



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

임상 서비스 정보 가이드

목차

비전, 사명, 가치.....	2
나이아가라 아동 센터에서 제공되는 서비스.....	2
SmartStart Hub:	3
미성년자 또는 그 부모/보호자는 언제든지 SmartStart Hub 접수 코디네이터에게 전화하여 소아/청소년 또는 그 가족에게 도움이 될 수 있는 센터 및 커뮤니티 서비스에 대해 논의하고 알선받을 수 있습니다. 자세히 알아보기: https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarthub	3
가족 교육 및 지원.....	3
서비스 운영 시간 및 위치	4
제 아이의 평가 또는 치료 팀에 누가 포함될 수 있나요?.....	6
제 아이의 첫 진료는 어떻게 진행되나요?.....	7
제 아이가 서비스를 어떻게 받게 되나요?.....	8
가족 중심 치료.....	10
가족 파트너십 프로그램.....	10
개인 정보 보호 정책.....	12
고객의 권리 및 책임.....	15
행동 강령	16
원격 진료 서비스.....	19
불만 및 칭찬	21
몸이 좋지 않아 아이 또는 귀하가 집에 머물러야 하는 경우.....	22

예약을 취소하는 방법.....	22
참석 및 취소	23
센터에서의 퇴원.....	24
건강 및 안전 정보.....	25
귀하 및 아이의 건강 및 안전	25
약천후로 인한 센터 휴관	25
팔로우하기 구독하기 교류하기	26

비전, 사명, 가치

비전: 나이아가라의 아동과 청소년이 최고의 상태를 유지하도록 하는 것

미션: 본 센터는 신체적, 발달적, 의사소통적 지연 또는 장애가 있는 아동과 청소년이 가정, 학교, 지역사회 환경에서 최적의 잠재력을 발휘할 수 있도록 지원합니다. 이를 위해, 본 센터는 아동과 그 가족에게 지속적인 치료 지원과 서비스를 제공하고 파트너와 협력하여 잘 조율된 통합 가족 중심 치료 서비스를 제공함으로써 이를 실현하고 있습니다.

가치

- 우리는 모든 일에 있어 존중을 근간으로 합니다
- 아동과 그 가족이 우선입니다
- 우리 성취의 초석은 탁월성과 혁신입니다
- 팀워크와 파트너십은 필수적입니다

나이아가라 아동 센터에서 제공되는 서비스

나이아가라 지역에 거주하는 아동 및 청소년 중 잠재적 또는 실제적 발달, 신체 또는 의사소통 지연/장애를 보이는 경우 서비스를 이용할 수 있습니다. 구체적인 자격 요건 및 추천 절차 등 서비스에 대한 자세한 내용은 본 센터의 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.niagarachildrenscentre.com/>

프로그램 및 서비스

임상 서비스 정보 가이드

2/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

아동과 청소년을 위한 본 센터의 **핵심 평가 및 치료 서비스**는 다음과 같습니다:

- 물리 치료
- 언어 치료
- 작업 치료

핵심 서비스에 참여하는 아동 및 청소년은 다음과 같은 **추가적인 센터 서비스**를 받을 수 있습니다:

- 수중 프로그램
- 증강 및 대체 의사소통 클리닉
- 행동 상담 프로그램
- 깃스 및 부목
- 조율된 서비스 계획
- 광범위한 니즈 관련 서비스
- 보행 연구실
- 주택 및 차량 개조 클리닉
- 영유아 청각 프로그램: 언어 서비스
- 의료 클리닉: 신경발달 소아 클리닉 및 재활의학과 클리닉
- 레크리에이션 치료
- 학교 기반 재활 서비스
- 학령기 급성 재활
- 학령기 장비 니즈
- 좌석 및 이동성 클리닉
- 사회 복지 서비스
- 자택 내 특별 서비스 관리

모든 가족이 다음을 이용할 수 있습니다.

SmartStart Hub:

미성년자 또는 그 부모/보호자는 언제든지 SmartStart Hub 접수 코디네이터에게 전화하여 소아/청소년 또는 그 가족에게 도움이 될 수 있는 센터 및 커뮤니티 서비스에 대해 논의하고 알선받을 수 있습니다.

자세히 알아보기: <https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarhub>

가족 교육 및 지원:

본 센터에서는 가족에게, 신체적, 발달적, 의사소통 지연 또는 장애가 있는 아동을 돌볼 때 필요한 사회적, 정서적, 정보적 지원을 받을 수 있는 다양한 기회를 제공합니다. 서비스를 받기 위해 대기 중인 가족도 이러한 기회에 참여할 수 있습니다.

임상 서비스 정보 가이드

3/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

부모와 보호자는 **가족 간 지원 프로그램**을 통해 삶의 경험을 공유하는 다른 사람들과 교류하여 서로의 관심사에 대해 이야기하고 성공과 어려움을 공유하며 지원과 실용적인 정보를 찾고 제공할 수 있습니다:

- 가족 멘토 프로그램
- 온라인 부모/주 보호자 지원 그룹: <https://www.facebook.com/groups/601165460234491>
- 부모 대화 지원 그룹(온라인 및 대면)
- 가족 소셜 네트워킹 행사

자세히 알아보기: <https://www.niagarachildrenscentre.com/family-supports>

지체 또는 장애가 있는 아동의 양육과 관련된 다양한 주제로 **가족 교육** 워크숍 및 웨비나가 정기적으로 진행됩니다. 다음 워크숍은 매달 진행되며, 더 많은 워크숍은 지면 또는 다음의 온라인 행사 달력/가이드에서 확인할 수 있습니다: <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

- 자금 관련 문제: 이용 가능한 자금 조달 선택지에 대한 개요
- 커뮤니티 리소스: 나이가 가라의 건강, 발달 및 사회적 리소스에 대한 개요
- 서류 업무 파티: 서류 작업/자금 신청서 작성을 돕기 위한 비공식 모임
- 보호자를 위한 자기 관리: 지체 또는 장애가 있는 아이를 더 잘 돌볼 수 있도록 보호자를 돌보는 데 초점을 맞춥니다

더 많은 정보를 원하는 가족을 위해 다음 웹사이트를 추천합니다: <https://www.partnersforplanning.ca/>

이 웹사이트에는 장애인과 그 가족이 완전한 삶을 계획하고 미래를 준비할 수 있도록 돕는 정보/웨비나, 리소스, 가족을 위한 도구(예: 초기용 툴킷, 계획 팁 시트, 등록 장애 저축 플랜 소개)가 포함되어 있습니다.

아동, 청소년 및 그 가족을 위한 열린 등록 행사 및 활동

아동/청소년 및 그 가족이 그룹 기반 레크리에이션 활동과 커뮤니티 모임에 참여할 수 있는 포용적인 기회를 무상으로 제공합니다. 자세한 내용은 지면 또는 다음의 온라인 행사 달력/가이드에서 확인할 수 있습니다: <https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

서비스 운영 시간 및 위치

위치:

임상 서비스 정보 가이드

4/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

나이아가라 아동 센터(본사)

- [567 Glenridge Ave, St. Catharines, ON, L2T 4C2](#)

나이아가라 센터 YMCA

- [310 Woodlawn Rd, Welland, ON, L3C 7N4](#)

나이아가라 웨스트 YMCA

- [325 Main St E, Grimsby, ON, L3M 1R1](#)

보이즈 앤 걸스 클럽 오브 나이아가라 - 포트 이리

- [1555 Garrison Rd, Fort Erie, ON L2A 2S6](#)

모든 센터에서 서비스를 모두 이용할 수 있는 것은 아니지만, 교통편과 관련한 어려움이 있는 경우 최선을 다해 도와드리겠습니다. 교통편과 관련한 어려움이 있는 경우 예약 담당자에게 알려주십시오.

학교 기반 재활 서비스는 주로 아이의 학교에서 제공됩니다. 일부 센터 프로그램은 EarlyON 센터 등 커뮤니티 내에서 운영됩니다.

센터 운영 시간은 월요일부터 목요일은 오전 8시부터 오후 9시까지, 금요일은 오전 8시부터 오후 5시까지입니다. 이 시간 동안 이용 가능한 진료 예약 유형은 장소, 개별 프로그램, 프로그램 대상 아동의 연령대에 따라 다릅니다.

제 아이의 평가 또는 치료 팀에 누가 포함될 수 있나요?

부모/보호자:

부모/보호자가 팀의 핵심 구성원입니다. 부모/보호자는 모든 진료에 참여하여 아이의 니즈, 진행 상황, 의학적 업데이트 사항에 대한 정보를 제공하고 질문하고 의사가 모델링한 전략을 따라 해봄으로써 가정에서 권장 사항을 따를 수 있도록 노력하는 것이 중요합니다.

아이의 니즈에 따라, 다음 전문가 중 한 명 또는 이들 전부가 아이의 진료에 참여할 수 있습니다. 때로는, 한 전문가가 아이의 서비스 코디네이터 역할을 맡거나 팀의 다른 전문가가 설정한 목표를 달성하기 위해 고안된 활동을 주도할 수도 있습니다. 여러 서비스를 이용하는 아이는 자신의 니즈에 따라 "팀 기반" 방식의 서비스를 받을 수 있습니다.

물리 치료사:

- 총 운동 기능, 보행, 운동 범위, 운동의 질, 근긴장/근력 및 자세를 포함한 운동 지연 또는 문제를 평가하고 이에 대해 중재합니다

작업 치료사:

- 음식 섭취, 옷 입기, 배변, 놀이, 소근육 운동과 같은 일상 활동에서 아이의 독립성과 기능 수준을 극대화하기 위해 평가하고 이에 대해 중재합니다
- 일상 기능과 관련된 감각 처리 및 감정 조절의 개인별 차이를 해결하기 위한 교육 및 전략을 제공합니다
- 좌석 및 장비에 대한 니즈와 관련된 사항 추천하고/추천하거나 처방을 제공할 수 있습니다.

언어 병리학자:

- 다음을 포함한 다양한 의사소통 문제에 대해 평가하고 이에 대해 중재합니다:
 - 음성 생성(아이가 어떻게 음성을 내고 음성을 조합하여 단어를 생성하는지), 목소리(목소리가 어떤지)
 - 유창성/말더듬(말의 흐름이 얼마나 잘 이루어지는지)
 - 언어(아이가 들은 내용을 얼마나 잘 이해하고 다른 사람에게 자신의 생각을 말하기 위해 단어를 어떻게 사용하는지)
 - 사회적 의사소통(아이가 차례를 지키고 주제에 집중하는 등의 사회적 규칙을 어떻게 따르는지) 및 기초 문해력
 - 영유아 청각 프로그램에 등록된 영구 난청 아동을 위한 청각 능력 중재
- 학교 기반 재활 서비스의 경우, 언어 병리학자가 음성 생성, 목소리, 유창성/말더듬에 대해서만 평가하고 이에 대해 중재합니다. 언어 및 사회적 의사소통 관련 문제는 학령기 아동에 대한 학교 위원회의 책임 하에 있습니다.

임상 서비스 정보 가이드

6/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

사회 복지사:

- 아동, 청소년 및 가족에게 사회적, 정서적 지원 및 정보 지원을 제공하고, 간단한 상담, 교육 및/또는 그 외 아이와 그 가족이 커뮤니티에서 혜택을 받을 수 있는 서비스에 대해 소개합니다

기타:

- 미취학 리소스 컨설턴트, 행동 컨설턴트, 레크리에이션 치료사, 의사소통 장애 보조사(CDA), 작업/물리 치료 보조사(OTA/PTA), 의사

제 아이의 첫 진료는 어떻게 진행되나요?

위치:

아이의 첫 진료는 나이아가라 아동 센터, 위성 센터, 공공 재원 지원 학교에서 진행하거나 원격 진료를 통해 이루어질 수 있습니다. 첫 진료가 학교에서 이루어지는 경우 부모가 직접 참석하지 않아도 되지만 진료 전에 의사와 상의하여 정보를 공유하고 동의를 구할 수 있습니다. 아동 센터에서는, 다른 가족 구성원, 보호자 또는 아이와 관련된 전문가를 동반할 수 있습니다.

활동:

첫 진료는 의사가 아이의 강점과 니즈에 대해 알아볼 수 있는 기회입니다. 여기에는 많은 질문을 하고 다양한 활동에서 아이를 관찰하고 상호작용하며 공식 또는 비공식 아동 검사를 실시하는 것이 포함됩니다. 평가를 마치면, 의사가 관찰한 내용을 요약하고 권장 사항을 제공하며 향후 단계에 대해 말씀드립니다. 향후 단계에는 아이의 능력이 정상적으로 발달하는 것으로 보이는 경우 퇴원 또는 치료 서비스 제공 모델에 배치하는 것이 포함될 수 있습니다.

준비:

의사와 함께 이 시간을 최대한 활용하기 위해 다음과 같은 몇 가지를 제안합니다:

- 평가 전에 질문이나 우려 사항이 있는 경우 이를 기록해 두십시오
- 의사가 제안한 물품(예: 아이가 좋아하는 장난감)을 소지/가져오십시오
- 다른 가족 구성원이나 의료 전문가와 평가 결과를 공유할 수 있도록 의사의 소견이나 제안 사항을 기록해 두십시오. 기록을 위해 친구나 가족 구성원을 동반할 수 있습니다.
- 소견이나 제안 사항, 또는 사용된 용어가 명확하지 않은 경우 주저하지 말고 설명을 요청하십시오. 때때로, 습관적으로 의학 용어나 약어를 사용하며, 이를 설명하도록 상기시키는 것이 필요하기도 합니다.
- 관련된 각각의 의사에게 향후 단계가 무엇인지 명확히 알고 있음을 알리십시오

임상 서비스 정보 가이드

7/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

제 아이가 서비스를 어떻게 받게 되나요?

서비스 제공 모델:

본 센터는 중재 후 대응 및/또는 계층적 접근 방식을 치료에 활용합니다. 이는, 일반적으로 가정 프로그램, 부모 교육/코칭/훈련, 그룹 기반 중재로 시작한다는 것을 의미합니다. 첫 진료 시 서비스 제공 모델을 정하게 됩니다. 정기적으로 아이의 진행 상황을 모니터링하고 필요에 따라 더 개별적이거나 집중적인 모델로 전환하게 됩니다.

치료 모델을 선택할 때 다음 사항도 고려합니다:

- 아이의 특정 니즈에 가장 효과적인 접근 방식이 무엇인지에 대한 최선의 근거
- 아이와 관련한 부모의 목표
- 부모와 아이의 참여 능력

목표 수립/서비스 계획에 대한 접근 방식:

나이아가라 아동 센터의 직원들은 아동 발달에 대한 사고 방식으로, 다음과 같은 "아동 발달을 위한 F로 시작하는 단어들"을 활용합니다: 기능(Functioning), 가족(Family), 피트니스(Fitness), 재미(Fun), 친구(Friends), 미래(Future)!

1. 기능(Functioning): 사람들이 무엇을 하는지 - 어떻게 하는지는 중요하지 않습니다
2. 가족(Family): 모든 아동과 청소년의 필수적인 "환경"
3. 피트니스(Fitness): 신체적, 정신적 건강
4. 재미(Fun): 사람들이 즐기는 활동
5. 친구(Friends): 다른 사람들과 맺은 우정
6. 미래(Future): 미래를 생각하고 삶의 다음 단계를 계획하는 것!

이 프레임워크는 아이과 그 가족의 문제와 결함이 아닌, 아이와 그 가족의 강점과 관심사에 초점을 맞추기 때문에 가족 및 아이와 쉽고 재미있게 협력할 수 있게 해줍니다. 이는 저희 모두가 한두 가지 영역에 갇히지 않고 아이와 그 가족의 모든 니즈를 충족하기 위해 생각하고 노력하도록 책임감을 갖게 해줍니다. 저희는

임상 서비스 정보 가이드

8/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

F로 시작하는 단어들 각각을 강화하기 위해 노력하는 것이 아이와 그 가족에게 최상의 결과를 가져올 수 있다고 믿습니다.

이 접근 방식, 워크숍 기회, 관련 도구에 대한 자세한 내용은 다음을 참조하십시오:
<https://www.niagarachildrenscentre.com/f-words>

가족 중심 치료

가족 중심 치료는 나이아가라 아동 센터에서 채택한 치료 철학입니다. 이는 아동과 그 가족의 전반적인 건강, 삶의 질, 가정 및 커뮤니티 생활에 참여할 수 있도록 하기 위해 아동, 그 가족, 직원이 협력하여 최선의 이익을 위해 노력하는 파트너십을 강조합니다. 아동과 그 가족, 나이아가라 아동 센터 직원들은 원하는 바와 목표를 공유함으로써, 각자가 가진 리소스를 활용하여 목표를 달성하기 위해 노력합니다.

저희는 좋은 팀원이 되기 위해서는 현재 뿐만 아니라, 향후 지속적으로도 정보가 필요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 직원들은 가족 중심 치료 모델에 대한 집중적인 지속적인 교육을 받고 매일 이 모델의 임상적 요구 사항을 이행합니다. 부모이자 팀원으로서, 귀하의 모델에 대한 이해와 팀 참여도 이와 마찬가지로 중요합니다.

아이의 팀에서 가장 중요한 팀원으로서, 귀하는 다음을 명심해야 합니다....

귀하와 아이는 첫 연락부터 평가, 목표 계획, 치료 프로그램, 서비스 전환, 퇴원까지 서비스 제공 과정에 적극적으로 참여해야 합니다. 팀원들은 나이아가라 아동 센터에서 프로그램에 참여하는 동안 귀하를 돕기 위해 노력할 것이며 이를 위해 준비되어 있습니다.

팀원들이 아이와 그 가족에게 필요한 서비스를 옹호하는 데 도움을 드릴 것입니다. 팀원으로서, 다음과 같이 할 것을 권장합니다:

- 아이와 관련한 우려 사항, 비전, 구체적인 목표를 표현하십시오
- 정보를 공유하고 아이의 서비스에 대한 의사결정을 도우십시오
- 아이의 발달 및 진행 상황을 이해하십시오
- 아이와 가족이 받고 있는 서비스를 이해하십시오
- 아이의 서비스에 대해 질문하십시오
- 센터와 커뮤니티에서 이용할 수 있는 다른 서비스 및 리소스에 대해 질문하십시오
- 서로 존중하는 분위기에서 팀원들과 협력하십시오

가족 파트너십 프로그램

참여하십시오! 센터 가족들의 삶을 변화시킬 수 있도록 도와주십시오!

나이아가라 아동 센터는 가족 파트너십 프로그램을 제공하고 있음을 자랑스럽게 생각합니다. 가족 파트너들은 아동과 그 가족의 삶을 변화시키기 위해 센터와 협력하고 있는, 센터의 서비스를 받는 아동의 가족입니다. 가족 파트너 직책에는 다음과 같은 여러 가지 유형이 있습니다: 가족 고문, 지원 부모,

임상 서비스 정보 가이드

10/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

자원봉사자 가족 구성원. 자세한 내용은 <https://www.niagarachildrenscentre.com/get-involved>에서
확인하십시오

개인 정보 보호 정책

개인 건강 정보의 수집

본 센터는 귀하의 아이와 가족에 대한 개인 건강 정보를 수집합니다. 본 센터가 수집하는 개인 건강 정보에는 이름, 생년월일, 주소, 건강 및 발달 이력, 나이아가라 아동 센터 방문 기록 및 해당 방문 동안 아이 및 그 가족이 받은 치료가 포함될 수 있습니다. 때때로, 법률에서 허용하는 경우, 본 센터는 다른 출처에서 아동 및 그 가족에 대한 개인 건강 정보를 수집하기도 합니다. 귀하의 의료진 외 출처로부터 정보를 수집하려면 귀하의 동의가 필요합니다. 귀하의 개인 건강 정보는 전자 시스템에 저장됩니다. 본 센터는 귀하와 아이에게 치료 서비스를 제공하는 데 필요한 정보로 정보 수집을 제한합니다.

개인 건강 정보의 사용 및 공개

본 센터는 다음과 같은 목적으로 개인 건강 정보를 사용하고 공개합니다:

- 아동 및 그 가족에게 서비스 제공
- 내부 운영의 계획, 관리, 경영
- 위험 관리 활동 수행
- 만족도 설문조사 전송 등 품질 개선 활동 수행
- 교육
- 연구 수행 또는 통계 작성
- 의료 서비스 및 프로그램 개선을 위한 자금 조달
- 법률 및 규제 요구 사항 준수
- 기타 법률에 의해 허용되거나 요구되는 목적
- 외부 의료 서비스 제공자로부터 수집한 개인 건강 정보는 서비스를 받는 사람에 대한 치료 제공을 지원하기 위해서만 사용됩니다.

귀하의 선택

부모/법정 보호자는 본 센터의 의무 기록 담당 직원에게 문의하여 아이의 개인 의무 기록에 대한 접근을 제한하거나 수정하거나 위의 사용 및 공개 일부에 대한 동의를 철회할 수 있습니다. 법적 예외가 있다는 점에 유의하십시오.

개인 건강 정보 및 이메일:

본 센터의 직원은 개인 건강 정보가 포함된 이메일을 전송하지 않습니다. 개인 건강 정보가 포함된 이메일을 주치의에게 전송하고자 하는 경우 온타리오 정보 및 개인 정보 보호 위원회가 확인한 다음 몇 가지 위험에 유의하십시오:

- 이메일 주소를 잘못 입력하거나 자동 완성 기능을 사용하는 등 실수로 잘못된 수신자에게 이메일이 전송될 수 있습니다. 일단 전송된 이메일은 원 발신자가 인지하지 못한 상태에서 전달되거나 변경될 수도 있습니다.
- 이메일은 스마트폰, 태블릿, 노트북과 같은 휴대용 기기에서 액세스하는 경우가 많아 도난과 분실에 취약합니다.
- 또한, 이메일은 권한이 없는 제3자에 의한 가로채기 및 해킹에 취약할 수도 있습니다.
- 다음 내용도 참조하십시오: <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/Health-Fact-Sheet-Communicating-PHI-by-Email-FINAL.pdf>

개인 정보 보호 및 소셜 미디어:

본 센터는 특히 소셜 미디어(예: Facebook, YouTube, 블로그)의 광범위한 사용을 고려하여 고객, 방문자, 직원의 개인 정보를 보호하기 위해 세심한 주의를 기울이고 있습니다. 본 센터에서 서비스를 받는 동안 아이의 사진이나 동영상을 촬영하고자 하는 경우 치료에 방해가 되지 않고 타인의 개인 정보가 보호될 수 있도록 먼저 담당 의사와 상의해 주시기 바랍니다. 달리 동의가 없는 한, 해당 이미지는 귀하의 아이와 귀하/귀하의 가족만 포함될 수 있습니다. 또한, 담당 의사의 이미지를 촬영하려면 담당 의사의 허가를 받아야 합니다.

기타 중요한 개인 정보 보호 관련 정보

- 본 센터는 개인 건강 정보를 도난, 분실 및 무단 액세스, 복사, 수정, 사용, 공개 및 폐기로부터 보호하기 위한 조치를 취합니다.
- 본 센터는 개인 정보 보호 규정 준수 여부를 모니터링하고 관리하기 위해 감사를 실시하고 조사를 완료합니다.
- 본 센터는 본 센터를 위해 서비스를 수행하는 모든 사람이 귀하의 개인 정보를 보호하고 귀하가 동의한 목적으로만 귀하의 개인 건강 정보를 사용할 수 있도록 조치를 취합니다.

개인 정보 보호 관련 연락처

임상 서비스 정보 가이드

13/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

본 센터의 개인 정보 보호 관행에 대한 자세한 내용을 확인하거나 본 센터의 관행에 대한 우려를 제기하려면 다음 연락 담당자에게 문의하십시오:

Kathy Bell, 임상 서비스 담당 이사 겸 개인 정보 보호 책임자

Niagara Children's Centre

567 Glenridge Avenue

St Catharines, Ontario L2T 4C2

전화번호: (905) 688-1890 X 200

이메일: privacy@niagarachildrenscentre.com (이메일을 통해 개인 정보를 보내지 마십시오)

귀하는 본 센터가 귀하의 권리를 침해했다고 생각하는 경우 정보 및 개인 정보 보호 위원회/온타리오에 연락할 권리를 보유하고 있습니다. 위원장에게는 다음 연락처로 문의할 수 있습니다:

Information and Privacy Commissioner/ Ontario

2 Bloor Street East, Suite 1400

Toronto, Ontario M4W 1A8

전화번호: (416) 326-3333 또는 1-800-387-0073

팩스번호: (416) 325-9195

고객의 권리 및 책임



아동 센터의 서비스를 받는 동안 귀하는 다음과 같은 권리를 보유하고 있습니다:

- 깨끗하고 안전한 환경에서 양질의 치료와 서비스를 받을 권리
- 아이와 관련된 의사결정에 참여할 권리
- 정보 및 본 센터의 서비스, 아이, 아이의 개별 서비스 계획에 대한 질문에 대한 답변을 받을 권리
- 제안된 치료에 대해 동의하거나 거부하고 제안된 치료의 위험과 이점에 대한 조언을 받을 권리
- 예의를 갖추며 존엄성과 존중을 담아 대우받을 권리
- 건강 정보 및 치료 기록의 개인 정보 보호 및 기밀 유지 권리
- 언어, 문화, 종교, 성적 지향을 존중받을 권리
- 학대, 착취, 보복이 없는 환경에서 치료받을 권리
- 보복에 대한 두려움 없이 질문과 우려 사항을 전달하고 센터 직원에게 적시에 답변을 제공받을 권리
- 아이가 받는 서비스와 관련된 예상치 못한 서비스 축소 및 비상 계획에 대해 전달받을 권리

귀하에게는 다음과 같은 책임이 있습니다:

- 아이의 법적/양육권 상태를 포함하여 아이의 발달력, 과거력, 개인 이력과 관련된 정확한 정보를 제공할 책임
- 아이가 받을 수 있는 기타 서비스(비공개 서비스 포함)에 대한 정보를 제공할 책임
- 적절한 경우, 아이와 가족을 위한 치료 목표 및 계획 수립에 적극적으로 참여할 책임
- 치료 세션에 적극적으로 참여하고 권장되는 경우 가정 프로그램을 수행할 책임
- 이해가 안 되거나 추가 정보가 필요한 경우 질문할 책임
- 평가 또는 치료를 거부하거나 치료 계획을 따르지 않을 경우의 결과를 받아들일 책임
- 다른 고객과 직원에 대해 예의를 갖추고 이들을 존중할 책임
- 진료에 참석할 수 없는 경우 사전에 센터에 알릴 책임
- 아이가 아플 경우 자택에 머물게 할 책임
- 센터 구내에 있을 때 아이를 안전하게 보호하고 감독할 책임
- 귀하의 개인 재산을 보호할 책임

행동 강령

나이아가라 아동 센터 행동 강령은 조직의 가치에서 비롯되는 기대되는 행동에 대한 공동의 약속입니다. 본 강령은 나이아가라 아동 센터의 모든 구성원에게 기대되는 행동을 문서화합니다. 본 행동 강령은 본 센터의 사명과 목표 달성을 지원합니다.

우리는 모든 일에 있어 존중을 근간으로 합니다

우리는.....

- 우리의 현 위치와 관련된 모든 사안에서 나이아가라 아동 센터의 평판을 유지하고 계획하는 방식으로 정직하고 전문적이며 정중하고 우호적인 태도로 행동합니다.
- 각 개인을 존엄하게 대합니다.
- 괴롭힘, 폭력, 보복, 차별이 없는 직장을 만드는 데 기여합니다.
- 다양성을 인정하고 존중하는 태도를 보입니다.
- 기밀을 보호합니다. 우리는 센터 운영과 관련하여 기밀로 지정된 정보 뿐만 아니라 고객 및 동료와 관련된 모든 개인 정보를 기밀로 유지합니다. 우리는 업무를 완료하는 데 필요한 정보에만 액세스합니다.
- 외모, 복장, 일반적인 용모 단장에 있어 항상 직업적 전문성을 유지합니다.
- 센터의 건물, 부지, 장비를 자신의 소유물처럼 사용하고 보호합니다.

가족과 아동이 우선입니다

우리는.....

- 가족 중심 치료 원칙에 부합하는 방식으로 업무를 수행합니다.
- 의사결정 시 아동과 그 가족의 니즈에 따라 결정합니다.
- 아동과 그 가족을 대변합니다.
- 적절한 직업적 경계선을 유지합니다.
- 센터 홍보에 고객/가족이 자발적으로 참여하도록 하고 충분한 정보를 제공하며 해당 개인의 존엄성을 보호합니다.

우리 성취의 초석은 혁신과 탁월성입니다

우리는.....

- 열린 마음으로 새로운 아이디어를 대하고 적극적으로 피드백과 개선의 기회를 모색합니다.
- 새로운 역량을 개발할 수 있는 기회를 적극적으로 모색하면서 자신의 경력 성장과 발전에 대한 개인적인 책임을 다합니다.
- 정해진 업무 표준을 준수합니다.
- 윤리적으로 행동합니다.

임상 서비스 정보 가이드

16/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

- 전문 협회 및 규제 기관에서 정한 윤리 강령과 전문 표준을 준수합니다.
- 센터의 업무에 적용되는 모든 관련 법률을 숙지하고 준수하며 우리의 관행이 규제 요구 사항을 충족하도록 주의를 기울입니다.
- 모범 관행을 따릅니다.
- 모두에게 건강하고 안전한 환경을 보장하기 위해 노력하며 건강과 안전에 대한 각자의 책임을 준수합니다.

팀워크와 파트너십은 필수적입니다

우리는.....

- 보다 광범위한 팀/파트너십 목표를 개인의 열망보다 우선시합니다
- 다른 사람들과 적극적이고 협력적이며 협업적으로 일하고 서로에게 미치는 영향을 인식합니다
- 스스로 주인 의식을 갖고 말과 행동에 책임을 지고 약속을 이행합니다.
- 다른 사람이 본인과 교류할 수 있도록 하고 다른 사람이 업무를 수행하는 데 필요한 정보를 공유할 수 있습니다.
- 적시에 적절한 커뮤니케이션 채널에 따라 직접적이고 전문적인 방식으로 갈등을 해결합니다.
- 적극적으로 경청하고 다른 관점을 이해하도록 노력합니다.
- 서로의 역할을 인정하고 지원합니다.

이해 상충

우리는.....

- 고객 및/또는 센터 비즈니스에 대한 윤리적 서비스 제공을 방해할 수 있는 실제 이해 상충, 인지된 이해 상충 또는 잠재적 이해 상충을 인정하고 공개하며 적절히 해결합니다.
- 선물과 호의는 명목상 가치가 있고 부당한 이득을 취할 가능성이 있는 것이 아닌, 선의에 근거한 경우에만 수락합니다.
- 제공받은 장비와 용품은 센터에서 업무에 직접 사용할 수 있도록 합니다.
- 직접적인 요청이나 개인적인 모금을 피합니다.

원격 진료 서비스

원격 진료(또는 온라인 서비스)는 고객과 의사가 서로 다른 물리적 위치에 있을 때 기술을 사용하여 의료 서비스를 제공하는 것을 말합니다.

원격 진료를 통해 제공하는 세션에는 어떤 것이 있으며 그 이유는 무엇인가요?

- 아이의 서비스는 부모의 선호도, 아이의 니즈와 목표, 부모 자신의 니즈(예: 교통편 또는 일정 문제)에 따라 완전히 대면 방식으로 제공되거나 원격 진료를 통해 제공될 수 있으며, 이들을 조합하여 제공될 수도 있습니다

원격 진료는 대면 진료와 어떻게 다른가요?

- 의사는 해당 규제 대학과 센터에서 정한 동일한 표준, 정책, 절차를 따릅니다

어떤 위험이 있나요?

- 의사가 아이의 니즈와 목표/목적에 따라 구체적인 위험에 대해 설명해 드릴 것입니다
- 부모나 아이에게 있어, 해당 세션이 너무 힘들어지는 경우 언제든지 의사에게 중단을 요청하십시오.

제 개인 정보는 어떻게 보호되나요?

- 본 센터에서 활용되는 기술은 의료 서비스를 위한 개인 정보 보호 및 보안 표준을 충족합니다
- 재택 근무 의사는 본 센터에서 제공한 기기의 사용, 전용 개인 공간에서의 업무, 헤드셋의 사용 등 개인 정보 보호 요구 사항을 준수합니다

세션은 녹화되나요/제가 세션을 녹화할 수 있나요?

- 의사가 특정 전략을 교육하거나 향후에 동영상을 검토하여 평가에 도움을 주기 위해 세션의 일부를 녹화하도록 요청할 수 있습니다. 녹화본은 즉시 삭제됩니다.
- 가족은 세션을 녹화하거나 사진을 촬영할 수 없습니다.

가족 요구 사항에는 어떤 것이 있나요?

- 참여할 수 있는 물리적 공간
- 웹캠이 있는 기기: 세션의 목표/목적에 따라 일부 기기가 다른 기기보다 더 적합할 수 있습니다(예: 휴대전화기 아닌 태블릿 사용). 적절한 기기가 필요한 경우, 센터의 원격 진료 장비 대여 프로그램에 대해 담당 의사와 상담하십시오.
- 안정적인 인터넷 액세스
- 부모/보호자가 전체 세션에 참여하겠다는 약속
- 그룹 세션 시작 시 논의된 에티켓 및 개인 정보 보호 요구 사항을 따르십시오

임상 서비스 정보 가이드

19/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

기술 지원이 제공되나요?

- 의사가 첫 세션을 설정하는 데 도움을 드리고 지속되는 기술 문제를 해결하는 데 도움을 드릴 수 있습니다.

원격 진료에 비용이 발생하나요?

- 인터넷 및 데이터 용량에 따라 약간의 추가 비용이 발생할 수 있지만, 이는 진료 방문 시 오가는 교통비를 초과하지 않을 가능성이 높습니다

원격 진료 세션은 어떻게 준비하나요?

- 원격 진료 전: 기기를 충전하고 다시 시작하여 필요한 업데이트를 수행하고 이메일에서 미팅 초대장을 찾으십시오.
- 가정 내 다른 인터넷 사용을 제한하십시오

불만 및 칭찬

나이아가라 아동 센터는 가족 중심 진료 철학과 센터의 가치를 바탕으로 양질의 진료와 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

서비스에 대해 우려 사항이 있거나 본인의 권리가 충족되지 않았다고 생각되면 먼저 아이의 담당 의사 또는 관련 담당자와 우려 사항에 대해 논의하는 것이 좋습니다. 결과가 만족스럽지 않은 경우, 아이의 서비스 관리자에게 구두 또는 서면으로 우려 사항을 전달할 수 있습니다. 영업일 기준 10일 이내에 만족스러운 해결이 이루어지지 않을 경우, 임상 서비스 담당 이사에게 우려 사항을 전달할 수 있습니다. 영업일 기준 10일 이내에 만족스러운 해결이 이루어지지 않을 경우, 센터의 최고 경영자에게 우려 사항을 전달할 수 있습니다.

또한, 칭찬도 환영합니다. **직원, 팀 또는 센터를 칭찬하고 싶으신 경우**, 이를 해당 관리자에게 알려주십시오.

불만 및 칭찬 관련 연락처		
연락처	프로그램/서비스	연락처
Rebecca Main, 임상 서비스 관리자	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙 접수 및 SmartStart Hub - 사회 복지, 조정 서비스 계획, 가족-가족 지원 - 광범위한 니즈 관련 서비스 - 증강 및 대체 의사소통 클리닉 - 레크리에이션 치료 및 수중 프로그램 - 행동 상담 - 의료 클리닉 - 접수 및 프로그램 보조 - 자택 내 특별 서비스 	(905) 688-1890 내선 번호 257 Rebecca.Main@Niagarachildrenscentre.com
Jackie VanLankveld, 임상 서비스 관리자	<ul style="list-style-type: none"> - 유아기 다학제 서비스 - 미취학 리소스 컨설턴트 - 온타리오 자폐 프로그램 서비스 	(905) 688-1890 내선 번호 158 Jackie.VanLankveld@Niagarachildrenscentre.com
Julie McNamara, 임상 서비스 관리자	<ul style="list-style-type: none"> - 유아기 다학제 서비스 - 학교 기반 재활 작업 및 물리 치료 - 나이아가라 아동 센터 학교 치료 서비스 - 클리닉: 깁스/부목, 보행, 주택 및 차량 - 학령기 장비 관련 니즈 및 적극적 재활 	(905) 688-1890 내선 번호 130 Julie.McNamara@Niagarachildrenscentre.com

Michelle Maxwell, 임상 서비스 관리자	- 유아기 단일 서비스 발성-언어 치료 - 학교 기반 재활 발성 언어 병리학	(905) 688-1890 내선 번호 259 Michelle.Maxwell@Niagarachildrenscentre.com
Kathy Bell, 임상 서비스 담당 이사	- 모든 임상 서비스 - 의무 기록	(905) 688-1890 내선 번호 200 Kathy.Bell@Niagarachildrenscentre.com
Oksana Fisher, 최고 경영자	모든 임상 및 기업 서비스	(905) 688-1890 내선 번호 102 Oksana.Fisher@Niagarachildrenscentre.com

몸이 좋지 않아 아이 또는 귀하가 집에 머물러야 하는 경우

몸이 좋지 않을 때는 귀하, 아이 또는 진료에 참석하는 모든 사람을 집에 머물게 하면 세균/감염 확산을 방지하는 데 도움이 됩니다. 센터 서비스를 받는 많은 아동은 질병에 특히 취약합니다. 아이가 몸이 좋지 않을 때 진행되는 세션은 아이에게 도움이 되지 않을 수 있습니다.

진료에 참석하는 사람에게 다음과 같은 증상이 있는 경우 집에 머무를 것을 요청합니다:

- 지난 24시간 중 구토 또는 설사
- 발열(37.0°C 또는 98.6°F 이상의 체온)
- 귀 통증 또는 귀의 분비물
- 지속적인 기침 또는 비정상적인 야간 기침
- 진한 색의 점액이 섞인 콧물 또는 다른 증상 동반
- 머릿니
- 비정상적인 발진
- 복통 또는 두통
- 인후통
- 눈의 자극감, 특히 노란색 분비물 또는 충혈

웹사이트에서 본 센터의 현행 감염 예방 및 관리 관행에 대한 최신 정보를 확인하십시오.

예약을 취소하는 방법

- **센터 또는 위성 방문** - 팀 미팅 또는 진료를 취소하려면 진료에 참석할 예정인 의사 중 한 명 이상(2명 이상인 경우)에게 전화하거나 메시지를 남기십시오. 연락처 정보가 확실하지 않은 경우, 센터 접수 담당자에게 전화하십시오.
- **아이의 학교나 보육 기관에서의 진료** - 취소하려면 아이의 담당 의사에게 문의하십시오. 아이의 불참에 대해 직원에게 알리는 것은 학교나 보육 기관의 책임이 아닙니다.

임상 서비스 정보 가이드

22/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

참석 및 취소

예약된 진료에 참석하고 정시에 도착하면 나이아가라 아동 센터 서비스를 최대한 활용할 수 있습니다. 또한, 이렇게 하면 센터가 최대한 효율적으로 운영되어 가능한 모든 진료가 센터의 지원이 필요한 다른 아동/가족에게 제공되는 데 도움이 됩니다.

물론, "각자 다른 사정"에 대해 이해하고 있습니다! 귀하 또는 아이의 몸이 좋지 않거나 정상참작이 가능한 상황으로 인해 진료에 참석할 수 없는 경우, 최대한 미리 알려주시기 바랍니다.

진료를 놓치거나 진료를 취소하는 경우, 도움을 드릴 수 있는 방법에 대해 저희 직원이 귀하와 상의할 것입니다. 진료 빈도 또는 위치 변경, 온라인 또는 전화 진료로의 변경, 교통비 지원 등 서비스 계획에 대한 대안/조정안을 제공할 수 있습니다. 또한, 진료에 참석하는 데 어려움을 겪고 있는 문제에 대한 해결책에 대해 논의하거나 이러한 도움을 제공할 수 있는 센터 또는 커뮤니티 내 서비스에 연결해드릴 수도 있습니다.

저희는 귀하를 지원하고자 합니다.

다음은 정중히 요청드립니다:

- 예약을 취소할 때는 가능한 한 일찍(가급적 24시간) 알려주십시오. 여기에는 아이가 학교에 결석할 경우 학교의 진료도 포함됩니다.
- 미리 알리지 않고 진료에 불참("노쇼")하지 마십시오
- 저희가 연락을 시도한 후 가능한 한 일찍 전화 또는 이메일로 회신해 주십시오
- 진료에 참석하는 것이 어렵다고 생각되는 경우, 귀하와 가족을 지원할 수 있는 방법을 알려주십시오

참고:

- 취소/누락된 첫 평가 예약은 두 번만 일정을 변경할 수 있으며, 이후 아이는 대기자 명단(대기자 명단 맨 마지막)에 다시 등재됩니다
- 서비스/치료 계획 내에서 취소된(통지 후) 예약은 최대 3회까지 일정이 변경됩니다.
- "노쇼" 예약은 단 한 번만 일정이 변경됩니다. 추가적인 "노쇼"가 발생하는 경우, 센터 서비스에서 배제될 가능성이 높습니다.
- 대체/편의를 제공한 후에도 진료에 참석하는 것이 계속 어려운 경우, 아이는 서비스에서 배제될 수 있습니다.
- 의사 또는 센터에 의해 취소된 모든 진료(예: 의사의 질병/부재, 센터 휴관 등)에 대해서는 대체 서비스로 보충됩니다.

임상 서비스 정보 가이드

23/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

- 본 센터가 연락을 시도했지만 2주 이내에 귀하가 응답하지 않는 경우(전화, 이메일로 등록된 모든 보호자에게 연락을 시도합니다), 본 센터는 귀하가 응답하지 않으면 서신을 발송한 날로부터 2주 이내에 아이를 서비스에서 배제시킬 것이라는 내용의 서신을 우편으로 발송합니다.
- 감염 확산을 방지하기 위해 몸이 좋지 않을 때는 집에 머무를 것을 권장합니다. 아이의 서비스에 미치는 영향에 대한 결정을 내릴 때 저희 직원이 취소 사유를 고려합니다.

본 정책으로 인해 아이의 서비스 계획이 변경되는 것이 우려되는 가족은 먼저 아이의 치료사에게 문의한 다음 여전히 우려 사항이 있는 경우 아이의 서비스 관리자에게 문의해야 합니다.

센터에서의 퇴원

아이는 다음과 같은 이유로 특정 서비스, 센터 전체에서 배제될 수 있으며 아이가 속한 학교나 다른 기관에서 제공하는 서비스로 전환될 수 있습니다. 귀하/아이/가족이 다음에 해당하는 경우:

- 아이/가족이 나이아가라 지역 외부로 이사하는 경우. 해당되고 가능한 경우, 저희 의사가 온타리오 내에서 유사한 서비스로의 전환을 도와드릴 수 있습니다.
- 아이의 능력이 정상 범위 내에 있거나, 아이가 부모와 의사가 수립한 목표를 달성했거나, 아이가 더 이상 특정 서비스의 자격 요구 사항을 충족하지 않는 경우.
- 아이가 특정 서비스의 연령 제한에 도달한 경우.
- 아이는 다른 기관 또는 다른 기관에서만 제공하는 서비스 모델(예: 아동 정신 건강 서비스)을 통해 가장 좋은 서비스를 받을 수 있는 경우.
- 중재 과정 중 시점과 관계없이 귀하가 평가 또는 치료를 거부한 경우.
- 아이가 동시 치료 정책을 충족하지 않는 비공개 서비스에 참여하고 있는 경우(예: 비공개 치료 접근 방식이 센터 치료 접근 방식과 호환되지 않거나 상충되는 경우).
- 센터 직원의 전화, 이메일 또는 서신에 응답하지 않는 경우. 담당 의사에게 또는 접수 담당자에게 전화하여 연락처 정보를 최신 상태로 유지하는 것은 귀하의 책임입니다.
- 참석 및 취소 정책(위 참조)에 설명된 모든 상황.

모든 경우에, 아이의 퇴원 또는 서비스 전환 계획에 대해 부모에게 계속 알려드립니다.

많은 경우에, 아이의 니즈나 상황 변화에 따라 특정 서비스를 다시 의뢰받을 수 있습니다. 아이가 참석 또는 취소 정책으로 인해 특정 서비스에서 배제된 경우, 재의뢰가 이루어지고 자격 기준을 충족하면 해당 서비스의 일반 대기자 명단에 등재됩니다.

건강 및 안전 정보

귀하 및 아이의 건강 및 안전

아이의 서비스에 관여하는 센터 직원이 중요한 건강 정보를 가지고 있는지 확인하십시오

- 아이의 상태나 치료에 대해 이해가 되지 않는 부분이 있는 경우 담당 의사에게 왜 그렇게 하는지 설명해 달라고 요청하십시오. 여전히 궁금한 점이 있는 경우 다시 질문하십시오
- 센터 직원은 응급처치 및 심폐소생술(CPR) 교육을 받았으며 건물 곳곳에 응급처치 스테이션이 마련되어 있습니다.
- 접수대와 게시판에 게시된 센터 응급 절차를 숙지하십시오
- 센터는 응급 절차를 실행할 의무가 있습니다. 이로 인해 발생할 수 있는 불편에 대해 미리 사과의 말씀을 드립니다. 센터 직원이 도와드립니다: 특별한 편의 제공이 필요한 경우 알려주십시오

악천후로 인한 센터 휴관

- 귀하 및 아이의 안전은 중요합니다
- 휴관 공지는 웹사이트, 소셜 미디어(Facebook 및 Instagram), 음성 사서함 시스템에 게시됩니다.
- 적절한 경우, 원격 진료/온라인을 통해 세션을 진행할 수 있습니다. 이 선택지를 이용할 수 있는 경우 알림을 받게 됩니다.
- 악천후에도 센터가 운영되는 경우, 지역 이동 조건을 확인하십시오. 이동하기에 안전하지 않다고 생각되는 경우, 전화로 진료 예약을 취소하십시오.

웹사이트를 방문하여 기타 유용한 정보를 확인하십시오:

다음과 관련된 정보는 <https://www.niagarachildrenscentre.com/additionalresources>:

- 재정적 리소스
- 건강 정보를 체계적으로 관리하기

다음과 관련된 정보는 <https://www.niagarachildrenscentre.com/safetyandattendance>

- 알레르기 및 환경 자극 물질
- 약물 안전
- 낙상 예방, 장비 안전, 허리 관리

임상 서비스 정보 가이드

25/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월

- 자동차 시트 안전
- 아동 학대 및 방임 신고

팔로우하기 | 구독하기 | 교류하기

팔로우하기

좋아하는 소셜 미디어 플랫폼에서 아동 센터의 최신 프로그램, 이벤트, 기억에 남는 순간에 대한 최신 소식을 받아보십시오.

소셜 미디어

[Facebook](#) | [Twitter](#) | [Instagram](#) | [Youtube](#) | [Linkedin](#)

구독하기

본 센터의 Caregiver Connections 뉴스레터를 구독하여 받은 편지함으로 직접 업데이트를 받아보십시오! 부모를 위한 유용한 팁, 중요한 뉴스 업데이트, 온 가족이 함께 즐길 수 있는 무료 활동을 확인할 수 있습니다.

[여기를 클릭](#)하거나 아래에서 스캔하십시오

스마트폰으로 다음 QR 코드를 스캔하십시오:

교류하기

센터의 Facebook 그룹에서 온라인 지원 커뮤니티를 만나보십시오! 이 커뮤니티는 나이아가라에서 신체적, 발달적, 의사소통 지연 또는 장애(진단 또는 의심)가 있는 아동의 부모 또는 주 보호자라면 누구나 참여할 수 있습니다.

[여기를 클릭](#)하거나 아래에서 스캔하십시오

스마트폰으로 다음 QR 코드를 스캔하십시오:

온라인으로 센터를 만나보십시오!

www.niagarachildrenscentre.com

임상 서비스 정보 가이드

26/26페이지

마지막 업데이트: 2024년 3월