



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



Faits Concepts Stratégies

Développer des services centrés davantage sur la famille

SCF #4

Voici la fiche SCF-4 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-5 : Dix choses à faire pour des services centrés davantage sur la famille
- La fiche SCF-18 (N.B. Cette fiche est disponible en anglais seulement sur le site www.canchild.ca)

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

Ce qui suit vous semble-t-il familier?

L'établissement pour lequel vous travaillez a décidé d'implanter un modèle de services centrés sur les familles. Des ateliers portant sur ce processus sont organisés pour tout le personnel.

Comme vous êtes très occupé, vous remettez en question la nécessité de ces rencontres – après tout, se centrer davantage sur les familles, c'est facile. Certains de vos collègues trouvent toutefois que ce changement est pratiquement impossible à réaliser, avec ou sans ateliers.

Vous vous demandez : Y-a-t'il des informations qui pourraient nous aider à faire ces changements?

Pertinence

L'approche de services centrés sur la famille exige que l'on cherche constamment à s'assurer que les services répondent vraiment aux besoins des familles. Plusieurs établissements et programmes qui fournissent des services aux enfants et à leurs familles mettent déjà en pratique bon nombre de ses principes. Bien qu'il soit important de reconnaître les activités déjà en place, il est aussi nécessaire de proposer d'autres stratégies afin que les services continuent à évoluer dans cette voie. Ces stratégies sont plus efficaces lorsqu'elles sont adoptées par l'ensemble de l'organisation. Même si le processus exige du temps et des ressources, les bénéfices en valent l'effort. Pour plus d'informations sur les avantages de l'approche, voir la fiche SCF-3 – L'approche des services centrés sur la famille fait-elle une différence?

Des faits et des concepts

En implantant un modèle de services qui se centre davantage sur les familles, l'organisation et les intervenants doivent revoir plusieurs aspects des services offerts. Ils ont à identifier et à réduire les barrières potentielles de façon à assurer le succès de cette transition. Voici les principales barrières pouvant entraver l'implantation des services centrés sur la famille:

- **Structures organisationnelles.** Les structures, les politiques ou la culture d'une organisation peuvent aller à l'encontre de l'implantation de services centrés sur la famille. Les intervenants indiquent qu'il s'agit d'un obstacle important à l'implantation de services centrés sur la famille (King et al., 2000).
- **Sentiment d'incertitude.** Certains intervenants craignent manquer d'habiletés et de ressources. Il est également possible que les familles ne soient pas familières avec ce type de services où on leur demande ce qu'elles veulent plutôt que de se voir dicter ce qu'elles recevront.
- **Changements des attentes et des demandes envers les familles.** Les familles peuvent avoir l'impression d'avoir à exercer des rôles pour lesquels elles ne sont pas préparées ou encore pour lesquels les intervenants ne leur donnent pas suffisamment de soutien.

Ces obstacles (et d'autres) peuvent être surmontés en mettant en place des politiques cohérentes avec les principes de l'approche de services centrés sur les familles. Les organisations doivent soutenir leur personnel et les familles qu'elles desservent. Pour leur part, les intervenants doivent développer les habiletés nécessaires pour favoriser l'appropriation (*Empowerment*) et la coopération avec les familles.

Les familles doivent se sentir respectées et soutenues par l'organisation et par les intervenants avec lesquels elles travaillent. Le texte qui suit décrit certaines stratégies pouvant être appliquées par les organisations, les intervenants et les familles.

Stratégies pour développer des services centrés davantage sur les familles

Les stratégies qui suivent sont présentées pour chaque groupe d'acteurs impliqué dans l'implantation des services centrés sur les familles, c'est-à-dire: organisation, intervenants et familles.

Ce que l'organisation peut faire

Démontrer son engagement envers les services centrés sur les familles

- Reconnaître ce qui est déjà fait par l'organisation et par le personnel pour offrir des services centrés sur la famille.
- Exprimer clairement, dans sa vision ou sa mission, l'engagement de l'organisation envers les services centrés sur la famille.
- Assigner un membre du personnel à l'approche pour s'assurer d'encourager les services centrés sur la famille dans l'organisation.
- Développer des politiques qui soutiennent les services centrés sur la famille. Ceci peut être favorisé par une représentation des parents au Conseil d'administration ainsi qu'en soutenant le dialogue entre

l'organisation et les groupes de parents.

- Inclure des parents dans le comité d'entrevue pour le recrutement du nouveau personnel.
- Rédiger des descriptions de tâches qui intègrent les principes de l'approche de services centrés sur les familles. Intégrer des pratiques cohérentes avec l'approche dans les attentes de performance envers le personnel.
- Communiquer fréquemment avec les établissements qui adoptent une approche de services centrés sur les familles afin de partager des stratégies qui fonctionnent dans l'implantation de cette approche.

Créer un environnement culturel idéal

- Utiliser un système de communication qui permet aux familles de donner une rétroaction. Installer des boîtes pour recevoir les commentaires des familles dans l'entrée principale et dans les salles d'attente. Développer des fiches d'évaluation faciles à compléter par les familles. Identifier un membre du personnel dont le rôle est de répondre aux commentaires des familles.
- Communiquer d'une manière positive et claire. Tout le matériel (tel que les brochures ou rapports) doit être rédigé pour les familles. Éviter les termes techniques ou le « jargon professionnel » à moins de fournir des définitions.
- Fournir un service de traduction pour les familles qui ne parlent pas couramment le français.
- Traduire le matériel dans les langues qui sont communément utilisées par les familles desservies par l'établissement.

- Offrir, sur une base régulière, des ateliers ou autres activités de formation sur les services centrés sur la famille. Les rendre disponibles au personnel et aux familles.

Créer un environnement physique idéal

- Fournir un environnement physique accessible, accueillant et confortable pour les familles. Plusieurs aspects sont à considérer: stationnement accessible, aire de réception agréable, lieux confortables pour les conversations intimes avec les familles, espace adéquat pour la famille dans les aires de thérapies.

Fournir des services centrés sur la famille

- Faire en sorte que la première expérience des familles avec l'organisation soit positive. Implanter un processus de référence simple qui réduit le temps à consacrer pour obtenir les services. Pour plus d'informations et de stratégies, voir la fiche SCF-17 – Des stratégies pour réduire l'attente.
- Fournir un centre de ressources documentaires pour les familles afin qu'elles puissent y trouver de l'information utile. Avoir du personnel pour développer et maintenir ce centre de ressources documentaires et assister les familles.
- Rendre la documentation et les rapports plus faciles à lire pour les familles. Demander que les intervenants y inscrivent les objectifs ainsi que les idées des parents et

des enfants. Disposer, dans les dossiers, d'une section spécifique pour inscrire les informations apportées par la famille. Permettre aux parents d'avoir facilement accès aux dossiers.

- Développer ou centraliser des documents portant sur les informations fréquemment demandées par les familles, telle que de l'information générale sur les causes et les conséquences des déficiences et des incapacités ainsi que sur les regroupements de parents, les services communautaires et les programmes gouvernementaux.
- Revoir le temps requis pour offrir avec efficacité des services centrés sur la famille et ajuster en conséquence les contingents des intervenants.

Ce que les intervenants peuvent faire

- Participer aux activités de sensibilisation et de formation offertes dans le but d'améliorer les services centrés sur la famille (par ex. : le soutien à l'appropriation (*Empowerment*) des familles, la négociation, la communication).
- Utiliser des outils d'évaluation qui reconnaissent l'expertise des parents concernant leur enfant.
- Organiser des évaluations interdisciplinaires (si pertinent) pour éviter aux familles d'avoir à répéter les informations plusieurs fois et réduire leurs obligations liées à l'horaire des rencontres.
- Donner de l'information aux parents dans une forme facile à comprendre.

Suggérer des endroits où les familles peuvent trouver des ressources documentaires additionnelles (par exemple, un bon livre ou une bonne librairie, des sites intéressants sur Internet, de l'information sur les organismes communautaires).

- Réaliser les plans d'intervention et de services en présence des parents et leur présenter l'ensemble des options de services.
- Identifier un intervenant-pivot pour chaque famille lorsque les services impliquent la participation de plusieurs intervenants. Cette mesure favorise une continuité dans les interventions d'un domaine à l'autre.

- Donner son point de vue sur la façon dont l'organisation répond à vos besoins. Proposer des façons qui pourraient être utilisées par l'organisation ou par les intervenants pour mieux répondre à ces besoins.
- Saisir les occasions qui sont offertes pour vous impliquer activement dans l'organisation. Considérer la possibilité de joindre un groupe de parents (ou d'en former un). Offrir votre candidature pour faire partie du Conseil d'administration de l'établissement (selon les règles établies par la loi) ou autres instances importantes dans l'organisation.

Ce que les familles peuvent faire

- Se considérer comme un membre à part entière de l'équipe. Participer activement à l'élaboration des objectifs et à l'identification des moyens dans le plan d'intervention ou de services pour votre enfant.
- Partager ses souhaits, ses besoins, ses idéaux et ses objectifs avec les intervenants qui travaillent avec votre enfant.
- Développer un réseau avec d'autres familles impliquées dans l'organisation. Cela peut se faire dans des situations informelles (par exemple, des rencontres dans la salle d'attente) ou des occasions plus structurées (telles que des sessions d'information, des groupes de support ou des groupes de parents). Encourager d'autres personnes de votre famille à s'impliquer dans la réadaptation de votre enfant.

Sommaire

Les stratégies qui viennent d'être présentées montrent que les organisations, les intervenants et les familles ont chacun un rôle à jouer dans l'implantation des services centrés sur la famille. Pendant la période de transition nécessaire pour que le programme ou les services deviennent davantage centrés sur les familles, des efforts continus sont requis. En effet, modifier les pratiques en apportant de nouvelles idées prend du temps et de l'expérience. Les organisations et les personnes qui sont intéressées à développer des services centrés davantage sur la famille doivent d'abord reconnaître et valoriser tous les efforts servant à soutenir cette approche.

Références

King, S., Kertoy, M., King, G., Rosenbaum, P., Hurley, P., & Law, M. (2000). *Children with disabilities in Ontario: A profile of children's services. Part 2: Perceptions about family-centred service delivery for children with disabilities*. Hamilton, ON: McMaster University, CanChild Centre for Childhood Disability Research

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.