

PRÉSENTE

La série de fiches SCF

consacrée aux Services Centrés sur la Famille



CRDP Le Bouclier
POUR L'ADAPTATION EN FRANÇAIS

Voici la fiche SCF-5
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 :

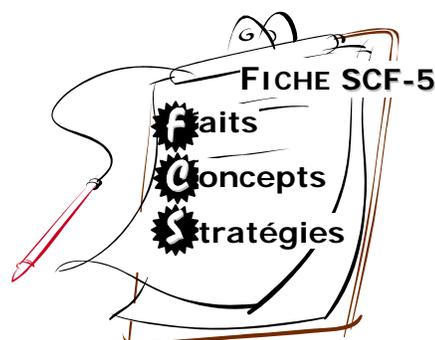
La fiche SCF-4

Développer 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.



Dix choses à faire pour des services centrés davantage sur la famille

(Law, M., Rosenbaum, P., King, G., King, S., Burke-Gaffney, J., Moning-Szkut, T.,
Kertoy, M., Pollock, N., Viscardis, L., et Teplicky, R., 2003)

Cette fiche met en relief 10 idées ou choses à faire pouvant être
appliquées par les familles, les intervenants et les organisations afin de
développer des services centrés sur la famille.

Vous pouvez utiliser cette fiche de différentes façons. Par exemple,
vous pouvez faire paraître le texte au complet sous forme de bulletin
d'information ou l'épingler sur un tableau d'affichage. Vous pouvez
aussi en faire des signets en le découpant par bandes.

Quelle que soit la façon selon laquelle vous utiliserez cette fiche, nous
vous encourageons à partager avec d'autres les idées que vous aurez
préférées.

10 choses à faire pour des services davantage centrés sur la famille

Idée no. 1	Idée no. 2	Idée no. 3	Idée no. 4
<p>Familles</p> <p>Informez les intervenants de vos préférences concernant le lieu et le moment des rencontres.</p>	<p>Familles</p> <p>Dites aux intervenants ce que votre enfant et votre famille aiment faire et font bien.</p>	<p>Familles</p> <p>Dites aux intervenants ce que vous aimeriez que votre enfant soit capable de faire. Encouragez votre enfant à le faire dès qu'il le peut.</p>	<p>Familles</p> <p>Demandez aux intervenants quelles sont les possibilités d'interventions et de services avant de prendre vos décisions.</p>
<p>Intervenants</p> <p>Offrez aux familles un choix concernant le lieu et le moment des rencontres. Demandez ce qui leur convient le mieux.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Centrez-vous sur les forces de l'enfant et de sa famille ce, tant dans vos discussions que dans vos rapports écrits.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Coopérez avec l'enfant, la famille et l'entourage, incluant le personnel des services pré-scolaire, scolaire ou d'autres ressources.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Présentez aux familles les interventions et services possibles pour leur permettre de faire des choix éclairés.</p>
<p>Organisation</p> <p>Offrez des heures d'ouverture flexibles, avec du personnel approprié disponible. Soyez souple quant aux lieux de rencontre entre familles et intervenants.</p>	<p>Organisation</p> <p>Ayez un bulletin d'information pour les familles - ou un tableau d'affichage –dont une section rapporte des histoires de réussites vécues par les familles.</p>	<p>Organisation</p> <p>Développez des politiques qui font la promotion du partenariat dans l'élaboration des objectifs des plans d'intervention. Assurez-vous de l'implantation de ces politiques.</p>	<p>Organisation</p> <p>Développez la conscience du personnel envers les ressources disponibles dans la communauté. Offrez des occasions de formation continue.</p>

10 choses à faire pour des services davantage centrés sur la famille

Idée no. 5	Idée no. 6	Idée no. 7	Idée no. 8
<p>Familles</p> <p>Demandez de l'information et indiquez sous quelle forme vous préférez la recevoir (par exemple, de façon verbale, écrite, sur vidéo ou via internet).</p>	<p>Familles</p> <p>Dites aux intervenants ce que vous venez chercher auprès d'eux ainsi que dans les services.</p>	<p>Familles</p> <p>Notez une liste de questions que vous voulez demander aux intervenants. Réviser ces questions à la fin de la visite afin de vous assurer qu'on y a répondues.</p>	<p>Familles</p> <p>Soyez ouvert avec les intervenants. Assurez-vous qu'ils connaissent ce qui est important pour vous et votre famille.</p>
<p>Intervenants</p> <p>Fournissez de l'information. Rendez-la disponible sous diverses formes, incluant de l'information écrite, des vidéos ou sur Internet.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Demandez aux familles ce qu'elles aimeraient recevoir de vous et de vos services.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Prévoyez suffisamment de temps pour parler avec les familles à chaque visite – assurez-vous qu'elles ne se sentent pas bousculées.</p>	<p>Intervenants</p> <p>Écoutez ce que les familles vous disent. Croyez-les et ayez confiance en elles.</p>
<p>Organisation</p> <p>Développez et maintenez un centre de ressources documentaires pour les familles. Y inclure l'information concernant votre organisation et les services que vous offrez.</p>	<p>Organisation</p> <p>Recueillez le point de vue des familles et soyez sensible à leurs préoccupations.</p>	<p>Organisation</p> <p>Vérifiez la quantité de temps requis pour appliquer efficacement des pratiques centrées sur les familles. Ajustez les contingents des intervenants en conséquence.</p>	<p>Organisation</p> <p>Incluez des familles sur le Conseil d'administration, les comités d'orientation et les comités de sélection du nouveau personnel.</p>

10 choses à faire pour des services davantage centrés sur la famille

Idée no. 9	Idée no. 10
<p style="text-align: center;">Familles</p> <p>Demandez à être mis en contact avec d'autres familles, dans un but d'entraide ainsi que de partage d'expériences et de ressources.</p>	<p style="text-align: center;">Familles</p> <p>Impliquez votre famille et vos amis – acceptez leurs propositions d'aide et demandez leur soutien lorsque vous en avez besoin.</p>
<p style="text-align: center;">Intervenants</p> <p>Demandez aux familles si elles désirent entrer en contact avec d'autres familles.</p> <p>Ayez des ressources disponibles pour les parents qui veulent les utiliser.</p>	<p style="text-align: center;">Intervenants</p> <p>Demandez des informations sur tous les membres de la famille et la contribution de chacun à celle-ci. Demandez aux parents quels sont les membres de la famille qu'ils souhaitent impliquer dans la réadaptation.</p>
<p style="text-align: center;">Organisation</p> <p>Fournissez du soutien aux familles pour qu'elles puissent avoir des contacts entre elles, par exemple par le biais de groupes de discussion, de sessions d'informations ou de réseaux de parents.</p>	<p style="text-align: center;">Organisation</p> <p>Offrez des services pour tous les membres de la famille – offrez des programmes de soutien pour les grands-parents ou pour les frères et sœurs.</p>

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.

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

Vous désirez en connaître davantage sur les services centrés sur la famille ?

Consultez les autres fiches de la série.

Pour les fiches en français, contacter le CRDP Le Bouclier (Québec) au 450 560-9898, poste 261, ou consultez le site Internet : www.bouclier.qc.ca

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