



therapy and support to help kids shine
thérapie et soutien pour aider les enfants à briller

Guide d'information sur les services cliniques

Table des matières

VISION, MISSION ET VALEURS	2
SERVICES OFFERTS PAR LE NIAGARA CHILDREN'S CENTRE	2
Carrefour BonDépart :	3
Les jeunes, les parents ou les aidants peuvent appeler les coordonnateurs à l'accueil du carrefour BonDépart à tout moment pour discuter et être mis en contact avec les services du Centre et de la communauté qui pourraient leur être utiles. Pour en savoir plus : https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarhub	3
Éducation et soutien des familles	3
Heures et emplacements des services	4
QUI PEUT FAIRE PARTIE DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION OU DE THÉRAPIE DE MON ENFANT?	6
À QUOI DOIS-JE M'ATTENDRE LORS DU PREMIER RENDEZ-VOUS DE MON ENFANT?	7
COMMENT MON ENFANT PRENDRA-T-IL PART AUX SERVICES?	7
SOINS AXÉS SUR LA FAMILLE	9
PROGRAMME DE PARTENARIAT FAMILIAL.....	9
POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....	10
DROITS ET RESPONSABILITÉ DES CLIENTS	13
CODE DE CONDUITE.....	14
SERVICES DE TÉLÉPRATIQUE.....	16
PLAINTES ET COMPLIMENTS.....	18
QUAND RESTER À LA MAISON OU Y GARDER VOTRE ENFANT POUR CAUSE DE MALADIE	19
PROCÉDURE D'ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS.....	19
PRÉSENCE ET ANNULATIONS	19
FIN DES SERVICES AU CENTRE	20
Informations sur la santé et la sécurité	22
VOTRE SANTÉ, VOTRE SÉCURITÉ ET CELLES DE VOTRE ENFANT	22
Fermeture du Centre en raison des conditions météorologiques	22

VISION, MISSION ET VALEURS

Vision : Développer tout le potentiel des enfants et des jeunes de la région de Niagara.

Mission : Nous donnons aux enfants et aux jeunes présentant des retards ou des troubles physiques, de développement et de communication la possibilité de déployer tout leur potentiel à la maison, à l'école et dans la communauté. Pour ce faire, nous offrons un éventail de mesures de soutien et de services thérapeutiques aux enfants et aux familles et collaborons avec nos partenaires pour offrir des soins coordonnés, intégrés et axés sur la famille.

Valeurs

- Le respect est à la base de tout ce que nous faisons.
- Les enfants et les familles passent avant tout.
- L'excellence et l'innovation sont les pierres angulaires de nos réalisations.
- Le travail d'équipe et les partenariats sont essentiels.

SERVICES OFFERTS PAR LE NIAGARA CHILDREN'S CENTRE

Les services sont offerts aux enfants et aux jeunes vivant dans la région de Niagara et présentant des retards ou des troubles physiques, du développement ou de la communication, potentiels ou réels. Pour obtenir des informations détaillées sur nos services, y compris les conditions d'admissibilité spécifiques et les processus d'orientation, veuillez consulter notre site Web : <https://www.niagarachildrenscentre.com/>.

Programmes et services

Nos **services essentiels d'évaluation et de thérapie** pour les enfants et les jeunes sont les suivants :

- Physiothérapie
- Orthophonie
- Ergothérapie

Les enfants et les jeunes qui prennent part à nos **services essentiels** peuvent être admissibles aux **services additionnels du Centre**, notamment :

- Aquathérapie
- Clinique de suppléance à la communication et de communication alternative
- Programme de consultation en matière de comportement
- Plâtres et attelles
- Planification de services coordonnés
- Service pour enfants ayant des besoins exceptionnels
- Laboratoire d'analyse de la démarche
- Clinique d'adaptation du domicile et du véhicule
- Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce : services orthophoniques
- Cliniques médicales : clinique pédiatrique en neurologie du développement et clinique de psychiatrie
- Thérapie par les loisirs

- Services de réadaptation en milieu scolaire
- Réadaptation de courte durée pour les enfants d'âge scolaire
- Besoins en équipement pour les enfants d'âge scolaire
- Clinique de positionnement et de mobilité
- Travail social
- Administration de services spéciaux à domicile

Toutes les familles ont accès à ce qui suit :

Carrefour BonDépart :

Les jeunes, les parents ou les aidants peuvent appeler les coordonnateurs à l'accueil du carrefour BonDépart à tout moment pour discuter et être mis en contact avec les services du Centre et de la communauté qui pourraient leur être utiles. Pour en savoir plus : <https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarhub>

Éducation et soutien des familles :

Le Centre offre aux familles diverses possibilités d'obtenir le soutien social, émotionnel et informationnel dont elles ont besoin lorsqu'elles s'occupent d'un enfant présentant un retard ou un trouble physique, du développement ou de la communication. Les familles qui attendent de recevoir des services peuvent également participer à ces programmes.

Les **programmes d'aide entre familles** permettent aux parents et aux aidants d'entrer en contact avec d'autres personnes ayant des expériences de vie communes, de discuter de sujets d'intérêt mutuel, de partager leurs réussites et leurs difficultés, et de rechercher et de fournir un soutien et des informations pratiques :

- Programme de mentorat familial
- Groupe de soutien en ligne pour les parents et les aidants : <https://www.facebook.com/groups/601165460234491>
- Groupe de soutien par la conversation entre parents (virtuel et en personne)
- Événements de réseautage social pour les familles

Pour en savoir plus : <https://www.niagarachildrenscentre.com/family-supports>

Des ateliers et des webinaires d'**éducation familiale** sont régulièrement organisés sur divers sujets liés au fait d'élever un enfant présentant un retard ou un trouble. Les ateliers suivants sont organisés chaque mois et de nombreux autres sont proposés dans notre calendrier ou guide des événements papier ou en ligne : <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>.

- « Money Matters » : un aperçu des options de financement disponibles.
- « Community Resources » : un aperçu des ressources en matière de santé, de développement et de services sociaux dans la région de Niagara.
- « Paperwork Party » : un rassemblement informel pour vous aider à remplir les formulaires et les demandes de financement.
- « Self-Care for Caregivers » : une attention portée à votre bien-être, afin que vous puissiez mieux vous occuper de votre enfant présentant un retard ou un trouble.

Pour les familles qui souhaitent obtenir encore plus d'informations, nous recommandons le site Web suivant : <https://www.partnersforplanning.ca/>.

Ce site Web contient des informations/webinaires, des ressources et des outils pour les familles qui visent à donner aux personnes présentant un handicap et à leurs familles les moyens de planifier, de créer une vie bien remplie et d'assurer leur avenir (par exemple, une boîte à outils pour la petite enfance, des fiches de conseils pour la planification, une introduction au régime enregistré d'épargne-invalidité).

Événements et activités à inscription libre pour les enfants, les jeunes et les familles

Nous offrons à votre enfant ou jeune et à votre famille des occasions gratuites et inclusives de participer à des activités récréatives et à des sorties communautaires en groupe. Pour plus d'informations, consultez notre calendrier ou guide des événements papier ou en ligne :
<https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>.

Heures et emplacements des services

Emplacements :

Niagara Children's Centre (siège social)

- [567, ave. Glenridge, St. Catharines \(Ontario\) L2T 4C2](#)

Niagara Centre YMCA

- [310, rue Woodlawn, Welland \(Ontario\) L3C 7N4](#)

Niagara West YMCA

- [325 Main Street East, Grimsby \(Ontario\) L3M 1R1](#)

Boys and Girls Club of Niagara - Fort Erie

- [1555, rue Garrison, Fort Erie \(Ontario\) L2A 2S6](#)

Bien que tous les services ne soient pas disponibles dans tous les emplacements, nous ferons de notre mieux pour vous accommoder si vous éprouvez des difficultés liées au transport. Veuillez indiquer à la personne qui prend votre rendez-vous si le transport vous pose problème.

Les services de réadaptation en milieu scolaire sont principalement fournis à l'école de votre enfant. Certains programmes du Centre sont offerts dans des milieux communautaires tels que les centres ON y va.

Les heures d'ouverture du Centre sont de 8 h à 21 h du lundi au jeudi, et de 8 h à 17 h le vendredi. Les types de rendez-vous offerts pendant ces heures d'ouverture peuvent varier en fonction de l'emplacement, de chaque programme et de la tranche d'âge des enfants pris en charge par le programme.

QUI PEUT FAIRE PARTIE DE L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION OU DE THÉRAPIE DE MON ENFANT?

Parents et aidants :

Les parents et les aidants sont des membres essentiels de l'équipe. Il est important que les parents et les aidants participent à tous les rendez-vous en fournissant des renseignements sur les besoins et les progrès de l'enfant et des mises à jour médicales, en posant des questions et en essayant de reproduire les stratégies modélisées par l'équipe clinique afin de veiller à ce que les recommandations puissent être appliquées à la maison.

Selon les besoins de votre enfant, les professionnels suivants peuvent intervenir auprès de votre enfant. Un professionnel peut parfois coordonner les services de l'enfant ou diriger les activités conçues pour atteindre les objectifs fixés par un autre membre de l'équipe professionnelle. Les services offerts aux enfants qui en reçoivent plus d'un peuvent être fournis selon une approche « multidisciplinaire » de la prestation de services fondée sur les besoins individuels.

Physiothérapeute :

- Évalue et intervient en cas de retard ou de difficulté du mouvement, notamment en ce qui concerne la motricité globale, la démarche, l'amplitude des mouvements, la qualité du mouvement, le tonus ou la force musculaire, et la posture.

Ergothérapeute :

- Évalue et intervient pour maximiser le niveau d'indépendance et de fonctionnement de l'enfant dans les activités quotidiennes telles que l'alimentation, l'habillage, la propreté, le jeu et les tâches de motricité fine.
- Fournit de l'information et des stratégies pour tenir compte des différences individuelles en matière de traitement sensoriel et de régulation émotionnelle dans le cadre du fonctionnement quotidien.
- Peut émettre des recommandations et donner des prescriptions en ce qui concerne les besoins en matière de positionnement et d'équipement.

Orthophoniste :

- Fournit une évaluation et des interventions pour une variété de difficultés liées à la communication, notamment :
 - la production de sons (la façon dont les enfants prononcent les sons et les assemblent pour former des mots), la voix (le son de la voix);
 - la fluidité et le bégaiement (la fluidité de la parole);
 - le langage (la façon dont les enfants comprennent ce qu'ils entendent et utilisent les mots pour dire aux autres ce qu'ils pensent);
 - la communication sociale (la façon dont les enfants suivent les règles sociales telles que le respect du tour de parole et le maintien du sujet) et les compétences fondamentales en matière d'alphabétisation;
 - l'intervention sur les compétences auditives pour les enfants souffrant d'une perte auditive permanente et inscrits au Programme de dépistage néonatal des troubles auditifs et d'intervention précoce.
- Dans le cadre des services de réadaptation en milieu scolaire, les orthophonistes évaluent et interviennent uniquement en ce qui concerne la production de sons, la voix, la fluidité et le bégaiement. Les problèmes de langage et de communication sociale relèvent de la responsabilité des conseils scolaires pour les enfants d'âge scolaire.

Travailleur social :

- Offre aux enfants, aux jeunes et aux familles un soutien social, affectif et informatif, du counseling à court terme, de l'éducation ou une orientation vers d'autres services dont votre enfant et votre famille pourraient bénéficier dans la communauté.

Autre :

- Consultants en ressources préscolaires, consultants en comportement, thérapeutes par les loisirs, assistants en troubles de la communication, assistants en ergothérapie (AE) ou assistants en physiothérapie (AP), médecins.

À QUOI DOIS-JE M'ATTENDRE LORS DU PREMIER RENDEZ-VOUS DE MON ENFANT?

Emplacements :

Le premier rendez-vous de votre enfant peut se dérouler au Niagara Children's Centre, dans un établissement satellite, dans une école publique ou en télépratique. Lorsque le premier rendez-vous a lieu dans une école, il se peut que vous ne soyez pas présent, mais vous aurez une discussion avec le ou les cliniciens avant ce rendez-vous afin de partager des informations et de donner votre consentement. Vous pouvez inviter d'autres membres de la famille, aidants ou professionnels qui interviennent auprès de votre enfant à venir à un emplacement du Children's Centre.

Activités :

Le premier rendez-vous est l'occasion pour nos cliniciens de découvrir les forces et les besoins de votre enfant. Pour ce faire, ils vous poseront de nombreuses questions, observeront votre enfant et interagiront avec lui dans le cadre de diverses activités, et feront possiblement passer des tests officiels ou non officiels à l'enfant. Après l'évaluation, les cliniciens feront un sommaire de leurs observations, vous fourniront leurs recommandations et discuteront avec vous des prochaines étapes. Les prochaines étapes peuvent consister en la fin des services si les aptitudes de votre enfant semblent se développer normalement ou en un placement vers un modèle de prestation de services thérapeutiques.

Préparation :

Pour tirer le meilleur parti de ce temps passé avec les cliniciens, voici quelques suggestions :

- Notez toutes les questions ou préoccupations que vous avez avant l'évaluation.
- Rassemblez et apportez les objets suggérés par le clinicien (p. ex. les jouets préférés de votre enfant).
- Notez les commentaires ou les suggestions du clinicien afin de pouvoir partager les résultats de l'évaluation avec d'autres membres de la famille ou professionnels de la santé. Vous pouvez vous faire accompagner d'un ami ou d'un membre de la famille pour prendre des notes.
- Si vous avez des doutes concernant un commentaire ou une suggestion, ou la terminologie utilisée, n'hésitez pas à demander des précisions. Nous utilisons parfois des termes médicaux ou des acronymes par habitude et devons penser à les expliquer.
- Veillez à ce que les prochaines étapes soient clairement définies avec chacun des cliniciens concernés.

COMMENT MON ENFANT PRENDRA-T-IL PART AUX SERVICES?

Modèles de prestation de services :

Le Centre utilise une approche thérapeutique de réponse à l'intervention ou par paliers. Cela signifie que nous commençons généralement par des programmes à domicile, l'éducation, l'encadrement et la formation des parents, et des interventions en groupe. Nous établirons un modèle de prestation de services lors de vos premiers rendez-vous. Nous suivrons régulièrement les progrès de votre enfant et passerons à des modèles plus individuels ou plus intensifs si nécessaire.

Lors du choix d'un modèle de thérapie, nous tenons également compte de ce qui suit :

- Les meilleures données probantes disponibles pour déterminer l'approche la plus efficace selon les besoins précis de votre enfant.
- Les objectifs que vous avez pour votre enfant.
- Votre capacité à participer et celle de votre enfant.

Approche de l'établissement des objectifs et de la planification des services :

Le personnel du Niagara Children's Centre a adopté un cadre de réflexion sur le développement de l'enfant appelé les « mots préférés pour le développement de l'enfant » : capacités, famille, forme, plaisir, amis et avenir!

1. Capacités : les gestes des gens – la façon de faire n'est pas ce qui compte.
2. Famille : « l'environnement » essentiel pour tous les enfants et les jeunes.
3. Forme : le bien-être physique et mental.
4. Plaisir : les activités qui plaisent aux gens.
5. Amis : les liens d'amitié établis avec les autres.
6. Avenir : le fait de se projeter dans l'avenir et de planifier les prochaines étapes et phases de la vie!

Grâce à ce cadre, il est facile (et amusant) de travailler en partenariat avec les familles et leurs enfants, car nous mettons l'accent sur les forces et les intérêts de l'enfant et de la famille, plutôt que sur les difficultés et les lacunes. Il nous incite tous à nous assurer que nous pensons à tous les besoins de l'enfant et de sa famille et que nous essayons d'y répondre, plutôt que de rester bloqués dans un ou deux domaines. Nous sommes d'avis que le fait de travailler au renforcement de chaque « mot préféré » permet d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour les enfants et leurs familles.

Pour obtenir de plus amples informations sur cette approche, sur les ateliers et sur les outils connexes, veuillez consulter le site : <https://www.niagarachildrenscentre.com/f-words>.

SOINS AXÉS SUR LA FAMILLE

Les soins axés sur la famille sont une philosophie de soins adoptée par le Niagara Children's Centre. Cette philosophie met l'accent sur le partenariat entre les enfants, les familles et le personnel afin de travailler ensemble dans l'intérêt supérieur des enfants et de leurs familles pour atteindre une santé globale, une qualité de vie et la capacité de participer à la vie de la maison et de la communauté. En partageant leurs désirs et leurs objectifs, les enfants, les familles et le personnel du Niagara Children's Centre s'efforcent d'atteindre ces objectifs avec les ressources dont chacun dispose.

Il est reconnu que pour être de bons membres de l'équipe, nous avons tous besoin d'information, tant dans l'immédiat que de façon continue. Les membres du personnel reçoivent une formation intensive et continue sur le modèle de soins axés sur la famille et mettent en œuvre les exigences cliniques du modèle au quotidien. En tant que parent, et membre de l'équipe, votre compréhension du modèle et votre participation au sein de l'équipe sont tout aussi importantes.

En tant que membre le plus important de l'équipe de votre enfant, nous voulons que vous sachiez que...

Votre enfant et vous participez activement à la prestation des services, depuis le premier contact jusqu'à la fin des services, en passant par l'évaluation, la planification des objectifs, les programmes de traitement et les transitions de services. Les membres de votre équipe sont dévoués et prêts à vous aider pendant toute la durée de votre parcours au Niagara Children's Centre.

Les membres de votre équipe vous aideront à plaider pour votre enfant et pour les services dont votre famille a besoin. En tant que membre de l'équipe, vous serez encouragé à :

- Exprimer vos préoccupations, votre vision et les objectifs précis que vous avez pour votre enfant
- Partager de l'information et prendre part aux décisions concernant les services de votre enfant
- Comprendre le développement et le progrès de votre enfant
- Comprendre les services reçus par votre enfant et votre famille
- Poser des questions sur les services que reçoit votre enfant
- Poser des questions sur les autres ressources et services offerts par le Centre et dans la communauté
- Collaborer avec les membres de l'équipe dans une atmosphère de respect mutuel

PROGRAMME DE PARTENARIAT FAMILIAL

Impliquez-vous! Aidez-nous à faire une différence dans la vie des familles du Centre!

Le Niagara Children's Centre est fier d'offrir son Programme de partenariat familial. Les partenaires familiaux sont des membres de la famille des enfants qui reçoivent nos services et qui s'associent au Centre pour faire une différence dans la vie des enfants et des familles. Il existe plusieurs types de rôles pour les partenaires familiaux : les conseillers familiaux, les parents de soutien et les membres de la famille bénévoles. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site : <https://www.niagarachildrenscentre.com/get-involved>.

POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Collecte de renseignements personnels sur la santé

Nous recueillons des renseignements personnels sur la santé à propos de votre enfant et de votre famille. Les renseignements personnels sur la santé que nous recueillons peuvent inclure : le nom, la date de naissance, l'adresse, les antécédents en matière de santé et de développement, les dossiers des visites au Niagara Children's Centre et les soins que votre enfant et votre famille ont reçus au cours de ces visites. À l'occasion, nous recueillons des renseignements personnels sur la santé des enfants et des familles à partir d'autres sources, si la loi le permet. Nous avons besoin de votre consentement pour recueillir des renseignements auprès de sources autres que votre équipe de soins de santé. Les renseignements personnels sur votre santé sont conservés dans un système électronique. Nous limitons la collecte de renseignements à ceux qui sont nécessaires pour vous fournir des soins, à vous et à votre enfant.

Utilisation et divulgation des renseignements personnels sur la santé

Nous utilisons et divulguons des renseignements personnels sur la santé pour :

- Fournir des services aux enfants et aux familles.
- Planifier, administrer et gérer nos activités internes.
- Mener des activités de gestion du risque.
- Mener des activités d'amélioration de la qualité, telles que l'envoi de sondages sur la satisfaction.
- Enseigner.
- Faire de la recherche ou compiler des statistiques.
- Collecter des fonds pour améliorer nos services et programmes de soins de santé.
- Respecter les exigences légales et réglementaires.
- Remplir d'autres objectifs autorisés ou exigés par la loi.
- Les renseignements personnels sur la santé recueillis auprès de fournisseurs de soins de santé externes ne sont utilisés que pour soutenir la prestation de soins aux personnes recevant des services.

Vos choix

Les parents ou tuteurs légaux peuvent limiter l'accès aux dossiers médicaux personnels de leurs enfants, y apporter des corrections ou retirer leur consentement à certaines des utilisations et divulgations susmentionnées en contactant le personnel du service des archives médicales. Veuillez noter qu'il existe des exceptions légales.

Renseignements personnels sur la santé et courrier électronique :

Le personnel du Centre ne vous enverra pas de courriels contenant des renseignements personnels sur votre santé. Si vous souhaitez envoyer un courriel contenant des renseignements personnels sur votre santé à un de vos cliniciens, veuillez tenir compte de certains risques recensés par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario :

- Une personne peut envoyer un courriel au mauvais destinataire, par exemple, en tapant mal l'adresse de courriel ou en utilisant la fonction de saisie semi-automatique. Une fois envoyé, un courriel peut également être transféré ou modifié à l'insu de l'expéditeur initial ou sans son autorisation.
- Les courriels sont souvent consultés sur des appareils portatifs comme des téléphones intelligents, des tablettes et des ordinateurs portables, qui peuvent être volés ou perdus.
- Les courriels peuvent aussi être interceptés ou faire l'objet de piratage électronique par des tiers non autorisés.
- Voir également : <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/Health-Fact-Sheet-Communicating-PHI-by-Email-FINAL.pdf>.

Vie privée et médias sociaux :

Nous prenons grand soin de protéger la vie privée de nos clients, de nos visiteurs et de nos employés, en particulier à la lumière de l'utilisation répandue des médias sociaux (p. ex., Facebook, YouTube, blogues). Si vous souhaitez photographier ou filmer votre enfant pendant qu'il prend part aux services du Centre, nous vous demandons d'en discuter d'abord avec votre clinicien afin de vous assurer que cela n'interfère pas avec la thérapie et que la vie privée d'autrui est protégée. À moins qu'un autre consentement ait été donné, les images peuvent uniquement inclure votre enfant et vous ou votre famille. Vous devez également obtenir l'autorisation des cliniciens avant de prendre des photos d'eux.

Autres informations importantes sur la protection de la vie privée

- Nous prenons des mesures pour protéger vos renseignements personnels sur la santé contre le vol, la perte et l'accès, la copie, la modification, l'utilisation, la communication et l'élimination non autorisés.
- Nous procédons à des audits et à des enquêtes afin de contrôler et de gérer notre respect de la vie privée.
- Nous prenons des mesures pour nous assurer que toutes les personnes qui nous fournissent des services protègent votre vie privée et n'utilisent vos renseignements personnels sur la santé qu'aux fins auxquelles vous avez consenti.

Personnes-ressources pour la protection de la vie privée

Pour obtenir de plus amples informations sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée, ou pour nous faire part d'un problème concernant nos pratiques, veuillez contacter :

Kathy Bell, directrice des services cliniques et agente de protection de la vie privée

Niagara Children's Centre

567, avenue Glenridge

St Catharines (Ontario) L2T 4C2

Téléphone : 905 688-1890, poste 200

Courriel : privacy@niagarachildrenscentre.com (n'envoyez pas de renseignements personnels par courriel)

Vous avez le droit de vous adresser à la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario si vous pensez que nous avons violé vos droits. Les coordonnées de la commissaire sont les suivantes :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est, bureau 1400

Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416 326-3333 ou 1 800 387-0073

Télécopieur : 416 325-9195

DROITS ET RESPONSABILITÉ DES CLIENTS



Lorsque vous prenez part aux services offerts par le Children's Centre, vous avez le droit :

- de recevoir des soins et des services de qualité, dans un environnement propre et sécuritaire;
- de participer à la prise de décision concernant votre enfant;
- de recevoir des informations et des réponses à vos questions concernant nos services, votre enfant et son plan de service individuel;
- de donner ou refuser votre consentement à tout soin proposé et être informé des risques et des avantages de la thérapie proposée;
- d'être traité avec courtoisie, dignité et respect;
- au respect de votre vie privée et à la confidentialité des renseignements relatifs à votre santé et de votre dossier de soins;
- de voir votre langue, votre culture, votre religion et votre orientation sexuelle respectées;
- de recevoir des soins dans un environnement exempt d'abus, d'exploitation et de représailles;
- de faire entendre vos questions et vos préoccupations, sans crainte de représailles, et d'attendre du personnel du Centre qu'il apporte une réponse rapide à vos préoccupations;
- d'être informé de toute réduction imprévue des services et de toutes mesures exceptionnelles prises concernant les services offerts à votre enfant.

Vous avez la responsabilité :

- de fournir des informations exactes sur le développement de votre enfant, ses antécédents médicaux et personnels, y compris son statut juridique ou de garde;
- de fournir des informations sur tous les autres services (y compris privés) auxquels votre enfant prend part;
- de participer activement à l'élaboration des objectifs et du plan de soins pour votre enfant et votre famille, le cas échéant;
- de participer activement aux séances de traitement et de mettre en œuvre les programmes à domicile s'ils sont recommandés;
- de poser des questions si vous ne comprenez pas ou si vous avez besoin de plus d'informations;
- d'accepter les conséquences d'un refus d'évaluation ou de traitement ou d'un non-respect du plan de traitement;
- de faire preuve de courtoisie et de respect à l'égard des autres clients et du personnel;
- de prévenir le Centre si vous ne pouvez pas vous présenter à votre rendez-vous;
- de garder votre enfant à la maison s'il est malade;
- d'assurer la sécurité et la surveillance de votre enfant lorsqu'il se trouve dans les locaux du Centre;
- d'assurer la sécurité de vos biens personnels.

CODE DE CONDUITE

Le code de conduite du Niagara Children's Centre est un engagement commun à l'égard des comportements attendus qui découlent des valeurs de notre organisation. Le code décrit les comportements attendus de la part de tous les membres du Niagara Children's Centre. Le code de conduite soutient la réalisation de la mission et des objectifs du Centre.

Le respect est à la base de tout ce que nous faisons

Nous allons...

- nous comporter de manière honnête, professionnelle, courtoise et amicale, dans tout ce qui a trait à notre poste et de manière à projeter et à maintenir la réputation du Niagara Children's Centre.
- traiter chaque personne avec dignité.
- contribuer à un milieu de travail exempt de harcèlement, de violence, de représailles et de discrimination.
- reconnaître la diversité et faire preuve de respect à son égard.
- préserver la confidentialité. Tous les renseignements de nature personnelle concernant nos clients et nos collègues, ainsi que les renseignements désignés comme confidentiels concernant les activités du Centre, resteront confidentiels. Nous n'aurons accès qu'aux seuls renseignements nécessaires à l'accomplissement de notre travail.
- veiller à ce que notre tenue vestimentaire et notre comportement général soient toujours professionnels.
- utiliser et préserver les bâtiments, les terrains et l'équipement du Centre comme s'il s'agissait des nôtres.

Les familles et les enfants passent avant tout

Nous allons...

- pratiquer d'une manière conforme aux principes des soins axés sur la famille.
- être guidés par les besoins des enfants et des familles dans notre prise de décision.
- plaider en faveur des enfants et des familles.
- maintenir des limites professionnelles appropriées.
- veiller à ce que la participation du client ou de la famille à la promotion du Centre soit volontaire et éclairée, et à ce qu'elle protège la dignité de la personne.

L'excellence et l'innovation sont les pierres angulaires de nos réalisations

Nous allons...

- être ouverts et réceptifs aux nouvelles idées et chercher activement à recevoir de la rétroaction et à saisir les occasions de nous améliorer.
- assumer la responsabilité personnelle de notre croissance et de notre développement professionnels, tout en recherchant activement des occasions de développer de nouvelles compétences.
- respecter les normes de travail établies.
- faire preuve d'un comportement éthique.
- respecter les normes professionnelles et le code de déontologie définis par nos associations professionnelles et les organismes de réglementation.
- connaître et respecter toutes les lois pertinentes s'appliquant à notre travail au Centre et veiller à ce que nos pratiques soient conformes aux exigences réglementaires.
- nous inspirer des meilleures pratiques.
- nous efforcer de créer un environnement sain et sécuritaire pour tous et nous acquitter de nos responsabilités individuelles en matière de santé et de sécurité.

Le travail d'équipe et les partenariats sont essentiels

Nous allons...

- placer les objectifs généraux de l'équipe ou du partenariat au-dessus de nos aspirations individuelles.
- travailler activement, en coopération et en collaboration avec les autres et reconnaître l'incidence que nous avons les uns sur les autres.
- nous responsabiliser, assumer la responsabilité de nos paroles et de nos actes, et respecter nos engagements.
- nous rendre accessibles aux autres et partager les informations dont les autres ont besoin pour effectuer leur travail.
- résoudre les conflits directement et de manière professionnelle, en suivant les voies de communication appropriées et opportunes.
- pratiquer l'écoute active et chercher à comprendre les autres points de vue.
- nous reconnaître et nous soutenir mutuellement dans nos rôles.

Conflit d'intérêts

Nous allons...

- reconnaître, divulguer et traiter de manière appropriée tout conflit d'intérêts réel, perçu ou potentiel susceptible d'interférer avec la prestation éthique de services aux clients ou avec les activités du Centre.
- accepter des cadeaux et des faveurs uniquement s'ils ont une valeur nominale et s'ils sont fondés sur la bonne volonté, plutôt que sur la possibilité d'un avantage déloyal.
- veiller à ce que l'équipement et les fournitures qui nous sont fournis soient utilisés directement pour notre travail au Centre.
- éviter les sollicitations directes ou les collectes de fonds personnelles.

SERVICES EN TÉLÉPRATIQUE

La télépratique (ou services virtuels) signifie l'utilisation de la technologie pour fournir des soins de santé lorsque le client et le clinicien se trouvent à des endroits différents.

Quelles séances sont offertes en télépratique, et pourquoi est-ce le cas?

- Les services offerts à votre enfant peuvent être entièrement offerts en personne ou entièrement en télépratique, ou allier les deux, selon vos préférences, les besoins et les objectifs de votre enfant et vos propres besoins (p. ex. transport ou difficultés liées à l'horaire).

Quelle est la différence entre la télépratique et les rendez-vous en personne?

- L'équipe clinique suit les mêmes normes, les mêmes politiques et les mêmes procédures mises en place par l'ordre de réglementation et le Centre.

Y a-t-il des risques?

- Les spécialistes vous expliqueront tout risque particulier en fonction des besoins de votre enfant et des objectifs.
- Si une séance devient trop difficile pour votre enfant ou pour vous, n'hésitez pas à demander à votre spécialiste de l'interrompre à tout moment.

Comment ma vie privée sera-t-elle protégée?

- La technologie utilisée par le Centre respecte les normes de confidentialité et de sécurité du secteur des soins de santé.
- Les membres de l'équipe clinique qui travaillent de la maison respectent des exigences en matière de confidentialité qui comprennent l'utilisation d'un appareil fourni par le Centre, d'un espace privé exclusivement consacré au travail et d'un casque d'écoute.

Est-ce que les séances seront enregistrées? Puis-je enregistrer les séances?

- Les membres de l'équipe clinique peuvent vous demander l'autorisation d'enregistrer une partie de la séance pour les aider à vous enseigner des stratégies précises ou pour étudier la vidéo ultérieurement à des fins d'évaluation. L'enregistrement sera supprimé immédiatement.
- Les familles ne peuvent pas prendre des photos ou des enregistrements des séances.

Quelles sont les exigences pour les familles?

- Un espace pour participer.
- Un appareil doté d'une webcam : Selon les objectifs de la séance, certains appareils pourraient être plus appropriés que d'autres (par exemple, une tablette plutôt qu'un téléphone cellulaire). Si vous avez besoin d'un appareil approprié, renseignez-vous sur le programme de prêt d'équipement de télépratique du Centre auprès de votre spécialiste.
- Une connexion Internet fiable.
- L'engagement du parent ou de la personne aidante à participer tout au long de la séance.
- Suivez les exigences en matière d'étiquette et de confidentialité abordées au début des séances de groupe.

Est-ce que du soutien technique est offert?

- Les membres de l'équipe clinique peuvent vous aider avec la configuration pour votre première séance et en cas de problème technique pendant la séance.

Est-ce que des coûts s'appliquent à la télépratique?

- Selon votre débit Internet et votre capacité en matière de données, des frais additionnels pourraient s'appliquer, mais ils ne seront probablement pas supérieurs aux frais de déplacement que vous auriez déboursés pour assister aux rendez-vous en personne.

Comment puis-je me préparer à une séance en télépratique?

- Avant la séance : Rechargez votre appareil, redémarrez-le et effectuez les mises à jour nécessaires, puis retrouvez l'invitation à la réunion dans vos courriels.
- Limitez l'utilisation d'Internet à d'autres fins dans votre foyer.

PLAINTES ET COMPLIMENTS

Le Niagara Children’s Centre s’engage à vous fournir des soins et des services de qualité, fondés sur une philosophie de soins axés sur la famille et sur les valeurs du Centre.

Si vous avez des préoccupations concernant vos services ou si vous estimez que vos droits n’ont pas été respectés, nous vous encourageons à en discuter d’abord avec le clinicien de votre enfant ou la personne concernée. Si le résultat ne vous satisfait pas, vous pouvez faire part de votre préoccupation, verbalement ou par écrit, au gestionnaire du service de votre enfant. Si une solution satisfaisante n’est pas trouvée dans les dix jours ouvrables, vous pouvez faire part de votre problème à la directrice des services cliniques. Si une solution satisfaisante n’est pas trouvée dans les dix jours ouvrables, votre problème peut être porté à l’attention de la cheffe de la direction du Centre.

Les compliments sont également les bienvenus. **Si vous souhaitez témoigner de votre reconnaissance envers un employé, une équipe ou le Centre**, veuillez en informer le gestionnaire concerné.

Personnes-ressources pour les plaintes et les compliments		
Personne-ressource	Programmes et services	Coordonnées
Rebecca Main, gestionnaire des services cliniques	<ul style="list-style-type: none"> -Accueil central et carrefour BonDépart -Travail social, planification de services coordonnés, soutien aux familles -Service pour enfants ayant des besoins exceptionnels -Clinique de suppléance à la communication et de communication alternative -Thérapie par les loisirs et aquathérapie -Consultation en matière de comportement -Cliniques médicales -Réception et assistants de programme -Services spéciaux à domicile 	257 Rebecca.Main@Niagarachildrenscentre.com
Jackie VanLankveld, gestionnaire des services cliniques	<ul style="list-style-type: none"> -Services multidisciplinaires pour la petite enfance -Consultants en ressources préscolaires -Services du Programme ontarien des services en matière d’autisme 	905 688-1890, poste 158 Jackie.VanLankveld@Niagarachildrenscentre.com
Julie McNamara, gestionnaire des services cliniques	<ul style="list-style-type: none"> -Services multidisciplinaires pour la petite enfance -Réadaptation, ergothérapie et physiothérapie en milieu scolaire -Services de thérapie scolaire du Niagara Children’s Centre -Cliniques : Plâtres et attelles, démarche et adaptation du domicile et du véhicule - Besoins en équipement pour les enfants d’âge scolaire et réadaptation active 	905 688-1890, poste 130 Julie.McNamara@Niagarachildrenscentre.com
Michelle Maxwell, gestionnaire des services cliniques	<ul style="list-style-type: none"> -Service unique d’orthophonie pour la petite enfance - Réadaptation et orthophonie en milieu scolaire 	905 688-1890, poste 259 Michelle.Maxwell@Niagarachildrenscentre.com
Kathy Bell, directrice des	<ul style="list-style-type: none"> -Tous les services cliniques -Dossiers médicaux 	905 688-1890, poste 200

services cliniques		Kathy.Bell@Niagarachildrenscentre.com
Oksana Fisher, cheffe de la direction	Tous les services cliniques et généraux	905 688-1890, poste 102 Oksana.Fisher@Niagarachildrenscentre.com

QUAND RESTER À LA MAISON OU Y GARDER VOTRE ENFANT POUR CAUSE DE MALADIE

Le fait de rester à la maison ou d’y garder votre enfant ou toute autre personne participant au rendez-vous en cas de maladie permet d’éviter la propagation de microbes ou d’infections. De nombreux enfants qui reçoivent les services du Centre sont particulièrement vulnérables aux maladies. Votre enfant ne bénéficiera probablement pas des séances qui ont lieu lorsqu’il est malade.

Nous vous demandons de rester à la maison si l’un des participants au rendez-vous présente les symptômes suivants :

- vomissements ou diarrhée au cours des dernières 24 heures
- fièvre (température supérieure à 37 °C ou 98,6 °F)
- mal d’oreille ou écoulement de l’oreille
- toux persistante ou toux nocturne inhabituelle
- écoulement nasal avec mucus épais et coloré, ou accompagné d’autres symptômes
- poux
- éruptions cutanées inhabituelles
- maux de ventre ou de tête
- mal de gorge
- irritations oculaires, en particulier avec des écoulements jaunes ou des rougeurs

Veuillez consulter notre site Web pour obtenir des informations à jour sur nos pratiques actuelles en matière de prévention et de contrôle des infections.

PROCÉDURE D’ANNULATION D’UN RENDEZ-VOUS

- **Visites au Centre ou dans un établissement satellite** – Pour annuler une rencontre d’équipe ou un rendez-vous, appelez au moins un des cliniciens censés être présents au rendez-vous (s’il y en a plus d’un) ou laissez-lui un message. Si vous avez des doutes quant aux coordonnées des personnes à contacter, appelez simplement la réception du Centre.
- **Rendez-vous à l’école ou à la garderie de votre enfant** – Veuillez contacter les cliniciens de votre enfant pour annuler. L’école ou la garderie n’est pas tenue d’informer notre personnel de l’absence de votre enfant.

PRÉSENCE ET ANNULATIONS

Le fait d’assister aux rendez-vous fixés et d’arriver à l’heure vous aide, vous, votre enfant et votre famille, à profiter au maximum des services du Niagara Children’s Centre. Cela permet également au Centre d’être aussi efficace que possible et de s’assurer que chaque rendez-vous disponible est attribué à un autre enfant ou à une autre famille qui a besoin de notre soutien.

Nous comprenons que des imprévus peuvent survenir! Si vous ou votre enfant êtes malades ou si une circonstance particulière vous empêche de vous rendre à votre rendez-vous, veuillez nous en avvertir le plus tôt possible.

Si vous manquez ou annulez un rendez-vous, notre personnel discutera avec vous de la manière dont nous pouvons vous aider. Nous pourrions peut-être vous proposer des solutions de rechange ou des adaptations à votre plan de services, notamment en modifiant la fréquence ou le lieu des rendez-vous, en passant à des rendez-vous virtuels ou par téléphone, en vous offrant une aide pour les frais de transport, etc. Nous pouvons également vous aider à trouver des solutions aux difficultés que vous rencontrez pour vous présenter à vos rendez-vous ou vous orienter vers des services du Centre ou de la communauté qui peuvent vous apporter cette aide.

Nous voulons vous soutenir.

Nous vous demandons respectueusement :

- de nous prévenir le plus tôt possible (de préférence 24 heures à l'avance) lorsque vous annulez un rendez-vous. Cela vaut également pour les rendez-vous qui ont lieu à l'école si votre enfant doit s'en absenter;
- d'éviter de manquer un rendez-vous sans nous prévenir (absence sans préavis);
- de nous rappeler ou de répondre à notre courriel dès que vous le pouvez après notre tentative de vous contacter;
- de nous faire savoir comment nous pouvons vous aider, votre famille et vous, s'il vous est difficile de vous présenter à un rendez-vous.

À noter :

- Les rendez-vous d'évaluation initiale annulés ou manqués ne pourront être reportés que deux fois avant que votre enfant ne soit réinscrit sur la liste d'attente (à la fin de la liste).
- Trois rendez-vous annulés (avec préavis) au maximum seront reportés dans le cadre de votre plan de service ou de thérapie.
- Un seul rendez-vous manqué sans préavis sera reporté. Si vous manquez d'autres rendez-vous sans préavis, il est plus probable que le Centre mette fin à vos services.
- S'il continue d'être difficile de vous présenter à vos rendez-vous une fois que des solutions de rechange ou des adaptations ont été proposées, les services offerts à votre enfant pourraient être interrompus.
- Tous les rendez-vous annulés par un ou une membre de notre équipe clinique ou par le Centre (p. ex. en raison d'une maladie ou d'une absence, d'une fermeture du Centre, etc.) seront repris.
- Si nous essayons de vous contacter et que vous ne répondez pas à nos tentatives dans un délai de deux semaines (nous essaierons par téléphone, par courriel et en contactant tous les aidants figurant au dossier), nous vous enverrons une lettre indiquant que nous mettrons fin aux services de votre enfant dans un délai de deux semaines à compter de la date d'envoi de la lettre si vous ne répondez pas à celle-ci.
- Nous encourageons les familles à rester à la maison lorsqu'elles sont malades afin d'éviter la propagation de l'infection. Notre personnel tiendra compte des raisons de l'annulation lors de la prise de décision concernant les conséquences sur les services de votre enfant.

Les familles qui s'inquiètent des changements apportés au plan de services de leur enfant à la suite de cette politique doivent d'abord s'adresser aux thérapeutes de leur enfant, puis au gestionnaire des services de leur enfant si leurs inquiétudes persistent.

FIN DES SERVICES AU CENTRE

Votre enfant pourrait cesser de recevoir certains services ou tous les services du Centre, ou encore, faire la transition vers des services fournis par son établissement scolaire ou par d'autres organismes pour l'une des raisons suivantes :

- Votre enfant ou votre famille déménage à l'extérieur de la région de Niagara. Si applicable et possible, notre équipe clinique peut faciliter un transfert vers des services similaires dans la province de l'Ontario.
- Les compétences de votre enfant se trouvent dans les limites normales, il a atteint les objectifs établis par vous et l'équipe clinique, ou il ne répond plus aux critères d'admissibilité du service en question.
- Votre enfant a atteint l'âge limite de certains services.
- Votre enfant recevrait des services plus appropriés auprès d'un autre organisme ou avec un modèle de services offert uniquement par un autre organisme (p. ex. des services de santé mentale pour enfants).
- Vous avez refusé une évaluation ou un traitement à tout moment au cours de l'intervention.
- Votre enfant reçoit des services privés qui ne respectent pas nos politiques en matière de thérapies simultanées (p. ex., l'approche thérapeutique privée est incompatible ou en conflit avec l'approche thérapeutique du Centre).
- Vous ne répondez pas aux appels, aux courriels ou aux lettres du personnel du Centre. Vous avez la responsabilité de garder vos coordonnées à jour auprès de l'équipe clinique ou en appelant à l'accueil.
- Toute situation décrite dans notre politique en matière de présence et d'annulation (voir ci-dessus).

Dans tous les cas, nous vous informerons de tout plan d'interrompre ou de transférer les services de votre enfant.

Dans beaucoup de cas, les enfants peuvent être réorientés vers des services particuliers quand leurs besoins ou leurs circonstances changent. Si votre enfant est à nouveau orienté vers un service en particulier et répond aux critères d'admissibilité, et si le service en question a été interrompu en raison du non-respect des politiques de présence ou d'annulation, il sera ajouté à la liste d'attente normale.

Informations sur la santé et la sécurité

VOTRE SANTÉ, VOTRE SÉCURITÉ ET CELLES DE VOTRE ENFANT

Assurez-vous que le personnel du Centre qui intervient auprès de votre enfant dispose de renseignements importants sur sa santé.

- S'il y a des aspects de l'état de santé de votre enfant ou de son traitement que vous ne comprenez pas, demandez au clinicien de vous expliquer l'approche utilisée. Si vous avez encore des inquiétudes, posez plus de questions.
- Le personnel du Centre est formé en secourisme et en réanimation cardiorespiratoire, et des postes de premiers soins se trouvent dans l'ensemble du bâtiment.
- Familiarisez-vous avec les procédures d'urgence du Centre affichées à la réception et sur les panneaux d'affichage.
- Le Centre a l'obligation d'effectuer des exercices de procédures d'urgence. Nous nous excusons pour tout inconvénient que cela pourrait causer. Le personnel du Centre vous aidera : si nous devons prendre des mesures d'adaptation particulières, veuillez nous en informer.

Fermeture du Centre en raison des conditions météorologiques

- Votre sécurité et celle de votre enfant sont importantes.
- Les fermetures seront annoncées sur notre site Web, sur les médias sociaux (Facebook et Instagram) et sur notre système de messagerie vocale.
- Des séances pourraient être offertes en téléprésence ou en ligne, le cas échéant. Vous serez informé si cette option est disponible.
- Si le Centre est ouvert en cas de mauvais temps, veuillez vérifier l'état des routes dans votre région. Appelez-nous pour annuler votre rendez-vous si vous estimez qu'il n'est pas prudent de vous déplacer.

Veuillez consulter notre site Web pour obtenir d'autres informations utiles :

<https://www.niagarachildrenscentre.com/additionalresources> pour des informations relatives à :

- Ressources financières
- Organisation des renseignements sur la santé

<https://www.niagarachildrenscentre.com/safetyandattendance> pour des informations relatives à :

- Allergies et irritants environnementaux
- Sûreté des médicaments
- Prévention des chutes, sécurité de l'équipement, soins du dos
- Sécurité des sièges auto
- Signalement des cas de maltraitance et de négligence à l'égard d'enfants

Nous suivre | S'abonner | Entrer en contact

Nous suivre

Retrouvez-nous sur votre plateforme de médias sociaux préférée pour rester au fait des tout derniers programmes, des événements et des moments mémorables du Children's Centre.

Retrouvez-nous sur

[Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [YouTube](#) | [LinkedIn](#)

S'abonner

Abonnez-vous à notre bulletin d'information par courriel pour recevoir des mises à jour directement dans votre boîte de réception! Vous découvrirez des conseils utiles pour les parents, des nouvelles importantes et des activités gratuites amusantes pour toute la famille.

[Cliquez ici](#) ou scannez le code ci-dessous.

Utilisez votre téléphone intelligent pour scanner le code QR :

Entrer en contact

Découvrez une communauté de soutien en ligne dans notre groupe Facebook! Ce groupe est ouvert à tout parent ou aidant principal d'un enfant présentant un retard ou un trouble physique, du développement ou de la communication (diagnostiqué ou soupçonné) dans la région de Niagara.

[Cliquez ici](#) ou scannez le code ci-dessous.

Utilisez votre téléphone intelligent pour scanner le code QR :

Trouvez-nous sur le Web!

www.niagarachildrenscentre.com