

Suivi des cas : A quoi cela doit-il ressembler?

La gestion des cas est un processus qui prend du temps, elle est une interaction ponctuelle avec la survivante et peut ne pas avoir l'effet à long terme souhaité. Le suivi permet à l'assistante sociale de travailler avec la survivante pour évaluer les progrès et lui fournir un appui et des référencements supplémentaires. Au cours du processus de suivi, l'assistante sociale en charge du cas ensemble avec la survivante:

- surveillent les progrès de la survivante en ce qui des services et aux référencements qu'elle a reçus
- réévaluent la sécurité et les autres besoins clés
- déterminent s'il existe des obstacles à la réalisation des objectifs de l'action en justice
- établissent si la survivante a de nouveaux besoins
- révisent le plan d'action (si nécessaire)

Planification du suivi

Au cours de la première séance de la gestion de cas, l'assistante sociale chargée du cas doit discuter des options pour les visites de suivi. Soyez très précis quant à l'heure et à la date qui convient à la fois à l'assistante sociale et à la survivante pour le suivi. La planification de la journée de suivi doit être précise, par exemple, "après un jour" ou "le même jour et la même heure qu'aujourd'hui la semaine prochaine". L'assistante chargée du cas et la survivante doivent se convenir d'un moment et d'un lieu pour le suivi afin d'explorer les options les plus sûres et les plus faciles pour la survivante. Il peut s'agir d'un bureau ou d'un centre pour femmes de l'organisation, ou d'un autre endroit qui garantit la sécurité, par exemple une clinique de santé ou les infrastructures d'une autre organisation partenaire si la survivante se sent plus à l'aise. Les visites à domicile ne sont pas idéales, car elles peuvent compromettre la confidentialité et la sécurité. Pour de plus amples informations, voir les Directives sur les visites à domicile.

La fréquence des séances de suivis dépendra de divers facteurs comme la gravité du cas, l'état émotif de la survivante, la disponibilité de l'assistance sociale et de la survivante, ainsi que d'autres services de suivi dont la survivante aura besoin, entre autres facteurs. Dans de nombreux cas, des séances de suivi hebdomadaires sont appropriées et la régularité peut être

explorée à mesure que la survivante progresse dans sa guérison. La survivante peut aussi se présenter pour un suivi plus tôt que prévu en raison des circonstances qui prévalent dans sa vie. L'assistante sociale chargée des cas ne doit jamais refuser une survivante, mais diriger les séances de suivi lorsque le besoin est exprimé. L'agent chargé du cas peut également appeler la victime par téléphone si elle a facilement accès à un téléphone et qu'elle a déterminé à l'avance qu'il peut l'utiliser en toute sécurité.

À quoi ressemble le suivi?

Le suivi est une séance complète de gestion des cas au cours de laquelle tous les principes discutés précédemment s'appliquent à la relation entre l'assistante et la survivante. Au cours de la séance de suivi, un certain niveau de relation a déjà été établi entre l'assistante sociale et la survivante. L'assistante sociale doit recevoir la survivante et la mettre à l'aise. La séance sert à suivre les progrès de la survivante depuis la séance précédente, le processus de guérison, ainsi qu'à établir les progrès réalisés dans l'accès aux différents services. Par conséquent, l'assistante sociale chargée du cas facilite le processus qui a pour buts de :

- *Réévaluer la sécurité* - Les risques de préjudice pour les survivantes augmentent souvent une fois qu'elles ont divulgué l'incident. Par conséquent, les assistantes sociales doivent évaluer la sécurité d'une survivante chaque fois lors de sa visite. Au cours des visites de suivi, vous devez poser des questions précises sur la sécurité de la survivante à son domicile et dans sa communauté et sur ce qui a changé depuis la dernière rencontre. En fonction des résultats de la réévaluation de la sécurité, vous devez faire le suivi des référencement par rapport à la sécurité ou établir un plan de sécurité mis à jour en cas de besoin.
- *Réévaluer l'état psychosocial et l'état d'avancement du suivi de la survivante et suivre ses progrès* - utiliser la séance pour évaluer ses progrès dans le processus de guérison et de gestion de sa situation. L'assistante sociale chargée du cas doit faire des observations sur les changements dans les émotions et l'apparence de la survivante par rapport aux séances précédentes. Il est possible que la violence ait continué, diminué ou empiré, ou que la survivante n'ait pas révélé certains aspects de sa situation et cela se fait lors de visites de suivi grâce des relations améliorées. L'établissement d'une bonne relation de confiance permet à la survivante de divulguer ce qu'elle sent à l'aise pendant que l'assistante sociale évalue les changements qui peuvent indiquer une menace accrue.
- *Évaluer les progrès réalisés vers la réalisation des actions / buts convenus dans le formulaire du plan d'action* - Au cours des séances de suivi, la survivante et l'assistante sociale chargée du cas passent en revue le plan d'action élaboré lors de la première séance et évaluent les progrès réalisés, y compris les services auxquels elle a eu accès si elle a été référée vers certains services et tout problème rencontré pendant son accès aux services. Déterminer si de nouveaux besoins sont apparus et s'il faut y répondre.

- *Réviser le plan d'action du cas* - si certaines circonstances ont changé, une visite de suivi est utilisée pour examiner et réviser le plan d'action. Documenter les résultats des référencements et tout nouveau besoin qui est apparu sur le formulaire du plan d'action ou sur le formulaire de suivi. Planifier une autre visite de suivi.
- *Mettre en œuvre un plan d'action révisé* - Si de nouveaux référencements sont nécessaires, des procédures supplémentaires de consentement informé doivent être suivies lors des visites de suivi ultérieures.

Lorsque le suivi n'est pas possible

Dans certaines situations humanitaires, le suivi auprès d'un survivant peut ne pas être possible en raison de l'insécurité ou de la nature transitoire de la population. Si vous savez déjà que le contexte rendra le suivi très improbable, assurez-vous que la survivante a l'information et/ou un plan en place pour obtenir l'appui dont elle a besoin avant la fin de votre séance.

Leçons clé

Même lorsque le suivi est faisable, les survivantes ne viennent pas nécessairement pour le suivi. Discutez avec la survivante des obstacles - affectifs ou physiques - qui pourraient l'empêcher de prendre un rendez-vous de suivi. Il est facile pour les survivantes d'accepter un rendez-vous de suivi lorsqu'elles sont encore avec vous, mais une fois qu'elles quittent, de nombreux problèmes peuvent survenir qui les empêcheront de revenir. Faites un brainstorming avec la survivante sur ce que peuvent être les obstacles - transport, garde des enfants, temps, la sécurité ou des sentiments comme la peur, la stigmatisation, la honte, l'inquiétude - et identifiez des solutions possibles à ces obstacles, mobilisez les pensées de la survivante et ses compétences sur la résolution des problèmes, ce qui augmente ses chances de rétablissement. Assurez-vous que la survivante est en sécurité et qu'elle reçoit l'aide dont elle a besoin, et identifiez et trouvez des solutions aux les obstacles ou les problèmes.

Le suivi peut révéler qu'il y a nécessité d'une modification mineure ou d'un changement complet du plan de prise en charge dans la gestion de cas. Bien que le processus de gestion des cas comporte des étapes, vous devez reconnaître que la vie d'une survivante est rarement aussi simple et qu'elle comporte le plus souvent une combinaison complexe de besoins permanents. Il se peut que vous ayez à traverser des étapes plusieurs fois au cours de votre travail avec une survivante. Lorsque les cas sont très complexes, et surtout lorsque les risques sont très élevés, il est probable qu'un cas reste ouvert pendant longtemps. Ce n'est pas grave. Il est important de se rappeler qu'il peut être très difficile de répondre à tous les besoins d'une survivante et que même si vous pouvez continuer à soutenir la personne aussi longtemps qu'elle le désire, vous n'êtes pas censé trouver des solutions à tous ses problèmes.

Questionne¹

1. Qu'est-ce qu'il faut inclure dans le suivi du cas?

- Vérifier les services auxquels elle a été référée
- Vérifier les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs
- Vérifier les progrès de la guérison
- Etudier les révisions à apporter au plan de sécurité
- Aucune de ces réponses
- Toutes ces réponses

2. Comme il peut être difficile pour la survivante de prévoir tous les obstacles possibles, dans le processus de suivi, les assistantes sociales doivent trouver des solutions pour la survivante.

- Vrai
- Faux

3. Pour que le suivi soit efficace, les assistantes sociales chargées du suivi doivent discuter avec l'agresseur des moyens de modifier son comportement

- Vrai
- Faux

¹ Toutes ces réponses ; Faux ; Faux

