

Listes de vérification : Trouver un professionnel autorisé et travailler avec lui

N° 33, Août 2012

Spirale Fiche d'information no 4 : www.autismontario.com/spirale

La recherche et la lecture de documents d'information sont souvent de longues démarches. Trouver le temps de les entreprendre et de les mener à bien est donc un défi en soi. En visitant ce site, vous espérez être guidé dans vos recherches pour trouver des fournisseurs de services adaptés aux besoins de votre enfant. Il est important de prendre en compte tous les conseils qui suivent, sans cependant vous sentir obligé de faire tout ce qui figure sur la liste de vérification. Suivez les suggestions que vous trouvez pratiques et qui répondent à vos attentes.

I. Principaux conseils pour trouver un professionnel de la santé

Commencez par acheter un cartable

Achetez un cartable de bonne qualité (trois pouces d'épaisseur, pour feuilles mobiles). Au fil du temps, votre cartable épaissira au point de se transformer en classeur; pour le moment cependant, le cartable a l'avantage d'être transportable et vous donne suffisamment d'espace pour commencer.

Tenue de dossiers

Sur la première page, écrivez en lettres moulées les coordonnées d'une personne-ressource :

- Son nom
- Son adresse et son numéro de téléphone

Dans d'autres sections :

- Date et heure des conversations, et notes concernant celles-ci
- Date et heure des rendez-vous, et notes concernant ceux-ci

- Copie de toutes les pièces de correspondance

Ce système doit être personnalisé afin d'inclure toute information qui pourrait vous être utile. Votre cartable peut aussi contenir un calendrier de rendez-vous, les propositions de prix d'autres fournisseurs de services, les questions que vous voulez poser lors de votre prochain rendez-vous et ainsi de suite.

Gardez un œil attentif sur tous les rendez-vous de votre enfant avec le professionnel choisi et inscrivez-en les dates sur un calendrier vierge. Si ces rendez-vous ne correspondent pas à la facture, parlez-en à votre fournisseur de services; assurez-vous que les écarts sont examinés dès que vous en prenez conscience, et corrigés s'il y a lieu.

Établir une liste de fournisseurs locaux de services

- Pour consulter sur Spirale la liste complète des professionnels autorisés actuellement inscrits, effectuez une recherche par type de fournisseur ou par région (voir le menu de gauche).
- Pour le moment, vous ne trouverez peut-être pas beaucoup de listes susceptibles de vous intéresser, car ce site est nouveau, donc encore incomplet. Si vos recherches sont infructueuses, demandez à d'autres parents (entre autres, lors des réunions de soutien de la section locale d'Autisme Ontario) de vous recommander un fournisseur de services.
- Vous pouvez également demander à votre gestionnaire de cas, à votre travailleur en intervention précoce, à votre médecin de famille ou à la section locale d'Autisme

Ontario s'ils disposent d'une liste de fournisseurs privés.

Premières demandes de renseignements

Note : Les professionnels de la santé autorisés ont parfois des horaires très chargés et n'ont pas toujours la disponibilité nécessaire pour vous fournir beaucoup d'informations par téléphone ou par courriel. Vous devrez peut-être prendre rendez-vous avec eux pour leur parler. Ce rendez-vous pourrait engendrer des frais.

- Utiliser la Liste de vérification : demande de renseignements à un professionnel de la santé comme guide lorsque vous communiquez avec les fournisseurs de services possibles. Vous pouvez effectuer cette première démarche par téléphone ou par courriel.
- Chaque fois que vous parlez à quelqu'un, prenez des notes (par exemple, les dates et les sujets de conversation). Ces notes deviendront un outil important au cours de vos démarches. Ne vous laissez pas intimider par les personnes à qui vous parlez. Si elles parlent trop vite, n'hésitez pas à leur demander de s'exprimer plus lentement.
- Allez droit au but; empressez-vous de poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit.
- Si vous avez contacté plusieurs fournisseurs de services, revoyez votre liste et éliminez ceux qui ne semblent pas pouvoir répondre à vos besoins, pour quelque raison que ce soit, puis considérez les fournisseurs possibles.
- Après avoir rencontré les fournisseurs possibles, revoyez vos listes. Vous pouvez aussi solliciter l'avis d'une autre personne qui vous apportera peut-être un point de vue différent.

Trouver un professionnel de la santé qui se réclame d'une philosophie semblable à la vôtre

- En vous assurant que les réponses vont dans le sens de votre philosophie et correspondent à vos préoccupations, il vous sera plus facile de trouver

un fournisseur de services pour travailler avec votre enfant.

- Les fournisseurs de services ne doivent en aucun cas se montrer intimidants ou condescendants à votre égard; ils doivent répondre patiemment à toutes vos questions et vous consulter avant de fixer des objectifs pour votre enfant.

Surveiller les services fournis

- Après le début des services, prenez soin de suivre de près toutes les activités, réunions et discussions.
- Utilisez les conseils fournis dans la Liste de vérification : évaluation et surveillance des services.

Organisation – documenter les échanges de correspondance

Vous devez absolument être bien organisé dès le départ. Prenez des notes lorsque vous échangez par téléphone ou en personne avec votre fournisseur de services de façon à ne pas devoir vous fier uniquement à votre mémoire. Avant de mettre fin à la conversation, relisez vos notes à la personne à qui vous parlez. Vous pourriez aussi demander à un autre membre de votre famille ou à un ami ou une amie de vous accompagner à la rencontre et de prendre des notes à votre place.

Au retour d'une rencontre, préparez un résumé de votre conversation et consignez les éléments importants tels que le montant des frais à déboursier, la nature des contrats, la liste d'attente, etc. Ces renseignements peuvent aussi vous aider à prendre des décisions et à choisir le meilleur fournisseur de services pour votre famille et votre enfant.

2. Liste de vérification : Demande de renseignements à un professionnel de la santé

Vous trouverez ci-dessous des séries de questions que vous pourriez utiliser pour présenter une demande de renseignements ou pour préparer une première rencontre avec un professionnel de la santé. Les professionnels de la santé autorisés forment un groupe important et diversifié dont font partie entre autres les médecins, les psychiatres, les orthophonistes, les ergothérapeutes, les psychologues,

etc. C'est donc dire que certaines des questions suggérées ci-dessous ne conviendront pas nécessairement au professionnel de la santé avec lequel vous travaillez.

Vous trouverez ci-dessous une liste de questions et de recommandations. À vous de faire vos choix. Lisez-les attentivement et notez celles que vous jugez les plus pertinentes et les plus importantes pour vous.

Apprendre à connaître le fournisseur de services

- Comment procédez-vous pour évaluer les besoins et les points forts de mon enfant?
- J'ai un rapport d'évaluation de _____, pouvez-vous l'utiliser ou devez-vous procéder à votre propre évaluation?
 - Si le rapport d'évaluation existant ne peut pas être utilisé, pourquoi?
 - Qui réalisera la nouvelle évaluation?
 - Quel en sera le coût?
 - Quels outils de diagnostic (tests) utilisez-vous pour effectuer des évaluations?
 - Si une nouvelle évaluation est réalisée, demandez qu'on vous remette une copie du rapport.
- Pouvez-vous me parler de votre formation et vos expériences de travail auprès d'enfants ayant un trouble du spectre autistique?
- Travaillez-vous exclusivement avec des personnes autistes?
- Possédez-vous les compétences et les outils nécessaires pour intervenir auprès d'enfants ayant aussi des problèmes de santé mentale ou des troubles épileptiques?

Comprendre les services fournis

- Travaillez-vous avec une équipe de professionnels? Lorsque vous avez besoin de consulter une autre personne pour obtenir du soutien et du feedback, à qui vous adressez-vous?

- Avez-vous une liste d'attente pour vos services? Si oui, de quelle longueur? Offrez-vous des services d'aide provisoires pour les familles qui sont sur la liste d'attente?
- Pouvez-vous me fournir des services à la maison ou dans la collectivité? Si oui, y a-t-il des frais supplémentaires?
- Acceptez-vous de consulter les autres professionnels qui interviennent auprès de mon enfant ou de leur faire part de vos observations?
- Assisterez-vous aux réunions à l'école de mon enfant ou à d'autres conférences de cas? Si oui, quel sera le montant de vos honoraires?
- Pouvez-vous aider mon enfant à acquérir des aptitudes à la vie quotidienne (ex. : faire sa toilette, manger proprement, s'habiller, prendre son bain, etc.)?
- Offrez-vous des services de soutien ou de consultation dans le cadre de programmes communautaires ou de programmes d'entraînement aux compétences sociales?
- Comment faites-vous participer l'enfant ou l'adolescent ayant un TSA aux activités de planification ou de fixation d'objectifs le concernant?
- Quelles stratégies ou théories d'intervention utilisez-vous? Est-ce que ces stratégies ou théories sont fondées sur des preuves?

Communication et formation des parents

- À titre de parent, suis-je invité à prendre part à des réunions et des rendez-vous ou à observer des séances d'intervention?
- Est-ce que je recevrai des commentaires ou des observations sur les services que vous offrez?
- Est-ce que les parents participent aux activités de planification ou de fixation d'objectifs?
- Aidez-vous les parents à bien suivre les traitements ou les recommandations?

- Comment évaluez-vous les progrès d'un enfant et à quelle fréquence? De quelle façon les parents sont-ils informés des progrès de leur enfant?

Aspects financiers

- Quel est le taux horaire de vos services, en incluant tous les frais?
- Les taux sont-ils réduits en fonction du revenu pour ceux qui n'ont pas les moyens de payer le plein prix?
- À quelle fréquence vais-je recevoir les factures? Fournissez-vous un état de compte mensuel détaillé? Quelles méthodes de paiement acceptez-vous?

3. Liste de vérification : évaluation et surveillance des services

- Maintenant que vous avez embauché un professionnel de la santé autorisé, comment allez-vous surveiller les services qu'il va vous fournir?
- Tous les consommateurs ont le droit de tenir les professionnels responsables de la qualité des services fournis.
- Jetez un coup d'œil à ces questions et indiquez les réponses qui vous sembleraient satisfaisantes. Assurez-vous d'utiliser régulièrement cet outil.
- Si vous avez l'impression que les services fournis ne sont pas à la hauteur de ce que vous êtes en droit d'attendre d'un professionnel de la santé, prévoyez un moment pour en discuter avec lui. Notez par écrit vos questions et préoccupations et veillez à ce que votre fournisseur de services en prenne connaissance et leur donne suite. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses reçues ou de la suite donnée aux préoccupations que vous avez exprimées, vous devriez communiquer avec l'organisme de réglementation de la profession qu'il exerce.

Rendement

- Que se passe-t-il si le professionnel de la santé autorisé tombe malade? De quelle façon se prennent les nouveaux rendez-vous? Combien de temps devrez-vous attendre pour obtenir un autre rendez-vous?

- Est-ce que le professionnel de la santé autorisé a établi une bonne relation avec votre enfant? Et avec vous?

Attitude

- Est-ce que le professionnel de la santé garantit le caractère confidentiel du dossier de votre enfant?
- Vous est-il permis d'observer ses interventions ou d'assister aux rendez-vous de votre enfant avec ce professionnel?
- Le professionnel concerné se montre-t-il ouvert à vos questions?

Formation des parents

- Avez-vous participé à la fixation des objectifs et à la formulation des recommandations?
- Est-ce que certaines de ces habiletés peuvent être mises en pratique dans différents contextes (à la maison, dans la collectivité, en présence d'amis ou d'autres membres de la famille)?
- Pouvez-vous prendre rendez-vous avec le professionnel de la santé pour qu'il vous fasse part de ses impressions et observations?

Objectifs

- Si votre enfant ne fait aucun progrès, avez-vous la possibilité d'en discuter avec le professionnel de la santé? Comment cette situation sera-t-elle abordée et corrigée, s'il y a lieu?
- Vous sentiriez-vous à l'aise de recommander ce professionnel de la santé à un autre parent?
- Avez-vous l'impression que les services fournis par le professionnel de la santé sont bien adaptés aux besoins de votre enfant?
- Comment déterminera-t-on que les services fournis ne sont plus nécessaires? Qu'arrive-t-il lorsqu'un enfant dépasse l'âge d'admissibilité aux services qu'il reçoit ou qu'il doit être dirigé vers un fournisseur de services pour adultes?

- Est-ce le professionnel de la santé accepte de vous recommander des fournisseurs de services pour adultes ou de vous mettre en contact avec eux afin de vous faciliter la tâche?
- Est-ce que le professionnel de la santé s'en tient aux réponses qu'il vous a données lors de votre première entrevue avec lui?
- Est-il disposé à rester en communication avec vous?

Aspects financiers

- Est-ce que le professionnel de la santé remplit sa partie du contrat de manière satisfaisante?
- Êtes-vous d'accord avec le nombre d'heures d'intervention indiqué sur les factures qu'il vous fait parvenir?

AVERTISSEMENT : Ce document reflète les opinions de l'auteur. L'intention d'Autisme Ontario est d'informer et d'éduquer. Toute situation est unique et nous espérons que cette information sera utile; elle doit cependant être utilisée en tenant compte de considérations plus générales relatives à chaque personne. Pour obtenir l'autorisation d'utiliser les documents publiés sur le site Base de connaissances à d'autres fins que pour votre usage personnel, veuillez communiquer avec Autisme Ontario par courriel à l'adresse info@autismontario.com ou par téléphone au 416 246 9592. © 2012 Autism Ontario 416.246.9592 www.autismontario.com