

Planification coordonnée des services

Le 20 novembre 2019

À qui s'adresse la planification coordonnée des services?

- ▶ Enfants et jeunes jusqu'à 18 ans et jeunes adultes de 18 à 21 ans qui fréquentent l'école, ainsi que leur famille
- ▶ Besoins particuliers multiples et/ou complexes :
 - ▶ Définition large
 - ▶ Besoins importants et de nature intersectorielle, ou défis dans la coordination des services
 - ▶ Services adaptés aux caractéristiques particulières de l'enfant ou du jeune et de sa famille, en tenant compte de la complexité et des facteurs externes et systémiques

Buts de la planification coordonnée des services

- ▶ La famille et l'enfant ou le jeune ayant des besoins particuliers multiples et/ou complexes :
 - ▶ auront un **point de contact clair** en matière de planification coordonnée des services
 - ▶ **n'auront pas à répéter leurs histoires** et leurs objectifs à plusieurs fournisseurs
 - ▶ auront accès à un **plan coordonné de services unique** qui tient compte de leurs objectifs, de leurs forces et de leurs besoins
 - ▶ bénéficieront d'une **approche axée sur la famille** où l'on reconnaît que chaque famille est unique
 - ▶ sauront que les fournisseurs communiqueront entre eux au sujet des besoins et des objectifs de l'enfant ou du jeune et **œuvreront à l'atteinte des objectifs communs** énoncés dans le plan

Responsabilités des organismes de coordination

- ▶ Les organismes de coordination ont les responsabilités suivantes :
 - ▶ Assurer, gérer et évaluer la prestation du cycle de la planification coordonnée des services
 - ▶ Gérer les risques et les plaintes
 - ▶ Protéger les renseignements personnels, les documents, l'information et les mesures de rendement
 - ▶ Gérer le rendement des coordonnatrices et coordonnateurs
 - ▶ Clarifier le processus d'aiguillage pour les parents et pour les fournisseurs de services
 - ▶ Établir et maintenir des relations avec les fournisseurs de services intersectoriels et le personnel en éducation
 - ▶ Diriger les activités de sensibilisation et de communication à propos de la planification coordonnée des services

Responsabilités du conseil scolaire

- ▶ Le conseil scolaire a les responsabilités suivantes :
 - ▶ Participer aux aiguillages
 - ▶ Communiquer l'information sur ses services aux organismes de coordination
 - ▶ Participer activement à la création du plan de services coordonné, au besoin
 - ▶ Participer à une approche axée sur la famille en suivant le plan de services coordonné
 - ▶ Participer aux activités du comité directeur
 - ▶ Participer au renforcement des capacités
 - ▶ Communiquer l'information exigée par les organismes de coordination pour mesurer le rendement et améliorer la qualité
 - ▶ Examiner les approches souples et innovatrices de prestation de services
 - ▶ Fournir des recommandations

Responsabilités du conseil scolaire

- ▶ Le processus d'aiguillage se fait selon diverses modalités :
 1. La famille s'inscrit directement par téléphone.
 2. L'aiguillage est effectué par un fournisseur de services.
 - ▶ « Chaque porte est la bonne », peu importe où la famille se présente en premier.
 3. L'école suit le processus d'aiguillage de l'organisme de coordination dans sa région.

Responsabilités du conseil scolaire

► Processus d'aiguillage

- L'aiguillage se fait avec le consentement écrit et éclairé de la famille.
- L'aiguillage s'adresse aux élèves ayant des besoins multiples et/ou complexes.
- L'aiguillage se fait aussitôt que les problèmes de développement sont repérés.
- L'aiguillage se fait quand la situation de la famille change.
- L'aiguillage se fait lorsque de nouveaux besoins sont cernés ou que des services sont ajoutés.

* Si le personnel a un doute au sujet de l'admissibilité d'un enfant, d'un jeune ou d'une famille, il est recommandé d'appeler l'organisme de coordination de la région afin de discuter des critères ainsi que des autres appuis disponibles dans la communauté.

Soutien pour les
troubles du spectre de
l'alcoolisation foëtale
(TSAF)

Qui a accès aux services de soutien pour les troubles du spectre de l'alcoolisation foétale?

- ▶ Les services sont offerts aux enfants et aux jeunes de moins de 18 ans, incluant les Autochtones, ainsi qu'aux jeunes adultes de 18 à 21 ans qui fréquentent encore une école, et à leur famille.
- ▶ Il n'est pas obligatoire d'avoir obtenu un diagnostic officiel de TSAF pour accéder aux services.
- ▶ Le programme s'inscrit dans le système de soins aux enfants, aux jeunes et aux familles.

Quel est le rôle du coordonnateur ou de la coordonnatrice?

- ▶ Offrir des **services axés sur la famille** et demeurer à l'écoute des forces, des buts et des priorités de l'enfant ou du jeune et de sa famille
- ▶ Rédiger un **plan écrit** énonçant les buts de l'enfant ou du jeune et de la famille et indiquant les fournisseurs de services concernés
- ▶ Coordonner des **réunions d'équipe** réunissant l'ensemble des fournisseurs de services pour planifier avec la famille
- ▶ Assurer la **coordination et la navigation des services** et effectuer la liaison avec les organismes de soutien
- ▶ Agir comme **point de contact principal** pour appuyer la famille tout au long de son cheminement
- ▶ Effectuer de la **sensibilisation au sujet des TSAF** et **aider les tables de planification intersectorielles locales** à repérer des lacunes et des possibilités
- ▶ Renforcer les **liens entre fournisseurs**

À propos de Resources for
Exceptional Children and
Youth – Région de Durham
(RFECY)

En bref

- ▶ RFECY appuie les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers depuis plus de 30 ans.
- ▶ L'organisme aide les familles à assurer une meilleure participation de l'enfant ou du jeune à la vie communautaire. Il accompagne aussi la famille dans sa revendication des services dont elle a besoin.
- ▶ RFECY rehausse la capacité de la communauté de répondre aux besoins des familles.
- ▶ RFECY est un organisme de bienfaisance enregistré ayant deux sources de financement :
 - ▶ Municipalité régionale de Durham
 - ▶ Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC)

Accès aux programmes et services

- ▶ Les services sont ouverts aux familles qui résident dans la région de Durham.
- ▶ Pour accéder aux services pour les enfants et les jeunes, il suffit d'appeler le service Accès.
- ▶ Le coordonnateur ou la coordonnatrice prend note des renseignements de base et offre des conseils sur-le-champ.
- ▶ Selon l'information recueillie (besoins, âge, critères des programmes), le coordonnateur ou la coordonnatrice peut recommander des programmes internes.

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the left and right sides of the frame, leaving a large white central area. The shapes are layered, creating a sense of depth and movement.

Dean

Contact initial

- ▶ Un parent appelle la ligne Accès de RFECY.
- ▶ La coordonnatrice recueille des renseignements initiaux, notamment sur les forces et les besoins de Dean et de sa famille.

Le parent indique que Dean connaît des difficultés :

- ▶ Il ne va plus à l'école.
- ▶ Après avoir agressé l'un de ses pairs, il est aux prises avec le système de justice pénale.
- ▶ Les parents sont débordés. Il ne savent plus quoi faire, ni vers qui se tourner.

Le parent indique que Dean a reçu trois diagnostics : traumatisme crânien acquis, trouble de déficit de l'attention avec hyperactivité, et trouble oppositionnel avec provocation.

Contact initial (suite)

Forces de l'enfant et de la famille :

- ▶ Dean aime beaucoup les dispositifs électroniques et maîtrise bien les technologies.
- ▶ Il adore les animaux.
- ▶ Les membres de la famille sont très proches et font beaucoup d'activités ensemble.

Soutien informel :

- ▶ Grands-parents et une tante

Soutien formel :

- ▶ École (enseignante-ressource pour besoins particuliers et direction adjointe)
- ▶ Programme après l'école (superviseure)
- ▶ Agence de santé mentale (clinique sans rendez-vous; en attente de services de counseling continu)
- ▶ Société d'aide à l'enfance – vérifications mensuelles
- ▶ Agence de santé mentale – programme de déjudiciarisation

Financement :

- ▶ Financement gouvernemental (Services particuliers à domicile, Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave, Crédit d'impôt pour personnes handicapées)

Étapes suivantes

- ▶ En bref, Dean reçoit des services de plusieurs secteurs, risque d'être exclu de l'école de façon permanente, et ses parents sont débordés.
- ▶ La coordonnatrice note des lacunes dans le plan actuel de la famille et détermine comment elle pourrait mieux être appuyée.
- ▶ La coordonnatrice indique les étapes à prendre immédiatement et s'entend sur la date du prochain contact avec la famille.
- ▶ La coordonnatrice évalue les besoins continus de la famille en remplissant le questionnaire de dépistage de la planification coordonnée des services.
- ▶ L'outil de dépistage indique que le cas de Dean et de sa famille se prêterait à la planification coordonnée des services.
- ▶ La coordonnatrice du service Accès propose de passer à la planification coordonnée des services. Avec l'accord de la famille, une coordonnatrice de la planification des services lui est assignée.

Premier contact avec la coordonnatrice de la planification des services et rencontre initiale

- ▶ La coordonnatrice appelle la famille pour se présenter et discuter de son rôle.
- ▶ Les parents confirment leur intérêt pour la planification coordonnée des services. La coordonnatrice prend donc rendez-vous au domicile de la famille pour entreprendre la planification.
- ▶ Lors de cette rencontre, la coordonnatrice se renseigne sur l'équipe qui fournit actuellement des services à la famille (soutien formel, soutien informel, fournisseurs de services). Elle discute également des forces et des besoins de la famille, ainsi que des autres questions qui faciliteront l'offre des services.
- ▶ Les parents mentionnent que Dean a souvent manifesté de la résistance devant les fournisseurs de services.
- ▶ La coordonnatrice fixe des buts et des priorités avec Dean et sa famille.
- ▶ Tous s'entendent sur les prochaines étapes immédiates.

Choix des buts

- ▶ Accéder aux services de santé mentale
 - ▶ Référence au service central d'admission pour obtenir des services continus en santé mentale
 - ▶ Examen des options de counseling
 - ▶ Clinique sans rendez-vous en santé mentale
 - ▶ Planification avec l'infirmière en santé mentale de l'école
- ▶ Accéder aux services de soutien à long terme pour les personnes ayant subi une lésion cérébrale
 - ▶ Rétablissement des liens avec l'hôpital de réadaptation pour examiner les mesures de soutien disponibles pour Dean et sa famille
 - ▶ Démarches des parents auprès de l'association locale pour les personnes ayant une lésion cérébrale (soutien parental)

Choix des buts (suite)

- ▶ Établir un plan de mieux-être pour la famille
 - ▶ Prévoir du répit pour les parents
 - ▶ Obtenir des fonds pour la participation à des activités familiales amusantes
 - ▶ Trouver des programmes de loisirs bien adaptés pour les jeunes afin d'aider Dean à nouer des amitiés et à établir des relations sociales
- ▶ Atteindre les buts fixés par Dean
 - ▶ Explorer les approches d'éducation autres que l'école traditionnelle
 - ▶ Travailler auprès d'animaux

Actions immédiates : conférence de cas

- ▶ La coordonnatrice de la planification des services convoque une conférence de cas.
- ▶ L'objectif est d'obtenir l'appui des partenaires et d'établir un plan pour atteindre les buts suivants :
 - ▶ Trouver des solutions de rechange en éducation
 - ▶ Répondre aux besoins en santé mentale de Dean et de sa famille
- ▶ Les intervenants déjà en place sont invités (grands-parents, école, programme parascolaire, fournisseur de services de santé mentale, Société d'aide à l'enfance, programme de déjudiciarisation, infirmière en santé mentale).
- ▶ La coordonnatrice communique avec l'hôpital de réadaptation pour discuter du rétablissement des services et pour inviter un représentant à la conférence de cas.
- ▶ Les parents communiquent avec l'association pour les personnes ayant une lésion cérébrale afin de discuter des mesures de soutien pour les parents et d'inviter un représentant à la conférence de cas.

Actions immédiates (suite)

Après la conférence de cas, la coordonnatrice de la planification des services :

- ▶ remplit le formulaire de planification et apporte des mises à jour;
- ▶ travaille avec la famille afin de fixer un budget pour les activités de loisirs et l'embauche de services de répit;
- ▶ communique avec les centres de loisirs locaux pour se renseigner sur la marche à suivre pour obtenir une subvention; elle fournit l'information à la famille pour qu'elle fasse le suivi;
- ▶ se renseigne sur les programmes de loisirs pertinents pour Dean et sa famille; explique à la famille comment mener ses propres recherches au sujet des programmes de loisirs, des programmes communautaires et des subventions;
- ▶ contacte un camp spécialisé dans la région pour discuter de ses programmes d'éducation non traditionnels.

Parcours de services

Mois 1

- ▶ 2 visites chez la famille
- ▶ 1 conférence de cas
- ▶ 6 heures de services directs
- ▶ 60 heures de services indirects

Mois 2 et 3

- ▶ Communication avec la famille au moins aux deux semaines (information, questions, discussion sur les préoccupations)
- ▶ Rencontres mensuelles en personne avec la famille
- ▶ Suivis mensuels avec l'équipe pour faire des mises à jour
- ▶ Deuxième conférence de cas
- ▶ Surveillance et mise à jour régulières du plan
- ▶ 6 heures de services directs
- ▶ 58 heures de services indirects

Mois 4 à 6

- ▶ Les conférences de cas permettent d'établir un plan pour les services de santé mentale. À la fin des services de déjudiciarisation, un fournisseur en santé mentale commencera à offrir du counseling individuel à Dean.
- ▶ Dean fréquente un programme d'éducation non traditionnel en plein air où il travaille auprès d'animaux.
- ▶ La travailleuse de l'association pour les personnes ayant une lésion cérébrale conseille les fournisseurs de services et la famille. Toutefois, Dean n'obtient pas de services car il est trop vieux.
- ▶ Les parents embauchent une personne pour offrir des services de répit.
- ▶ La coordonnatrice de la planification des services communique avec la famille aux deux semaines pour discuter des succès et des défis.
- ▶ L'hôpital de réadaptation n'est pas en mesure d'offrir un soutien continu, malgré le diagnostic de lésion cérébrale.

Partenariats

- ▶ Cet exemple montre bien l'utilité d'un plan de services coordonné et des partenariats communautaires :
 - ▶ Le conseil scolaire participe activement à la recherche de solutions pour l'éducation de Dean. L'infirmière en santé mentale est impliquée; le conseil appuie la participation de Dean à un programme d'enseignement non traditionnel; et le conseil prend en main la planification du retour à l'école secondaire.
 - ▶ Le programme de déjudiciarisation et l'organisme communautaire en santé mentale conjuguent leurs efforts pour faciliter le parcours de Dean et sa réintégration communautaire.
 - ▶ La base de connaissances de l'association pour les personnes ayant une lésion cérébrale permet de renforcer les habiletés des fournisseurs et de la famille.
 - ▶ Le plan comprend des services subventionnés et d'autres mesures de soutien. La famille a donc établi une stratégie complète pour rehausser la qualité de vie de Dean, notamment grâce aux programmes de loisirs.

Questions?