



## O que é o serviço centrado na família?

### FCE #1

Esta Folha de FCE é a #1 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- FCE Folha #3: Como o serviço centrado na família faz a diferença?
- FCE Folha #5: 10 coisas que você pode fazer para ser centrado na família

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

*“Copérnico veio e fez uma inversão surpreendente - ele colocou o sol no centro do universo, ao invés da Terra. Sua declaração causou um choque profundo.”*

Vamos fazer uma pausa para considerar o que aconteceria se tivéssemos uma Revolução Copernicana no campo da incapacidade...a família é o centro do universo e o sistema de prestação de serviços é um dos muitos planetas que giram em torno dele. Agora visualize o sistema de prestação de serviços no centro e a família em órbita ao redor dele. Você visualiza a diferença? Você reconhece a mudança revolucionária na perspectiva? Este não é um exercício semântico - tal revolução nos leva a um novo conjunto de pressupostos e a um novo panorama de opções de serviço.” (Turnbull & Summers, 1985, como citado em Edelman et al., 1992)

## Relevância

O serviço centrado na família (SCF) é uma abordagem para fornecer serviços a crianças com deficiência. Como sugere o nome dessa abordagem, a família é considerada o centro dos serviços. Isso torna as abordagens centradas na família diferentes das abordagens tradicionais, onde o foco está na criança, e onde os prestadores de serviço são aqueles que tomam decisões sobre os serviços que uma criança recebe.

Para que o serviço centrado na família seja efetivo, é importante que todos os envolvidos entendam o que significa serviço centrado na família. Isso inclui famílias, prestadores de serviços e diretores de programas e organizações.

As 18 Folhas de FCE desta série foram desenvolvidas para ajudar a aumentar o entendimento das pessoas sobre o serviço centrado na família. Cada folha de FCE contém informações sobre o tópico e estratégias específicas para encorajar comportamentos centrados na família. Esta primeira Folha de FCE fornece informações gerais sobre o serviço centrado na família. Ela é a base para as outras Folhas de FCE desta série.

## Fatos e Conceitos

### Definição do CanChild sobre 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.

### Qual é a história do serviço centrado na família?

Carl Rogers, psicólogo, foi um dos primeiros indivíduos a discutir ideias relacionadas ao serviço centrado na família (ver Rogers, 1951). Sua abordagem foi chamada de “centrada no cliente”. Ela estava focada em dar o controle ao cliente, ao invés do prestador de serviços.

Na década de 1960, a Associação para o Cuidado da Criança no Hospital começou a relacionar essas ideias às crianças e suas famílias, por meio da discussão sobre “cuidado centrado na família”. Desde então, os conceitos por trás do cuidado centrado na família e do serviço centrado na família foram escritos e pesquisados por muitos indivíduos e organizações.

A definição do CanChild de serviço centrado na família é baseada em **conceitos da literatura** sobre serviço centrado na família (por exemplo, Dunst et al., 1988; Johns & Harvey, 1993; National Center for Family-Centered Care, 1990; Shelton & Stepanek, 1994; Tunali & Power, 1993), e **em pesquisa** nas áreas de intervenção precoce e reabilitação pediátrica (por exemplo, King et al., 1998; King et al., 2000; Stein & Jessop, 1984).

### **O que serviço centrado na família significa para os serviços a crianças?**

O quadro na página 4 fornece mais detalhes sobre as ideias na definição do CanChild de serviço centrado na família. O quadro é uma estrutura de serviço centrado na família que foi desenvolvido para mostrar as implicações práticas de ideias que são discutidas na literatura (ver Rosenbaum et al., 1998 para informação detalhada sobre o desenvolvimento da estrutura).

A estrutura inclui três **premissas** (ou pressupostos básicos) que formam a base do serviço centrado na família. Cada uma das premissas é, então, seguida por princípios orientadores e elementos-chave. Os **princípios orientadores** descrevem o que as famílias devem esperar dos relacionamentos centrados na família com os prestadores de serviços. Os **elementos-chave** descrevem comportamentos que se esperam dos prestadores de serviços e os direitos e responsabilidades das famílias. Esta é uma ferramenta útil para aprender sobre o serviço centrado na família porque reúne conceitos da literatura e aquilo que os pais e prestadores de serviços podem ver e fazer.

## **Estratégias para aprender mais sobre o Serviço Centrado na Família**

Reserve um momento para pensar sobre as informações fornecidas nesta Folha de SCF. Isso afeta você em seus relacionamentos com outras pessoas? Se sim, como? Há coisas que você gostaria de saber mais ou de ser capaz de fazer melhor? Se sim, aqui estão algumas coisas que você pode fazer:

## Saiba mais sobre o serviço centrado na família.

- Leia artigos e livros.
- Confira os websites listados na Seção de Recursos.
- Pergunte às outras pessoas sobre suas crenças acerca do serviço centrado na família.
- Peça à sua organização para fornecer uma sessão educacional para as famílias e prestadores de serviços sobre serviço centrado na família.

### Resumo

Esta Folha de SCF fornece uma visão geral do serviço centrado na família. As ideias por trás do serviço centrado na família são amplas e podem ser aplicadas a todos os serviços que uma criança recebe, incluindo reabilitação, escola e programas comunitários. Continue a explorar essas ideias e a pensar no que elas significam para você. Ao fazer isso, você será mais capaz de apoiar e participar de relações centradas na família.

## Recursos

Dunst, C., Trivette, C., & Deal, A. (1988). *Enabling and empowering families*. Cambridge, MA: Brookline Books.

Edelman, L., Greenland, B., & Mills, B.L. (1992). *Building parent/professional collaboration: Facilitator's guide*. St. Paul, MN: Kennedy Krieger Institute.

Johns, N. & Harvey, C. (1993). Training for work with parents: Strategies for engaging practitioners who are uninterested or resistant. *Infants and Young Children*, 5(4), 52-57.

King, G., Law, M., King, S., & Rosenbaum, P. (1998). Parents' and service providers' perceptions of the family-centredness of children's rehabilitation services. *Physical & Occupational Therapy in Pediatrics*, 18(1), 21-40.

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.

Law, M. (1998). *Family-centred assessment and intervention in pediatric rehabilitation*. New York: The Haworth Press, Inc.

---

National Center for Family-Centered Care. (1990). *What is family-centered care?* (brochure) Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.

Shelton, T.L. & Stepanek, J.S. (1994). *Family-centered care for children needing specialized health and developmental services*. Bethesda, MD: Association for the Care of Children's Health.

Tunali, B., & Power, T.G. (1993). Creating satisfaction: A psychological perspective on stress and coping in families of handicapped children. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 34, 945-957.

## Organizações

Beach Center on Families and Disability  
[www.beachcenter.lsi.ku.edu](http://www.beachcenter.lsi.ku.edu)  
785-864-7600

CanChild Centre for Childhood Disability Research  
[www.canchild.ca](http://www.canchild.ca)  
905-525-9140 ext. 27850

Frank Porter Graham Child Development Center  
[www.fpg.unc.edu](http://www.fpg.unc.edu)  
919-966-2622

Kennedy Krieger Institute  
[www.kennedykrieger.org](http://www.kennedykrieger.org)  
443-923-9200

# Premissas, Princípios e Elementos do Serviço Centrado na Família

## 1ª Premissa (pressuposto básico)

Os pais conhecem melhor seus filhos e desejam o melhor para eles.

## 2ª Premissa (pressuposto básico)

As famílias são diferentes e únicas.

## 3ª Premissa (pressuposto básico)

A funcionalidade ótima da criança ocorre em um contexto familiar e comunitário de suporte: A criança é afetada pelo estresse e enfrentamento de outros membros da família.

## Princípios Norteadores (declarações do “dever”)

Cada família deve ter a oportunidade de decidir o nível de envolvimento que deseja na tomada de decisões para seu filho.

Os pais devem ter a responsabilidade final pelo cuidado de seus filhos.

Cada família e membro da família devem ser tratados com respeito (como indivíduos).

As necessidades de todos os membros da família devem ser consideradas.

O envolvimento de todos os membros da família deve ser apoiado e encorajado.

## Elementos-chave (direitos e responsabilidades)

### Expectativas e Direitos das Famílias

- Serem aqueles que tomam a decisão final.
- Usarem seus próprios recursos.
- Receberem informações que lhes permitirão tomar decisões sobre os cuidados que atenderão, de forma mais eficiente, às suas necessidades.
- Definam as prioridades de intervenção.
- Escolham seu nível e tipo de envolvimento e o nível de suporte que necessitam.
- Recebam serviços com o mínimo de aborrecimento e em tempo hábil.
- Tenham acesso a informações sobre seus filhos e família.

### Comportamentos do Prestador de Serviços

- Incentive a tomada de decisão dos pais em parceria com outros membros da equipe (utilize estratégias de empoderamento da família).
- Ajude as famílias a identificar seus pontos fortes e construir seus próprios recursos.
- Informe, responda e aconselhe os pais (para encorajar escolhas informadas).
- Trabalhe em parceria com pais e filhos e ajude-os a identificar e priorizar suas necessidades a partir de suas próprias perspectivas.
- Colabore com os pais em todos os níveis (cuidado individual da criança; desenvolvimento, implementação e avaliação do programa; formulação de políticas).
- Ofereça serviços acessíveis que não sobrecarreguem as famílias com papelada e burocracia.
- Compartilhe informações completas sobre os cuidados com a criança de forma contínua.

### Expectativas e Direitos das Famílias

- Manterem sua dignidade e integridade durante todo o processo de prestação de cuidados
- Serem apoiadas nas decisões que tomam.
- Terem suas opiniões solicitadas e ouvidas.
- Receberem serviços individualizados.

### Comportamentos do Prestador de Serviços

- Respeite os valores, desejos e prioridades das famílias.
- Aceite e apoie as decisões tomadas pelas famílias.
- Ouça.
- Forneça serviços flexíveis e individualizados (e que respondam às necessidades de mudança da família).
- Tenha conhecimento e aceite a diversidade entre as famílias (racial, étnica, cultural e socioeconômica).
- Acredite e confie nos pais.
- Comunique por meio de uma linguagem que seja compreensível para os pais.

### Expectativas e Direitos das Famílias

- Terem suas necessidades e preocupações levadas em consideração.
- Sentirem-se acolhidas e apoiadas no nível de participação que escolherem.

### Comportamentos do Prestador de Serviços

- Considere e seja sensível às necessidades psicossociais de todos os membros da família.
- Forneça um ambiente que encoraje a participação de todos os membros da família.
- Respeite o próprio estilo de enfrentamento da família, sem julgar o que é certo e o que é errado.
- Encoraje apoio entre famílias e o uso de suportes e recursos naturais da comunidade.
- Reconheça e desenvolva os pontos fortes da família e da criança.

## 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](http://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