



Tornando-se mais centrado na família

FCE #4

Esta Folha de FCE é a #4 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

Se você estiver interessado nesta Folha de FCE, também pode ler:

- Folha FCE #5: 10 coisas que você pode fazer para ser centrado na família
- Folha FCE #18: Estamos realmente centrados na família? Checklists para famílias, prestadores de serviços e organizações

As principais definições e uma lista dos tópicos desta série podem ser encontradas no final desta Folha de FCE.

Isso soa familiar?

A organização onde você trabalha decidiu mudar para um modelo de prestação de serviços mais centrado na família. Eles estão realizando workshops para todos os funcionários sobre esse processo. Você está tão ocupado que questiona por que esses workshops são necessários - tornar-se mais centrado na família é fácil. Seu colega, por outro lado, acha que fazer essa mudança é virtualmente impossível, com ou sem workshops. Você se pergunta - há alguma informação que possa nos ajudar saber o que fazer para realizar essa mudança?

Relevância

O serviço centrado na família é uma abordagem que requer reflexão contínua para garantir que os serviços atendam às necessidades das famílias. Muitos programas e organizações que prestam serviços a crianças e suas famílias já realizam atividades centradas na família. Embora seja importante que essas atividades centradas na família sejam reconhecidas, é provável que existam estratégias adicionais para tornar o serviço mais centrado na família. Essas estratégias estão relacionadas às filosofias de serviço centrado na família e são mais efetivas quando adotadas em toda a organização. Embora o processo possa exigir tempo e recursos, os benefícios valem o esforço. Para obter mais informações sobre os benefícios do serviço centrado na família, consulte a Folha de FCE #3 - Como o serviço centrado na família faz a diferença?

Fatos e Conceitos

Ao avançar para um modelo de prática mais centrado na família, as organizações e os prestadores de serviços devem pensar em muitos aspectos do serviço que está sendo prestado. Eles também devem identificar e abordar as potenciais barreiras para se fazer uma transição bem-sucedida. **Barreiras** que podem surgir ao implementar o serviço centrado na família incluem:

- **A estrutura de uma organização.** Uma organização pode falhar em dar suporte ao serviço centrado na família por meio de sua estrutura, políticas e/o cultura. Prestadores de serviços relatam que esta é uma barreira significativa para a implementação de serviços centrados na família (King et al., 2000).
- **Sentimentos de incerteza.** Os prestadores de serviços podem temer que não tenham as habilidades e/ou recursos para serem centrados na família. As famílias podem não estar familiarizadas com um serviço que lhes pergunte o que querem, ao invés de dizer o que receberão.
- **Mudança de demandas e expectativas para as famílias.** As famílias podem sentir que devem assumir funções para as quais não estão preparadas ou que os prestadores de serviços não lhes fornecem suporte suficiente.

Esses (e outros) obstáculos podem ser superados com a implementação de políticas que sejam consistentes com os princípios do serviço centrado na família. As organizações precisam dar suporte a seus funcionários e as famílias que atendem. Os prestadores de serviços precisam desenvolver habilidades para empoderar e colaborar com as famílias. As famílias devem se sentir respeitadas e apoiadas pela organização e pelos prestadores de serviços com quem trabalham.

A próxima seção descreve estratégias para organizações, prestadores de serviços e famílias que podem ajudar a facilitar a transição para um modelo de prestação de serviços mais centrado na família.

Estratégias para Tornar-se Mais Centrado na Família

As estratégias a seguir para se tornar mais centrado na família são organizadas de acordo com as coisas que podem ser feitas pela organização, pelos prestadores de serviços e pelas famílias.

Coisas que a Organização Pode Fazer

Demonstrar compromisso com o serviço centrado na família

- Reconheça o que a organização e os funcionários já estão fazendo que é centrado na família.
 - Verbalize o compromisso da organização com o serviço centrado na família em uma declaração de missão ou visão.
 - Designe um membro da equipe para garantir que o serviço centrado na família seja incentivado na organização.
 - Desenvolva políticas que incentivem o serviço centrado na família. Isso pode ser facilitado por meio da representação dos pais no Conselho de Diretores e/ou por meio do diálogo aberto entre a organização e os grupos de pais.
- Inclua pais em painéis de entrevistas de emprego.
 - Escreva descrições de funções da equipe para incluir aspectos do serviço centrado na família. Revise as práticas de serviço centrado na família como parte das avaliações de desempenho da equipe.
 - Comunique-se frequentemente com outras organizações centradas na família. Isso permitirá o compartilhamento de estratégias de sucesso para a implementação de serviços centrados na família.

Crie um ambiente cultural ideal

- Tenha um sistema no qual as famílias possam fornecer retorno. Coloque caixas de comentários na entrada principal e nas áreas de espera da família. Desenvolva cartões de comentários fáceis de preencher para a família avaliar. Tenha um membro da equipe cuja função seja responder ao retorno da família.
- Comunique de maneira clara e positiva. Todos os materiais (como cartilhas e relatórios) devem ser escritos para famílias. Se for necessário usar termos técnicos ou “jargão”, forneça definições.
- Forneça serviços de tradução para famílias que não falam Inglês fluentemente.
- Traduza informações escritas para idiomas comumente falados por famílias atendidas pela organização.
- Ofereça oficinas e outras atividades de aprendizagem sobre o serviço centrado na família de forma contínua. Isso deve ser oferecido para funcionários e famílias.

Crie um ambiente físico ideal

- Proporcione um ambiente físico acessível, acolhedor e confortável para as famílias. Aspectos do ambiente a serem considerados incluem estacionamento acessível, uma área de recepção acolhedora, espaços confortáveis para conversas privadas com as famílias e espaço adequado para a família nas áreas de tratamento.

Forneça serviços que sejam centrados na família

- Torne as experiências iniciais das famílias com a organização positivas. Implemente processos de referência simples para reduzir o tempo que as famílias esperam pelos serviços. Para obter mais informações e estratégias, consulte a Folha #17 do FCE - Estratégias centradas na família para listas de espera.
- Forneça um centro de recursos para os pais acessarem informações. Empregue funcionários para desenvolver e manter o centro de recursos e ajudar as famílias.
- Torne a documentação mais familiar. Espere que os prestadores de serviços registrem os objetivos e ideias dos pais e da criança. Tenha uma seção específica do registro de saúde disponível para informações da família. Permita que os pais acessem facilmente os registros de saúde.

- Localize ou desenvolva recursos que são comumente solicitados pelas famílias, como informações gerais sobre as causas e implicações das incapacidades, vínculos com grupos de pais, serviços na comunidade e programas governamentais.
- Reveja a quantidade de tempo que os prestadores de serviços precisam para realizar as práticas centradas na família com efetividade. Ajuste o número de casos dependendo do tempo necessário para o compromisso.

Coisas que os Prestadores de Serviço Podem Fazer

- Participe de sessões de treinamento e atividades de aprendizagem para aprimorar as habilidades no serviço centrado na família (como empoderar famílias, negociação e comunicação).
- Use avaliações que reconheçam os pais como o especialista sobre a criança.
- Organize avaliações multidisciplinares (quando apropriado) para diminuir o número de vezes que a família precisa repetir as informações e para diminuir o tempo dedicado.
- Forneça informações aos pais de forma compreensível. Sugira locais onde as famílias possam encontrar recursos adicionais (por exemplo, um bom livro ou livraria, sites específicos na Internet, organizações de famílias).

- Desenvolva planos de serviço com os pais e apresente um conjunto completo de opções de serviço.
- Identifique um prestador de serviços principal para cada família, quando os serviços estão sendo prestados por vários indivíduos. Isso ajudará a garantir a continuidade dos cuidados em várias áreas.

Coisas que as Famílias Podem Fazer

- Veja-se como um membro igual da equipe de seu filho. Participe ativamente do estabelecimento de objetivos e do desenvolvimento de um plano de serviço para seu filho.
- Compartilhe seus desejos, necessidades, ideais e objetivos com quem trabalha com seu filho.
- Conecte-se com outras famílias envolvidas com a organização. Isso pode ser por meio de oportunidades informais (por exemplo, reuniões no corredor) ou oportunidades mais estruturadas (como sessões de informação, grupos de apoio e vinculação de pais para pais). Encoraje outras pessoas de sua família a se envolverem.
- Forneça um retorno sobre como suas necessidades estão sendo atendidas pela organização. Sugira maneiras pelas quais a organização ou o prestador de serviços poderia fazer coisas para melhor atender às suas necessidades - seja específico.

- Aproveite as oportunidades para assumir funções ativas na organização. Considere ingressar (ou formar) um grupo de pais. Solicite para fazer parte do Conselho de Diretores.

Resumo

As estratégias apresentadas nesta Folha de FCE mostram que famílias, prestadores de serviços e organizações têm papéis na implementação de serviços centrados na família. Quando mudanças estão sendo feitas para tornar um programa ou serviço mais centrado na família, esforços contínuos serão necessários, porque trazer novas ideias para a prática normalmente leva tempo e experiência. Organizações e indivíduos interessados em se tornarem mais centrados na família devem reconhecer e celebrar todos os esforços que apoiam essa abordagem.

Recursos

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

Definições Chave

Serviço Centrado na Família - O serviço centrado na família é composto por um conjunto de valores, atitudes e abordagens de serviços para crianças com deficiência e suas famílias.

O serviço centrado na família reconhece **que cada família é única**; que a família é a **constante na vida da criança**; e que eles são os **especialistas nas habilidades e necessidades da criança**.

A família trabalha com os prestadores de serviços para tomar decisões informadas sobre os serviços e suportes que a criança e a família recebem.

No serviço centrado na família, os pontos fortes e as necessidades de todos os membros da família são considerados.

Prestador de serviços - O termo prestador de serviços refere-se aos indivíduos que trabalham diretamente com a criança e sua família. Esses indivíduos **podem** incluir assistentes educacionais, trabalhadores temporários, professores, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, coordenadores de serviços, terapeutas recreativos, etc.

Organização - O termo organização refere-se aos locais ou grupos nos quais a criança e sua família recebem serviços. As organizações **podem** incluir programas comunitários, hospitais, centros de reabilitação, escolas, etc.

Intervenção - Intervenções referem-se aos serviços e suportes prestados pela pessoa que trabalha com a criança e família. As intervenções podem incluir terapia direta, reuniões para resolver problemas que são importantes para você, telefonemas para defender seu filho, ações para vinculá-lo a outros pais, etc.

Quer saber mais sobre o serviço centrado na família?

Visite o site do CanChild: www.canchild.ca

Ou ligue para nós 905-525-9140 ext. 27850

Tópicos da Folha do FCE

A seguir está uma lista das Folhas do FCE. Se você estiver interessado em receber algum desses tópicos, entre em contato com o CanChild ou visite nosso site.

Tópicos Gerais Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #1 – O que é o serviço centrado na família?
- Folha FCE #2 – Mitos sobre o serviço centrado na família
- Folha FCE #3 – Como o serviço centrado na família faz a diferença?
- Folha FCE #4 – Tornando-se mais centrado na família
- Folha FCE #5 – 10 coisas que você pode fazer para ser centrado na família

Tópicos Específicos Relacionados ao Serviço Centrado na Família

- Folha FCE #6 – Identificando e construindo os pontos fortes e os recursos dos pais e da família
- Folha FCE #7 – Suporte entre pais
- Folha FCE #8 – Comunicação efetiva no serviço centrado na família
- Folha FCE #9 – Usando linguagem e comportamentos respeitosos
- Folha FCE #10 – Trabalhando juntos: desde fornecimento de informações ao trabalho em parceria
- Folha FCE #11 – Negociando: Lidando efetivamente com diferenças
- Folha FCE #12 – Tomando decisões juntos: Como decidir o que é melhor
- Folha FCE #13 – Definindo objetivos juntos
- Folha FCE #14 – Advocacia: Como obter o melhor para sua criança
- Folha FCE #15 – Aproveitando ao máximo os compromissos e reuniões
- Folha FCE #16 – Promovendo o serviço centrado na família na escola
- Folha FCE #17 – Estratégias centradas na família para listas de espera
- Folha FCE #18 – Somos realmente centrados na família? Checklists para famílias, prestadores de serviços e organizações