

Fiche de conseils pour la gestion de cas par téléphone



Enregistrement du dossier

- Accueillez chaleureusement le client.
- Expliquez la gestion de cas et le consentement.
- Obtenez le consentement verbal de l'enfant, du tuteur ou de l'adulte de confiance.
- Posez des questions sur l'enfant et la situation familiale :
 - « Quelle est votre plus grande préoccupation ? »
 - « Pourquoi prenez-vous contact maintenant ? »
 - « Qu'est-ce qui, selon vous, serait le plus utile ? »
- Déterminez les niveaux de risque immédiats.
- Vérifiez les besoins fondamentaux et la sécurité, et pour les enfants qui peuvent être seuls.
- Revérifiez tous les détails fournis (noms, numéros de contact, etc.).
- Indiquez comment et quand les clients peuvent vous contacter.



Évaluation

- Comme vous ne pouvez pas voir l'enfant ou le tuteur, vous devrez faire preuve de créativité pour obtenir les informations nécessaires.
- Vérifiez soigneusement toutes les informations !
- Pensez globalement aux personnes susceptibles de vous éclairer dans votre évaluation (avec le consentement de la famille, à moins que l'enfant ne soit à risque de préjudice), comme les enseignants, les prestataires de soins de santé, les membres de la communauté, etc.
- Essayez de « brosser un tableau » à travers vos conversations.
 - Par exemple, ne vous contentez pas de demander « Quel âge a votre fils ? ».
 - Au lieu de cela, poursuivez avec des questions telles que « Est-il grand ou petit pour son âge ? » ou même « À qui ressemble-t-il ? ».
- Demandez à parler individuellement aux membres de la famille (y compris les frères et sœurs) au téléphone, à moins que vous ne pensiez que cela exposerait l'enfant à un risque supplémentaire.
- Utilisez la fonction vidéo si possible.
- Identifiez les besoins fondamentaux non satisfaits du ménage.
- Comprenez comment la COVID19- affecte le ménage.
- Référez le plus rapidement possible l'enfant aux prestataires de services.
- Fournissez régulièrement des informations actualisées à l'enfant, au tuteur et/ou à l'adulte de confiance.



Élaboration du plan de prise en charge

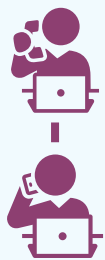
- Planifiez à court et moyen terme, car la situation peut évoluer au fil du temps et le plan peut devoir être ajusté.
- Fixez des dates réalistes pour les revues.
- Organisez des réunions virtuelles sur le cas si les réunions en personne sont impossibles à organiser.
- Partagez les informations et convenez de la marche à suivre, mais prévoyez un plan de secours pour chaque action convenue.
- Définissez les mesures nécessaires à prendre pour s'occuper de l'enfant si le tuteur tombe malade.
- Discutez du plan d'action complet avec tous les acteurs concernés, y compris l'enfant.
- Documentez le plan.

Fiche de conseils pour la gestion de cas par téléphone



Mise en œuvre des plans de prise en charge

- Suivez la procédure opérationnelle standardisée.
- Demandez le consentement pour les référencement.
- Fournissez les coordonnées des personnes à contacter en cas d'auto-référencement.
- Travaillez avec les familles pour identifier les solutions possibles concernant les obstacles à l'accès aux services.
- Fournissez une assistance pour réduire les obstacles à l'obtention de services essentiels, si possible.



Suivi et soutien continu

- Normalisez les sentiments d'inquiétude, d'incertitude et de stress des tuteurs et des enfants.
- Transmettez des messages clés sur la gestion du stress et l'éducation des enfants.
- Identifiez les services de la SMSPS dont ont besoin les enfants, les tuteurs et les familles.
- Fournissez des informations sur les réactions courantes des enfants et des tuteurs en situation de stress, et sur les stratégies d'adaptation positives.
- Adaptez la fréquence des suivis et l'intensité du soutien continu en fonction de l'évolution de la situation.
- Si des restrictions de mouvement sont imposées, vérifiez qui sont les personnes/organisations susceptibles d'avoir un contact direct avec les enfants, comme les agents de santé, les mobilisateurs communautaires et les membres des comités.
- Ayez des conversations, pas seulement une série de réponses par oui ou par non. Poser une question telle que « Tout va bien ? » ou « Tu vas bien ? » peut donner des réponses très trompeuses. Une question plus utile serait « Comment vous sentez-vous à propos de X ? ».



Clôture du dossier

- Ne fermez pas les dossiers qui sont classés comme étant à risque moyen ou élevé avant qu'une visite finale ne soit effectuée, à moins que la raison de l'inquiétude soit complètement éliminée.
- Si vous décidez de fermer ou de transférer un dossier, assurez-vous que toutes les agences et personnes qui ont participé à l'élaboration du plan d'action ont été consultées.
- Avant de clore un dossier, considérez si la situation de COVID19 pourrait avoir un impact supplémentaire sur l'enfant ou le ménage.
- Si vous décidez de fermer ou de transférer un dossier, assurez-vous que l'enfant, le tuteur ou l'adulte de confiance sait qui contacter, et comment contacter cette personne, au cas où il aurait à nouveau besoin de soutien à l'avenir.