



Estratégias Centradas na Família para Listas de Espera

FCE
#17

Esta Folha de FCE é a #17 de uma série de 18 partes sobre serviço centrado na família.

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

- Folha FCE #1: O que é o serviço centrado na família?
- Folha FCE #14: Advocacia: Como obter o melhor para sua criança

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

Minha filha tem tido problemas para comer. Não consigo fazer com que ela coloque nada na boca e estou ficando com muito medo. O terapeuta a encaminhou para uma clínica referência em alimentação e fiquei aliviado até descobrir que teríamos que esperar 4 meses.

O que eu posso fazer?

Relevância

Com a crescente demanda por serviços de saúde, reabilitação e recreação, as famílias geralmente precisam esperar certo tempo antes que os serviços possam ser recebidos. As listas de espera podem causar mais estresse e frustração, principalmente para famílias com um filho que foi identificado recentemente como necessitando de serviço. Uma abordagem centrada na família para lidar com listas de espera sugere que as organizações, prestadores de serviços e famílias devem trabalhar juntos para melhorar as situações que as famílias enfrentam durante o período de espera.

Fatos e Conceitos

Em um estudo, os pais que estavam satisfeitos com os serviços de reabilitação de seus filhos e os pais insatisfeitos foram convidados a comentar sobre as coisas que gostavam e não gostavam nos serviços (King et al., 2001). Os pais insatisfeitos frequentemente identificaram as longas listas de espera como um problema. Isso sugere que a maneira como uma família é tratada imediatamente após ter sido encaminhada para um programa ou serviço pode afetar a sua satisfação geral. Assim, essas experiências iniciais podem definir o tom para a disposição e habilidade dos pais de trabalhar com a equipe de serviço no futuro. A seção a seguir fornece estratégias destinadas a abordar a questão das listas de espera de uma forma centrada na família.

Estratégias para Lidar com Listas de Espera de uma Forma Centrada na Família

Famílias, prestadores de serviços e organizações têm um papel a desempenhar ao trabalhar para melhorar os períodos de espera. As estratégias para cada um desses grupos foram organizadas de acordo com três objetivos:

1. Diminuir o período de espera.
2. Melhorar o contato inicial entre a família e a organização (ou programa).
3. Assumir papéis ativos durante o período de espera.

Estratégias para o Período de Espera

Coisas que um membro da família pode fazer

- Peça informações sobre os programas e serviços oferecidos pela organização. Dessa forma você pode tomar uma decisão informada sobre o que você precisa.
- Se você precisar de apenas um serviço, peça para recebê-lo imediatamente.
- Pergunte se as prioridades são dadas em certas situações.

Coisas que um prestador de serviços pode fazer

- Forneça às famílias informações sobre os programas e serviços que estão disponíveis. Incentive as famílias a escolherem aqueles que são prioritários para elas.

Coisas que a organização pode fazer

- Examine cuidadosamente o processo de admissão e encaminhamento.
- Ele é centrado na família?
- Existem maneiras diferentes de uma família entrar no sistema de serviços?
- O procedimento é muito demorado?
- Todas as etapas são necessárias?
- Existem métodos que podem ser usados para priorizar a lista de espera?
- As famílias que precisam de apenas um serviço podem entrar nesse serviço imediatamente, sem uma avaliação abrangente da equipe?
- Trabalhe com famílias já envolvidas com a organização. Desenvolva estratégias específicas para diminuir as listas de espera com base nas experiências delas.

Estratégias para Melhorar o Contato Inicial entre a Família e a Organização (ou Programa)

Coisas que um membro da família pode fazer

- Esteja preparado com uma lista de suas preocupações imediatas. Se você compartilhar suas preocupações, pergunte como elas serão tratadas e com quem você pode fazer o acompanhamento.
- Peça à pessoa com quem você está falando para usar uma linguagem que você entenda - peça um tradutor quando necessário.

Coisas que um prestador de serviços pode fazer

- Pergunte às famílias se elas têm alguma preocupação imediata que possa ser resolvida.
- Pergunte às famílias se elas gostariam que você contratasse os serviços de um tradutor quando você não fala o idioma de preferência deles.

Coisas que a organização pode fazer

- Estabeleça uma política que garanta que as famílias sejam questionadas sobre quais são as preocupações imediatas delas. Certifique-se de que sejam tomadas medidas para resolver essas questões.
- Forneça um pacote de orientação sobre a organização para a família. Considere disponibilizá-lo em diferentes idiomas e formatos (por exemplo, impresso ou vídeo).

Estratégias para Assumir Papéis Ativos Durante o Período de Espera

Coisas que um membro da família pode fazer

- Pergunte quanto tempo você deve esperar pelo serviço. Acompanhe a organização para ver como está se movendo a lista de espera.
- Procure oportunidades para falar sobre suas preocupações. Veja se as questões mais importantes para você podem ser resolvidas imediatamente.
- Pergunte quem contactar se surgirem problemas e onde você pode obter mais informações, se necessário.
- Informe-se sobre os formulários ou avaliações que precisam ser preenchidos. Preencha os formulários o mais rápido possível.
- Participe de sessões de informação ou programas de grupo na organização.
- Use o centro de recursos de pais para obter mais informações.
- Informe-se sobre grupos de pais associados à organização.
- Associe-se a uma família que já recebe serviços na organização. Elas poderão compartilhar informações e dicas com você com base nas experiências delas.

Coisas que um prestador de serviços pode fazer

- Seja realista ao dizer às famílias quanto tempo elas podem esperar pelos serviços.
- Ajude a família a se preparar para a primeira reunião formal, dando-lhes uma lista de perguntas a serem consideradas.
- Certifique-se de que as famílias sejam ouvidas. Use a avaliação de admissão como uma oportunidade para as famílias contarem suas histórias e compartilharem suas preocupações, ao invés de se concentrar em avaliações estruturadas.
- Diga às famílias quem elas devem contatar se surgirem questões.
- Ofereça sessões de informação em grupo para novas famílias. Peça às famílias que já estão envolvidas com o seu programa que recomendem tópicos que seriam úteis para elas. Essas sessões de informação podem ser oferecidas antes que a nova família possa receber serviços individualizados.
- Conecte a família a centros de referências para pais, sites e outros materiais acessíveis.

Coisas que a organização pode fazer

- Forneça um serviço onde uma nova família possa ser vinculada a uma família que já está recebendo serviços através da organização.
- Programe dias regulares de café em família para novas famílias.
- Considere fornecer agendamento centralizado de todos os serviços. Isso coordena e acelera o agendamento de compromissos iniciais.
- Certifique-se de que um prestador de serviços se reúna com a família o mais rápido possível após o encaminhamento inicial.
- Considere o uso de um prestador de serviços principal, ou coordenador de admissão, como sendo a pessoa de contato inicial para a família.
- Simplifique os procedimentos de admissão para que não sejam feitas as mesmas perguntas para a família, repetidamente.

Resumo

As estratégias nesta Folha FCS descrevem os diferentes papéis que os membros da família, prestadores de serviços e organizações podem desempenhar no trabalho para melhorar a experiência de uma família ao esperar por serviços. As estratégias sugerem a importância de fornecer informações às famílias, bem como expectativas razoáveis sobre os serviços que serão prestados. Os esforços da organização e dos prestadores de serviços são particularmente essenciais quando as famílias estão acessando os serviços pela primeira vez, porque a família pode não estar familiarizada com qual pode ser seu papel. No geral, essas estratégias destacam que a espera não precisa ser um processo passivo - todos os envolvidos podem tomar medidas ativas para tornar o período de espera o mais produtivo possível.

Recursos

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.

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