décisions éclairées sur ce dont vous avez besoin.• Si vous avez besoin d'un seul service, demandez à le recevoir immédiatement.• Demander si des priorités sont données pour certaines situations.	<ul style="list-style-type: none">• Donner de l'information aux familles à propos des services et des programmes disponibles. Encourager les familles à choisir ceux qui sont prioritaires pour elles.	<ul style="list-style-type: none">• Examiner avec attention le processus d'admission et de référence.<ul style="list-style-type: none">◦ Est-il centré sur la famille?◦ Y-a-t-il différentes façons d'accéder aux services?◦ La procédure est-elle trop longue?◦ Chaque étape est-elle nécessaire?◦ Des méthodes pourraient-elles être utilisées pour établir des priorités dans les listes d'attente?◦ Les familles qui nécessitent seulement un service pourraient-elles accéder à ce service directement sans une évaluation complète par toute l'équipe• Collaborer avec les familles recevant déjà des services. Développer des stratégies spécifiques basées sur l'expérience de ces familles pour diminuer les listes d'attente.

Stratégies pour améliorer le contact initial entre la famille et l'organisation (ou le programme)

Ce qu'un membre de la famille peut faire	Ce que l'intervenant peut faire	Ce que l'organisation peut faire
<ul style="list-style-type: none">• Préparer une liste de vos préoccupations immédiates. Si vous faites part de vos préoccupations, demander comment on y répondra et qui en assurera le suivi.• Demander à la personne avec laquelle vous parlez d'utiliser une langue que vous comprenez. Si nécessaire, demander un interprète.	<ul style="list-style-type: none">• Demander aux familles si elles ont des préoccupations immédiates auxquelles on pourrait répondre.• Lorsque vous n'utilisez pas la langue première d'une famille, lui demander si elle souhaiterait bénéficier d'un service d'interprète.	<ul style="list-style-type: none">• Établir une politique qui assure que l'on demande aux familles quelles sont leurs préoccupations immédiates. S'assurer que les mesures sont prises pour que ces préoccupations soient prises en considération.• Offrir à la famille une « trousse d'orientation » au sujet de l'organisation. S'assurer de l'avoir en différentes langues et divers formats (par exemple, imprimé, vidéo, etc.)

Stratégies pour prendre un rôle actif durant la période d'attente

Ce qu'un membre de la famille peut faire

- Demander combien de temps pourrait durer l'attente. S'informer régulièrement auprès de l'organisation afin de voir comment évoluent les délais d'attente.
- Rechercher les occasions de parler de vos préoccupations. Voir si les problèmes qui vous paraissent les plus importants peuvent être pris en compte immédiatement.
- Demander qui contacter en cas de problème et où obtenir plus d'information au besoin.
- Se renseigner sur les formulaires ou évaluations qui doivent être complétés. Compléter les formulaires le plus rapidement possible.
- Assister aux sessions d'information ou aux programmes de groupes offerts par l'organisation.
- Utiliser le Centre de documentation pour obtenir plus d'information.
- S'informer des groupes de parents associés à l'organisation.
- Établir des liens avec une famille qui reçoit actuellement des services dans l'organisation. Elle pourra partager avec vous de l'information et des trucs basés sur son expérience.

Ce que l'intervenant peut faire

- Être réaliste lorsque vous informez les familles sur le temps d'attente de services.
- Aider la famille à se préparer pour la première rencontre formelle en lui proposant une liste de questions à considérer.
- S'assurer que les familles soient écoutées. Utiliser l'entrevue initiale comme occasion pour la famille de raconter son histoire et de partager ses préoccupations plutôt que de se focaliser sur des évaluations structurées.
- Indiquer aux familles qui elles devraient contacter en cas de problèmes.
- Offrir des sessions d'information de groupe aux nouvelles familles.
- Demander aux familles qui sont déjà impliquées dans votre programme de vous recommander des sujets qui leur ont été utiles. Ces sessions d'information peuvent être offertes avant que la famille puisse recevoir des services individualisés.
- Informer la famille des centres de documentation, des sites Internet ou autres matériels accessibles.

Ce que l'organisation peut faire

- Offrir un service où une nouvelle famille peut être pairée avec une famille recevant déjà les services de l'organisation.
- Planifier régulièrement des cafés-rencontres pour les nouvelles familles.
- Envisager d'offrir un service centralisé de rendez-vous pour l'ensemble des services. Ceci permettra de coordonner et d'accélérer la prise des premiers rendez-vous.
- S'assurer qu'un intervenant rencontre la famille le plus tôt possible après la référence.
- Envisager d'utiliser un intervenant primaire ou un coordonnateur comme personne contact pour la famille.
- Organiser les procédures d'admissibilité afin que les mêmes questions ne soient pas posées plusieurs fois aux familles.

Sommaire

Les stratégies de cette fiche SCF mettent en évidence différents rôles que les membres de la famille, les intervenants et les organisations peuvent jouer pour améliorer l'expérience de la famille en attente de services. Les stratégies soulignent l'importance d'offrir toute l'information possible aux familles sur les services qui leur seront offerts. Les efforts de l'organisation et des intervenants sont particulièrement essentiels lorsque les familles accèdent aux services pour la première fois, celles-ci n'étant pas familières avec le rôle qu'elles peuvent jouer. Somme toute, ces stratégies mettent en lumière que l'attente ne doit pas être un processus passif – tous peuvent agir activement afin que la période de l'attente soit aussi productive que possible.

Références

Bennett, T., Nelson, D.E., & Lingerfelt, B.V. (1992). *Facilitating family-centred training in early intervention*. Tuscon, AZ: Therapy Skill Builders.

Gerteis, M., Edgman-Levitan, S., Daley, J., Delbanco, T.L. (1993). *Through the patient's eyes: Understanding and promoting patient-centered care*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

King, G., Cathers, T., King, S., & Rosenbaum, P. (2001). Major elements of parents' satisfaction and dissatisfaction with pediatric rehabilitation services. *Children's Health Care*, 30, 111-134.

McWilliam, P.J., & Winton, P. (1991). *Brass Tacks: A self-rating of family-centred practices in early intervention*. Chapel Hill, NC: Frank Porter Graham Child Development Center, University of North Carolina.

Définitions

Services centrés sur la famille (SCF): L'approche des services centrés sur la famille comporte un ensemble de valeurs, d'attitudes et d'approches cliniques qui guident les services offerts pour les enfants ayant des besoins particuliers et leur famille.

Cette approche reconnaît que **chaque famille est unique**, qu'elle **est une constante dans la vie de l'enfant** et que **les membres de la famille sont les experts en ce qui concerne les capacités de l'enfant et ses besoins**.

La famille coopère avec les intervenants pour prendre des décisions éclairées à propos des services et du soutien que l'enfant et la famille reçoivent.

Dans les services centrés sur la famille, les forces et les besoins de tous les membres de la famille sont considérés.

Intervenant : Le terme intervenant réfère aux personnes qui travaillent directement avec l'enfant et sa famille. Ces personnes **peuvent** être ergothérapeutes, physiothérapeutes, éducateurs, orthophonistes, enseignants, coordonnateurs cliniques, etc.

Organisation : Le terme organisation réfère aux établissements ou groupes desquels l'enfant et sa famille reçoivent des services. Les organisations **peuvent** inclure des programmes communautaires, des hôpitaux, des centres de réadaptation, des écoles, etc.

Intervention : L'intervention réfère aux services et au soutien fournis par les personnes qui travaillent avec l'enfant et sa famille. Les interventions **peuvent** comprendre les thérapies, les réunions pour résoudre ensemble des problèmes importants pour vous, les appels téléphoniques pour faire valoir les droits de votre enfant, les démarches pour créer ou maintenir des contacts avec d'autres parents, etc.

Pour les fiches en anglais ou autres informations, contacter CanChild au 905 525-9140 poste 27850, ou consultez le site Internet : www.canchild.ca

Thèmes des fiches SCF

Voici la liste des sujets abordés par les fiches sur les services centrés sur la famille (SCF).

Thèmes généraux relatifs aux SCF

- Fiche SCF-1 - Des services centrés sur la famille, c'est quoi ?
- Fiche SCF-2 - Mythes concernant les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-3 - L'approche de services centrés sur la famille fait-elle une différence ?
- Fiche SCF-4 - Développer des services centrés davantage sur la famille.
- Fiche SCF-5 - Dix choses à faire pour des services centrés davantage sur la famille.

Thèmes spécifiques relatifs aux SCF

- Fiche SCF-6 - Miser sur les forces et sur les ressources des familles.
- Fiche SCF-7 - Le soutien entre parents.
- Fiche SCF-8 - Pour une communication efficace dans les services centrés sur la famille.
- Fiche SCF-9 - Le respect dans le langage et les comportements.
- Fiche SCF-10 - Travailler ensemble : du rôle d'informateur à celui de partenaire.
- Fiche SCF-11 - La négociation : Transiger avec les divergences d'opinions.
- Fiche SCF-12 - Prendre des décisions ensemble : Comment prendre les meilleures décisions.
- Fiche SCF-13 - Déterminer des objectifs ensemble.
- Fiche SCF-14 - Défendre ses intérêts et sa cause (advocacy) : Comment obtenir ce qu'il y a de mieux pour son enfant.
- Fiche SCF-15 - Mieux profiter des rencontres.
- Fiche SCF-16 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur le site www.canchild.ca.
- Fiche SCF-17 - Stratégies centrées sur la famille pour les listes d'attente.
- Fiche SCF-18 - Cette fiche est disponible en anglais seulement sur www.canchild.ca.