

Clôture de cas :

Quand clôturer un cas

Comment savoir quand clôturer un cas ?

La durée de la période d'ouverture d'un dossier variera beaucoup selon les besoins de la survivante et le contexte dans lequel vous travaillez. En raison de ces variables, il est important d'avoir des critères de classement des cas afin de savoir quand il est temps de classer un cas. Voici comment vous pouvez clôturer un cas:

- Lorsque les besoins de la survivante sont satisfaits et/ou que les systèmes d'appui (préexistants ou nouveaux) fonctionnent (uniquement dans les circonstances où la survivante ne subit plus de violence). Dans ce cas:
 - Faites un suivi auprès de la survivante et discutez de sa situation.
 - Examinez ensemble le plan d'action final et l'état d'avancement de chaque objectif.
 - Expliquez qu'il est temps de clore/clôturer le cas, mais rassurez la survivante qu'elle peut toujours revenir si elle rencontre de nouveaux problèmes ou si elle est à nouveau confrontée aux VBG encore.
- Quand la survivante veut clôturer le cas. Parfois, les survivantes peuvent avoir l'impression qu'elles ne veulent plus continuer avec vous même si tous leurs besoins n'ont pas été satisfaits. Notre objectif est de respecter les souhaits des survivantes, et c'est pourquoi le cas est classé à leur demande.
- Lorsque la survivante quitte la zone où elle était et déménage vers un autre endroit.
- Lorsque vous n'avez pas été en mesure d'être en contact avec la survivante pendant au moins 30 jours.

Fixer des limites

Il est important d'établir des limites quant à la relation entre l'assistante sociale et la survivante dès leur rencontre initiale. L'assistante sociale chargée de l'étude du cas doit s'efforcer d'aider la survivante à s'approprier de ses propres décisions, de sorte qu'il n'y ait pas de dépendance. Cela aidera à préparer la survivante pour une éventuelle clôture du cas. Pour vous préparer à ce processus éventuel, veuillez lire les conseils sur la dépendance.

Que faire en cas de fermeture?

- Documenter la clôture du cas et les raisons précises de cette clôture:
 - Remplir le formulaire de clôture de cas si votre organisation en utilise un.
 - Examiner le cas avec un superviseur et obtenir l'autorisation de le clôturer.
 - Examiner tous les formulaires du dossier de la survivante et s'assurer que le dossier est complet
- Conserver le dossier du cas clôturé dans un lieu sûr. Déplacer le fichier dans une armoire "fermée" si votre programme en a une. Pour des fins de confidentialité Il ne faut pas inclure le formulaire de consentement dans le dossier relatif au cas clôturé.
- Effectuer une enquête pour avoir un feedback auprès des clients. Si vous clôturez le dossier vous-mêmes et que votre organisation procède à des enquêtes sur la satisfaction des clients, l'enquête peut être administrée à la survivante après la clôture du cas.

La clôture du cas doit être progressive et l'assistante sociale chargée du cas doit travailler avec la survivante pour établir un calendrier en supposant qu'aucun nouvel incident ou événement de la vie ne va pas se produire. La fréquence entre les séances doit augmenter graduellement au fil du temps, mais cela dépend des besoins de la personne. Selon le contexte, l'assistante sociale chargée du cas doit informer son superviseur qu'elle envisage de clôturer le cas.

Il est possible que la survivante éprouve des sentiments difficiles à l'égard de la perte et du changement une fois que le processus de clôture du cas est mentionné, et qu'elle soit réticente ou incertaine au départ. Il est important de reconnaître que ces sentiments sont normaux et qu'ils doivent être discutés et validés. L'assistante sociale chargée du cas doit donner à la survivante l'occasion de réfléchir sur le chemin parcouru, les changements positifs qu'elle a vus et les objectifs qui ont été atteints. L'assistante sociale chargée du cas doit répéter à la survivante que la vie n'est pas linéaire et que le service continuera à être offert ici s'il y a des changements dans la situation de la survivante.

"C'est incroyable de voir ces changements positifs que vous avez générés. C'est vous qui avez pris ces décisions et ces mesures. C'était formidable de travailler avec vous et de voir ces progrès. Ce n'est que le début."

Questions pour vérifier la compréhension¹

1. Quelles sont les circonstances dans lesquelles vous pouvez clôturer ?
 - a. Lorsque les besoins de la survivante sont satisfaits et/ou que les systèmes de soutien (préexistants ou nouveaux) fonctionnent.
 - b. Quand la survivante veut clôturer le cas.

- c. Lorsque la survivante quitte la zone ou est réinstallée à un autre endroit.
- d. Lorsque vous n'avez pas été en mesure d'être en contact avec la personne pendant au moins 30 jours
- e. Toutes ces réponses.

2. Lesquelles des tâches ci-dessous ne sont pas impliquées dans la clôture d'un cas ?

- a. Consigner par écrit le moment auquel le dossier est clôturé et les raisons précises de la clôture.
- b. Discuter de la clôture du dossier avec un superviseur.
- c. Détruire le dossier du cas.
- d. Conserver le dossier clôturé dans un lieu sûr, dans une armoire à dossiers séparée conçue pour les cas clôturés.
- e. Retirer le formulaire de consentement du dossier du cas clôturé.

Questions pour discussion

- Comment vous préparez-vous à clôturer un cas ?
- Comment préparez-vous la survivante à la réussite (en vue d'une clôture éventuelle de son cas) ?
- Que faire lorsque vous pensez que les besoins de la survivante sont satisfaits, mais qu'elle ne veut pas que le cas soit clôturé ?

¹E; C

