

La clôture de cas pour l'enregistrement

1. [Mots et narration sur l'écran] Il s'agit d'un script pour la clôture de cas dans les circonstances suivantes: lorsque les besoins de la survivante sont satisfaits et/ou que les systèmes d'appui (déjà existants ou nouveaux) fonctionnent. Cela ne serait fait que dans des circonstances où la survivante ne subit plus de violence.

2. **[ASSISTANTE SOCIALE]** Aujourd'hui, je voudrais vous parler de l'appui que vous recevez de notre part et des progrès réalisés par rapport à votre plan d'action depuis que vous êtes venue ici pour obtenir de l'aide. J'aimerais que nous discutions, objectif par objectif, de ce que vous pensez que nous avons pu accomplir et s'il y a autre chose sur quoi vous aimeriez que nous travaillions ensemble. Qu'est-ce que vous en pensez?

3. **[SURVIVANTE]** C'est bon.

4. [Mots et narration à l'écran] *[Si la survivante sait lire, l'assistante sociale peut lui montrer le plan d'action afin qu'elles puissent examiner ensemble les objectifs et les notes sur les progrès réalisés jusqu'à ce jour.]*

5. **[ASSISTANTE SOCIALE]** Alors, poursuivons avec notre premier objectif, celui de sécuriser votre accès aux services de santé. Je sais que c'est quelque chose que vous avez été en mesure de faire, et je sais, d'après nos conversations, que vous êtes allée demander des soins dans le cadre du suivi. Pensez-vous qu'il y a quelque chose, de votre point de vue, dont vous avez besoin ou sur lequel nous devons continuer à travailler ensemble pour vous assurer que vous pouvez continuer à faire le suivi de vos rendez-vous?

6. **[SURVIVANTE]** Non. Je ne pense pas.

7. **[ASSISTANTE SOCIALE]** Bien. L'une des choses dont nous avons parlé, c'est que vous avez demandé à un ami ou à un membre de votre famille en qui vous avez confiance d'aller avec vous à vos rendez-vous. Est-ce que cela a été utile? Est-ce quelque chose que vous allez continuer à faire?

8. **[SURVIVANTE]** Oui, ça a été utile. Je ne sais pas si je pourrai avoir quelqu'un qui pourra venir avec moi à tous mes rendez-vous, mais je me sens maintenant à l'aise de le demander à mon amie et à ma sœur. C'était aussi l'un de nos autres objectifs, qui consistait à identifier une ou deux personnes avec qui je me sens à l'aise de parler quand j'en ai besoin et à qui je peux demander du soutien dans les moments difficiles. J'ai pu le faire avec mon amie et ma sœur.

9. **[ASSISTANTE SOCIALE]** Je suis ravie que vous ayez pu faire ça. Je sais que ce n'était pas une étape facile pour vous, mais vous l'avez fait!

10. **[ASSISTANTE SOCIALE]** Bien, s'il n'y a pas d'autres nouveaux besoins ou objectifs, passons au suivant. Nous avons également un objectif lié à votre présence régulière aux séances de



thé/café au centre pour femmes afin que vous puissiez communiquer avec d'autres femmes. Par le passé, vous avez mentionné que vous avez pu assister à ces séances, parfois pas aussi régulièrement que vous l'auriez souhaité, mais que vous y avez assisté et que vous les avez appréciées. Maintenant, que pensez-vous du fait d'assister à ces séances?

11. [SURVIVANTE] J'aimerais y assister autant que possible. Parfois, à cause de tous les travaux ménagers et de toutes les responsabilités que j'ai, il m'est difficile d'y assister, mais j'ai essayé d'y aller au moins une fois par mois.

12. [ASSISTANTE SOCIALE] Ok, c'est très bien. Je me demande aussi s'il y a une personne que vous avez rencontrée dans le groupe, ou peut-être pourriez-vous amener votre amie ou votre sœur, qui pourrait vous aider à assister à une séance au moins une fois par mois. Qu'est-ce que vous en pensez?

13. [SURVIVANTE] Je pense que je pourrais essayer de faire ça.

14. [ASSISTANTE SOCIALE] Ok, c'est bien. Dans l'ensemble, il me semble que vous vous portez beaucoup mieux que la dernière fois et les besoins identifiés satisfaits. Vous avez assisté régulièrement à nos séances, vous avez été capable d'identifier quelques sources constantes d'appui dans votre vie et vous êtes aussi en contact avec d'autres femmes du centre des femmes. Ce que vous avez pu faire ces deux derniers mois est énorme. Je suis très fière de vous et j'espère que vous l'êtes aussi.

SURVIVANT : oui je suis d'accord

ASSISTANTE SOCIALE : A mon avis, je pense que vous êtes prête à passer à autre chose que de recevoir des services ici. Vous serez toujours la bienvenue pour revenir si vous en avez besoin. Qu'en pensez-vous? Et comment vous sentez-vous par rapport à cela?

SURVIVANT : merci pour votre soutien. Je suis satisfait du service et suis fier de savoir que je peux revenir en cas de besoin

ASSISTANTE SOCIALE : Pensez-vous que nous pouvons clôturer votre cas ?

SURVIVANT : Oui, nous pouvons clôturer le cas

ASSISTANTE SOCIALE : voici la fiche que nous utilisons pour clôturer le cas. (L'assistante sociale présente le formulaire) (L'assistante sociale signe le formulaire)

ASSISTANTE SOCIALE : Bien sûr, sentez-vous libre de revenir à tout moment pour la réouverture de votre dossier

SURVIVANT : Merci

NARRATION : Le questionnaire de satisfaction administré à la survivante est fait dans l'optique de s'assurer de la qualité des services fournis. Cela peut être administré à différents moments du processus de gestion des cas. Selon votre contexte, il peut s'agir de la troisième ou

quatrième visite ou de la clôture du cas. Dans les deux cas, vous pouvez introduire le concept de satisfaction du client en disant:

Afin de mieux vous servir, nous recueillons régulièrement des commentaires sur les services que vous avez reçus. Est-ce que ça vous va si mon collègue vous pose quelques questions sur les services fournis? Vous pouvez également fournir vos commentaires à travers une enquête anonyme.