



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

Інформаційний довідник з клінічних послуг

Зміст

| | |
|--|----|
| БАЧЕННЯ, МІСІЯ ТА ЦІННОСТІ..... | 2 |
| ПОСЛУГИ, ДОСТУПНІ В NIAGARA CHILDREN'S CENTRE | 2 |
| SmartStart Hub: | 3 |
| Молодь або батьки/опікуни можуть зателефонувати до координатора(ів) приймальні SmartStart Hub у будь-який час, щоб поговорити та налагодити зв'язок з Центром громадських послуг, що може принести користь вашій дитині/молоді або родині. Детальніше тут: https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarthub | 3 |
| Сімейна освіта та підтримка..... | 3 |
| Години та місця надання послуг | 4 |
| ХТО МОЖЕ БУТИ ЧАСТИНОЮ КОМАНДИ З ОЦІНКИ ЧИ ТЕРАПІЇ МОЄЇ ДИТИНИ? | 6 |
| ЧОГО Я МОЖУ ОЧІКУВАТИ НА ПЕРШОМУ ПРИЙОМІ МОЄЇ ДИТИНИ?..... | 7 |
| ЯК МОЯ ДИТИНА БУДЕ ЗАЛУЧЕНА ДО ПОСЛУГ?..... | 7 |
| СІМЕЙНО-ОРІЄНТОВАНИЙ ДОГЛЯД..... | 9 |
| СІМЕЙНА ПАРТНЕРСЬКА ПРОГРАМА..... | 9 |
| ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ..... | 10 |
| ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА | 13 |
| КОДЕКС ПОВЕДІНКИ | 14 |
| ПОСЛУГИ ТЕЛЕПРАКТИКИ | 16 |
| СКАРГИ ТА ПОХВАЛИ..... | 18 |
| КОЛИ ЗАЛИШАТИ ДИТИНУ АБО ЗАЛИШАТИСЯ САМОМУ ВДОМА ЧЕРЕЗ ХВОРОБУ..... | 19 |
| ЯК СКАСУВАТИ ПРИЙОМ..... | 19 |
| ВІДВІДУВАННЯ ТА СКАСУВАННЯ..... | 19 |
| ВИКЛЮЧЕННЯ З ПРОГРАМИ ЦЕНТРУ | 20 |
| Інформація про здоров'я та безпеку | 22 |
| ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКА ВАШОЇ ДИТИНИ | 22 |
| Закриття центру через погодні умови..... | 22 |
| Слідкуйте за нами Підпишіться Зв'яжіться з нами | 23 |

БАЧЕННЯ, МІСІЯ ТА ЦІННОСТІ

Бачення: Діти та молодь регіону Niagara в найкращих проявах

Місія: Ми даємо можливість дітям та молоді із затримками у розвитку, фізичному та комунікативному функціонуванні, а також з обмеженими можливостями розкрити свій оптимальний потенціал у домашньому, шкільному та громадському середовищі. We do this through delivering a continuum of therapeutic supports and services to children and families and by working with our partners to deliver coordinated, integrated and family-centred care.

Цінності

- Повага лежить в основі всього, що ми робимо
- Діти та сім'ї на першому місці
- Досконалість та інновації — наріжні камені наших досягнень
- Командна робота та партнерство є життєво важливими

ПОСЛУГИ, ДОСТУПНІ В NIAGARA CHILDREN'S CENTRE

Послуги доступні для дітей та молоді, які проживають у регіоні Niagara і мають потенційні або фактичні затримки розвитку, фізичні або комунікативні порушення/вади. Для отримання детальної інформації про наші послуги, в тому числі про конкретні вимоги до претендентів та процес направлення, відвідайте наш вебсайт: <https://www.niagarachildrenscentre.com/>

Програми та послуги

Наші основні послуги з оцінки та терапії для дітей та молоді:

- Фізіотерапія
- Логопедична терапія
- Ерготерапія

Діти та молодь, які беруть участь в основних послугах, можуть мати право на отримання **додаткових послуг центру:**

- Водні види спорту
- Клініка аугментативної та альтернативної комунікації
- Програма поведінкових консультацій
- Шинування та накладання гіпсу
- Координоване планування послуг
- Служба розширених потреб
- Лабораторія ходи
- Клініка модифікації будинків та транспортних засобів
- Програма розвитку дитячого слуху: мовні послуги
- Медичні клініки: клініка нейророзвитку дитини та фізіотерапевтична клініка
- Відновлювальна терапія
- Реабілітаційні послуги на базі школи
- Реабілітація в гострому періоді у дітей шкільного віку
- Потреби в обладнанні для дітей шкільного віку
- Клініка сидіння та мобільності
- Соціальна робота

- Надання спеціальних послуг на дому

Всі сім'ї мають право на участь у:

SmartStart Hub:

Молодь або батьки/опікуни можуть зателефонувати до координатора(ів) приймальні SmartStart Hub у будь-який час, щоб поговорити та налагодити зв'язок з Центром громадських послуг, що може принести користь вашій дитині/молоді або родині. Детальніше тут:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/smartstarthub>

Сімейна освіта та підтримка:

Центр пропонує сім'ям різноманітні можливості для отримання соціальної, емоційної та інформаційної підтримки, необхідної при догляді за дитиною з фізичними порушеннями, затримкою розвитку, комунікативними порушеннями або інвалідністю. Сім'ї, які очікують на отримання послуг, також можуть взяти участь у цих можливостях.

Програми підтримки «Від сім'ї до сім'ї» дозволяють батькам та опікунам спілкуватися з іншими людьми, які мають схожий життєвий досвід, обговорювати теми, що становлять взаємний інтерес, ділитися успіхами та проблемами, шукати та надавати підтримку та практичну інформацію:

- Програма сімейних наставників
- Онлайн-група підтримки батьків/вихователів:
<https://www.facebook.com/groups/601165460234491>
- Група підтримки «Батьківська розмова» (віртуальна та очна)
- Сімейні заходи в соціальних мережах

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

Семінари та вебінари **«Сімейна освіта»** регулярно проводяться на різноманітні теми, пов'язані з вихованням дитини із затримкою розвитку або інвалідністю. Такі семінари проходять щомісяця, а багато інших можна знайти в нашому паперовому або онлайн-календарі/путівнику подій:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

- Гроші мають значення: огляд доступних варіантів фінансування
- Ресурси громади: огляд ресурсів охорони здоров'я, розвитку та соціальних ресурсів громади Niagara
- Паперова вечірка: неформальна зустріч, щоб допомогти вам із заповненням документів/заявок на фінансування
- Самообслуговування для осіб, які здійснюють догляд: фокус на турботі про вас, щоб ви могли краще доглядати за вашою дитиною із затримкою розвитку або інвалідністю

Сім'ям, які шукають ще більше інформації, ми рекомендуємо наступний вебсайт:

<https://www.partnersforplanning.ca/>

Цей вебсайт містить інформацію/вебінари, ресурси та інструменти для сімей, які мають на меті розширити можливості людей з інвалідністю та їхніх родин планувати, будувати повноцінне життя та безпечне

майбутнє (наприклад, «Інструментарій для дітей раннього віку», «Поради з планування», «Знайомство з зареєстрованим ощадним планом для людей з інвалідністю»).

Відкрита реєстрація на події та заходи для дітей, молоді та сімей

Ми пропонуємо безкоштовні, інклюзивні можливості для вашої дитини/молоді та сім'ї брати участь у розважальних заходах та виїздах на природу. Для отримання додаткової інформації ознайомтеся з нашим друкованим або онлайн-календарем/путівником подій:
<https://www.niagarachildrenscentre.com/calendar>

Години та місця надання послуг

Місця:

Niagara Children's Centre (головний офіс)

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

Niagara Centre YMCA

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

Niagara West YMCA

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

Boys and Girls Club of Niagara - Fort Erie

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

Хоча не всі послуги доступні в усіх місцях, ми зробимо все можливе, щоб допомогти, якщо у вас є проблеми з транспортом. Якщо вам важко дістатися до місця призначення, будь ласка, повідомте про це особу, яка планує ваш прийом.

Реабілітаційні послуги на базі школи надаються переважно в школі, де навчається ваша дитина. Деякі програми Центру діють у громадах, наприклад, в EarlyON Centres.

Центр працює з 8:00 до 21:00 з понеділка по четвер та з 8:00 до 17:00 у п'ятницю. Типи прийомів, що доступні в ці години, залежать від місця розташування, індивідуальних програм та вікового діапазону дітей, які обслуговуються програмою.

ХТО МОЖЕ БУТИ ЧАСТИНОЮ КОМАНДИ З ОЦІНКИ ЧИ ТЕРАПІЇ МОЄЇ ДИТИНИ?

Батьки/опікуни:

Батьки/опікуни є ключовими членами команди. Важливо, щоб батьки/опікуни брали участь у всіх зустрічах, надаючи інформацію про потреби дитини, прогрес та медичні новини, ставлячи запитання та намагаючись копіювати стратегії, змодельовані лікарем (лікарями), щоб забезпечити виконання рекомендацій в домашніх умовах.

Залежно від потреб вашої дитини, з нею можуть працювати один або всі перелічені нижче фахівці. Іноді один фахівець може взяти на себе роль координатора послуг для дитини або очолити діяльність, спрямовану на досягнення цілей, визначених іншим фахівцем у команді. Діти, залучені до кількох послуг, можуть отримати «командний» підхід до надання послуг, що базується на індивідуальних потребах.

Фізіотерапевт:

- Забезпечує оцінку та втручання при затримках або проблемах руху, включаючи загальну моторну функцію, ходу, амплітуду рухів, якість рухів, м'язовий тонус/силу та поставу

Ерготерапевт:

- Оцінює та забезпечує втручання, щоб максимізувати рівень незалежності та функціонування дитини в повсякденних справах, таких як харчування, одягання, туалет, ігри та завдання на дрібну моторику.
- Забезпечує навчання та стратегії для подолання індивідуальних відмінностей у сенсорній обробці та емоційній регуляції, що мають відношення до повсякденного функціонування.
- Може надавати рекомендації та/або виписувати рецепти, пов'язані з потребами в сидіннях та обладнанні.

Логопед:

- Забезпечує оцінку та втручання для вирішення різноманітних комунікаційних проблем, зокрема:
 - Звуковимова (як діти вимовляють звуки та поєднують їх у слова), голос (як звучать голоси)
 - Вільне володіння мовою/заїкання (наскільки мова вільно звучить)
 - Мова (наскільки добре діти розуміють те, що чують, і як вони використовують слова, щоб розповісти іншим про свої думки)
 - Соціальна комунікація (як діти дотримуються соціальних правил, таких як дотримання черговості та підтримання розмови) та базові навички грамотності
 - Корекція слухових навичок для дітей з постійною втратою слуху, зарахованих до Програми розвитку дитячого слуху
- У реабілітаційних послугах на базі школи логопеди оцінюють та надають втручання лише для покращення звуковимови, голосу та вільного володіння мовою/заїкання. Питання мови та соціальної комунікації належать до компетенції шкільних рад, які опікуються дітьми шкільного віку.

Соціальний працівник:

- Надає дітям, молоді та сім'ям соціальну, емоційну та інформаційну підтримку, короткі консультації, освіту та/або перенаправлення до інших послуг, які можуть бути корисними для вашої дитини та сім'ї в громаді.

Інші:

- Консультанти з дошкільних ресурсів, консультанти з поведінки, відновлювальні терапевти, асистенти з комунікативних розладів (CDA), асистенти з ерготерапії/фізіотерапії (ОТА/РТА), лікарі.

ЧОГО Я МОЖУ ОЧІКУВАТИ НА ПЕРШОМУ ПРИЙОМІ МОЄЇ ДИТИНИ?

Місця:

Перший прийом вашої дитини може відбутися в Niagara Children's Centre, філії, школі, що фінансується державою, або за допомогою телепрактики. Під час першого прийому в школі ви можете не бути присутнім, але перед цим ви обговорите прийом з лікарем (лікарями), поділитесь інформацією та надасте свою згоду. У Children's Centre ви можете запросити інших членів сім'ї, опікунів або фахівців, які займаються з вашою дитиною, бути присутніми на прийомі.

Діяльність:

Перша зустріч — це можливість для наших лікарів дізнатися про сильні сторони та потреби вашої дитини. Для цього вам будуть ставити багато запитань, спостерігати/взаємодіяти з дитиною в різних видах діяльності та/або проводити формальні чи неформальні тести дитини. Наприкінці оцінки лікар(и) підсумує(ють) свої спостереження, надасть(уть) вам свої рекомендації та обговорить(ять) наступні кроки. Наступні кроки можуть включати виписку, якщо навички вашої дитини розвиваються нормально, або переведення в модель надання терапевтичних послуг.

Підготовка:

Щоб якнайкраще використати час, проведений з лікарем(ями), ось кілька порад:

- Запишіть всі питання або занепокоєння, які у вас виникли перед оцінкою
- Зберіть/принесіть всі предмети, запропоновані лікарем (наприклад, улюблені іграшки дитини)
- Запишіть коментарі та пропозиції лікаря, щоб ви могли поділитися результатами оцінки з іншими членами сім'ї або медичними працівниками. Ви можете взяти з собою друга або члена сім'ї, щоб робити нотатки.
- Якщо вам незрозумілий коментар чи пропозиція, або використана термінологія, без вагань звертайтеся за роз'ясненнями. Іноді ми використовуємо медичні терміни або абревіатури за звичкою і повинні не забувати пояснювати їх.
- Переконайтеся, що ви чітко розумієте, якими будуть наступні кроки з кожним із залучених лікарів.

ЯК МОЯ ДИТИНА БУДЕ ЗАЛУЧЕНА ДО ПОСЛУГ?

Моделі надання послуг:

У Центрі застосовують терапію за принципом «відповідь на втручання» та/або багаторівневий підхід до лікування. Це означає, що ми зазвичай починаємо з домашніх програм, батьківської освіти/коучингу/тренінгів та групових втручань. Ми визначимо модель надання послуг під час першого прийому. Ми будемо регулярно відслідковувати прогрес вашої дитини та переходити до більш індивідуальних та/або інтенсивних моделей за потреби.

При виборі моделі терапії ми також враховуємо:

- Найкращі наявні докази того, який підхід є найефективнішим для задоволення конкретних потреб вашої дитини
- Цілі, які ви ставите перед дитиною
- Можливість участі для вас і вашої дитини

Підхід до постановки цілей/планування послуг:

Співробітники Niagara Children's Centre використовують концепцію, яка називається «Слова на букву F для забезпечення розвитку дитини»: Діяльність (Functioning), сім'я (Family), спорт (Fitness), розваги (Fun), друзі (Friends) та майбутнє (Future)!

1. Діяльність (Functioning): що люди роблять — не важливо, як вони це роблять
2. Сім'я (Family): основне «середовище» для всіх дітей та молоді
3. Спорт (Fitness): фізичне та психічне здоров'я
4. Розваги (Fun): діяльність, яка подобається людям
5. Друзі (Friends): дружні стосунки з іншими людьми
6. Майбутнє (Future): дивитися вперед і планувати наступні кроки/наступні етапи життя!

Ця система дозволяє нам легко (і весело) співпрацювати з сім'ями та їхніми дітьми, оскільки ми зосереджуємося на сильних сторонах та інтересах дитини і сім'ї, а не на проблемах і недоліках. Це змушує нас всіх бути відповідальними за те, щоб ми дбали/намагалися задовольнити всі потреби дитини та її сім'ї, а не зациклювалися на одній чи двох сферах. Ми віримо, що робота над зміцненням кожного слова на букву «F» призведе до найкращих результатів для дітей та їхніх сімей.

Для отримання додаткової інформації про цей підхід, можливості для проведення семінарів та відповідні інструменти, відвідайте цей вебсайт: <https://www.niagarachildrencentre.com/f-words>

СІМЕЙНО-ОРІЄНТОВАНИЙ ДОГЛЯД

Сімейно-орієнтована опіка — це філософія опіки, яка була прийнята Niagara Children's Centre. Вона наголошує на партнерстві дітей, родин і персоналу для спільної роботи в найкращих інтересах дітей та їхніх родин задля досягнення загального здоров'я, якості життя і здатності брати участь у домашньому та громадському житті. Ділячись бажаннями та цілями, діти, сім'ї та співробітники Niagara Children's Centre працюють над досягненням цих цілей, використовуючи ресурси, які кожен з них приносить з собою.

Визнано, що для того, щоб бути хорошими членами команди, ми всі потребуємо інформації як негайно, так і на регулярній основі. Співробітники отримують інтенсивну постійну освіту щодо моделі сімейно-орієнтованої допомоги та щоденно впроваджують клінічні вимоги цієї моделі. Як для батьків, так і для членів команди, ваше розуміння моделі та участь у команді є однаково важливими.

Як найважливіший член команди вашої дитини, ми хочемо, щоб ви знали, що...

Ви та ваша дитина активно залучені до процесу надання послуг від першого контакту до оцінки, планування цілей, складання програми лікування, переходу на інший вид обслуговування та виписки. Члени вашої команди віддані своїй справі та готові допомагати вам протягом усього періоду вашої співпраці з Niagara Children's Centre.

Члени вашої команди допоможуть відстоювати інтереси вашої дитини та послуги, яких потребує ваша сім'я. Як член команди, ви будете заохочені:

- Висловлювати занепокоєння, бачення та конкретні цілі для вашої дитини
- Ділитися інформацією та допомагати приймати рішення щодо послуг для вашої дитини
- Розуміти розвиток і прогрес вашої дитини
- Розуміти, які послуги отримує ваша дитина та сім'я
- Ставити питання про послуги для вашої дитини
- Ставити питання про інші послуги та ресурси, які доступні в Центрі та в Спільноті
- Працювати разом з членами команди в атмосфері взаємної поваги

СІМЕЙНА ПАРТНЕРСЬКА ПРОГРАМА

Долучайтеся! Допоможіть нам змінити життя сімей Центру на краще!

Niagara Children's Centre з гордістю пропонує сімейну партнерську програму. Сімейні партнери — це члени сімей дітей, які отримують наші послуги та співпрацюють з Центром, щоб змінити на краще життя дітей та сімей. Існує кілька типів позицій Сімейного партнера: Сімейні консультанти (Family Advisors), Батьки, що надають підтримку (Support Parents), та Члени волонтерської сім'ї (Volunteers Family Members). Для отримання додаткової інформації, відвідайте <https://www.niagarachildrenscentre.com/get-involved>

ПОЛІТИКА КОНФІДЕНЦІЙНОСТІ

Збір персональних даних про здоров'я

Ми збираємо особисту медичну інформацію про вашу дитину та сім'ю. Особиста медична інформація, яку ми збираємо, може включати: ім'я, дату народження, адресу, історію хвороби та розвитку, записи про відвідування Niagara Children's Centre та догляд, який ваша дитина та сім'я отримували під час цих прийомів. Іноді ми збираємо особисту медичну інформацію про дітей та сім'ї з інших джерел, якщо це дозволено законом. Нам потрібна ваша згода на збір інформації з джерел, що не належать до вашої медичної команди. Ваша особиста медична інформація буде міститися в електронній системі. Ми обмежуємо збір інформації лише тією, яка необхідна для надання допомоги вам і вашій дитині.

Використання та розкриття особистої медичної інформації

Ми використовуємо та розкриваємо особисту медичну інформацію для того, щоб:

- Надавати послуги дітям та сім'ям
- Планувати, адмініструвати та керувати нашими внутрішніми операціями
- Проводити заходи з управління ризиками
- Проводити заходи з покращення якості, наприклад, надсилати опитування щодо задоволеності
- Навчати
- Проводити дослідження або збирати статистику
- Збирати кошти для покращення наших медичних послуг та програм
- Дотримуватися законодавчих та регуляторних вимог
- Виконувати інші цілі, дозволені або передбачені законом
- Особиста медична інформація, отримана від зовнішніх постачальників медичних послуг, використовується лише для підтримки надання допомоги пацієнтам, які перебувають на обслуговуванні.

Ваш вибір

Батьки/законні опікуни можуть обмежити доступ, вносити виправлення в особисті медичні записи своїх дітей або відкликати згоду на деякі з вищезазначених видів використання та розкриття інформації, зв'язавшись з нашим персоналом відділу медичної документації. Зверніть увагу, що існують юридичні винятки.

Особиста медична інформація та електронна пошта:

Співробітники Центру не надсилатимуть вам електронних листів, які містять вашу особисту медичну інформацію. Якщо ви хочете надіслати електронного листа з особистою медичною інформацією своєму лікареві (лікарям), будь ласка, пам'ятайте про деякі ризики, визначені Комісаром з питань інформації та конфіденційності провінції Онтаріо:

- Лист може бути ненавмисно надісланий не тому одержувачу, наприклад, через помилковий набір адреси електронної пошти або використання функції автозаповнення. Після відправлення електронний лист може бути пересланий або змінений без відома або дозволу відправника.

- Доступ до електронної пошти часто здійснюється з портативних пристроїв, таких як смартфони, планшети та ноутбуки, які є вразливими до крадіжок і втрат.
- Електронна пошта також може бути вразливою до перехоплення та злому несанкціонованими третіми особами.
- Дивіться також: <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/2016/09/Health-Fact-Sheet-Communicating-PHI-by-Email-FINAL.pdf>

Конфіденційність і соціальні мережі:

Ми з великою увагою ставимося до захисту конфіденційності наших клієнтів, відвідувачів і співробітників, особливо у світлі широкого використання соціальних мереж (наприклад, Facebook; YouTube; блоги). Якщо ви бажаєте фотографувати або знімати на відео вашу дитину під час надання їй послуг у Центрі, ми просимо вас спочатку обговорити це з лікарем, щоб переконатися, що це не заважає терапії та захищає приватне життя інших людей. Якщо не надано іншої згоди, зображення можуть включати лише вашу дитину та вас/вашу родину. Ви також повинні мати дозвіл від свого лікаря на те, щоб робити будь-які його/її знімки.

Інша важлива інформація про конфіденційність

- Ми вживаємо заходів для захисту вашої особистої медичної інформації від крадіжки, втрати та несанкціонованого доступу, копіювання, модифікації, використання, розкриття та знищення.
- Ми проводимо аудити та розслідування, щоб контролювати та управляти дотриманням конфіденційності.
- Ми вживаємо заходів для того, щоб кожен, хто надає нам послуги, захищав вашу конфіденційність і використовував вашу особисту медичну інформацію тільки в тих цілях, на які ви дали згоду.

Контакти з питань конфіденційності

Щоб отримати інформацію про наші методи захисту конфіденційності або висловити занепокоєння з приводу наших методів, зв'яжіться з нами:

Kathy Bell, директор з клінічних послуг та спеціаліст з питань конфіденційності

Niagara Children's Centre

567 Glenridge Avenue

St Catharines, Ontario L2T 4C2

Телефон: (905) 688-1890 X 200

Електронна пошта: privacy@niagarachildrenscentre.com (не надсилайте особисту інформацію електронною поштою)

Ви маєте право звернутися до Комісара з питань інформації та конфіденційності провінції Онтаріо, якщо вважаєте, що ми порушили ваші права. З уповноваженим можна зв'язатися за адресою:

Комісар з питань інформації та конфіденційності провінції Онтаріо

2 Bloor Street East, Suite 1400
Toronto, Ontario M4W 1A8
Телефон: (416) 326-3333 або 1-800-387-0073
Факс: (416) 325-9195

ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ КЛІЄНТА



Під час співпраці з Children's Centre ви маєте право на наступне:

- Отримуйте якісний догляд та обслуговування в чистому та безпечному середовищі
- Беріть участь у прийнятті рішень, що стосуються вашої дитини
- Отримуйте інформацію та відповіді на ваші запитання про наші послуги, дитину та індивідуальний план обслуговування дитини
- Дайте згоду або відмовтеся від будь-якої запропонованої допомоги та отримайте інформацію про ризики та переваги запропонованої терапії.
- Поводьтеся ввічливо, гідно та з повагою
- Приватність та конфіденційність вашої медичної інформації та записів про лікування
- Поважайте свою мову, культуру, релігію та сексуальну орієнтацію
- Отримайте допомогу в середовищі, вільному від жорстокого поводження, експлуатації, помсти
- Майте право на те, щоб ваші запитання та занепокоєння були вислухані без страху перед репресіями, і розраховувати на те, що співробітники Центру нададуть своєчасну відповідь на ваші занепокоєння
- Отримуйте інформацію про будь-які непередбачувані скорочення послуг та плани на випадок надзвичайних ситуацій, пов'язаних з послугами для вашої дитини

Ви несете відповідальність за:

- Надання точної інформації, що стосується розвитку, медичної та особистої історії вашої дитини, включаючи її правовий статус та статус опікуна.
- Надання інформації про будь-які інші послуги (в тому числі приватні), до яких може бути залучена ваша дитина
- Активну участь у розробці цілей і плану догляду за дитиною та сім'єю, якщо це доречно.
- Активну участь у лікувальних сесіях і виконанні домашніх програм, якщо це рекомендовано.
- Задавання питань, коли ви чогось не розумієте або потребуєте додаткової інформації
- Прийняття наслідків, якщо ви відмовитеся від обстеження чи лікування або не будете дотримуватися плану лікування
- Ввічливість та повагу до інших клієнтів та персоналу
- Завчасне повідомлення Центру, якщо ви не можете бути присутнім на прийомі
- Залишення дитини вдома, якщо вона захворіла
- Забезпечення безпеки та нагляду за вашою дитиною під час перебування на території Центру
- Забезпечення безпеки вашого особистого майна

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ

Кодекс поведінки Niagara Children's Centre — це спільне зобов'язання щодо очікуваної поведінки, яка впливає з цінностей нашої організації. Кодекс документує поведінку, яка очікується від усіх членів Niagara Children's Centre. Кодекс поведінки сприяє досягненню місії та цілей Центру.

Повага лежить в основі всього, що ми робимо

Ми будемо...

- Поводитися чесно, професійно, ввічливо і доброзичливо в усіх питаннях, що стосуються нашої посади, і таким чином, щоб створювати і підтримувати репутацію Niagara Children's Centre.
- Ставитися до кожної людини з гідністю
- Сприяти створенню робочого місця, вільного від переслідувань, насильства, репресій та дискримінації.
- Визнавати та демонструвати повагу до різноманіття.
- Захищати конфіденційність. Ми зберігатимемо в таємниці всю інформацію особистого характеру, що стосується наших клієнтів та наших колег, а також інформацію, визначену як конфіденційна, що стосується діяльності Центру. Ми будемо мати доступ лише до тієї інформації, яка необхідна для виконання нашої роботи.
- Забезпечимо професійний підхід до стрижки, вбрання та загальної форми одягу в будь-який час.
- Будемо Використовувати та захищати будівлі, територію, обладнання Центру як власні.

Сім'я та діти на першому місці

Ми будемо...

- Здійснювати свою діяльність відповідно до принципів сімейно-орієнтованого догляду.
- Керуватися потребами дітей та сімей у прийнятті рішень.
- Захищати інтереси дітей та сімей.
- Дотримуватися відповідних професійних кордонів.
- Забезпечувати, щоб участь клієнта/родичів у просуванні Центру була добровільною, поінформованою та захищала гідність людини.

Інновації та досконалість — наріжні камені наших досягнень

Ми будемо...

- Проявляти відкритість і чуйність до нових ідей, активно шукати зворотній зв'язок і можливості для вдосконалення.
- Нести особисту відповідальність за свій професійний ріст і розвиток, активно шукати можливості для розвитку нових компетенцій.
- Дотримуватися встановлених стандартів роботи.
- Демонструвати етичну поведінку.
- Дотримуватися кодексу поведінки та професійних стандартів, встановлених нашими професійними асоціаціями та регуляторними органами.
- Знати і дотримуватися всіх відповідних законів, що застосовуються до нашої роботи в Центрі, і бути пильними, щоб гарантувати, що наша практика відповідає нормативним вимогам.
- Орієнтуватися на кращі практики.
- Працювати над забезпеченням здорового та безпечного середовища для всіх, а також дотримуватися наших індивідуальних обов'язків щодо охорони здоров'я та безпеки.

Командна робота та партнерство є життєво важливими

Ми будемо...

- Ставити ширші цілі команди/партнерства вище за власні індивідуальні прагнення.
- Працювати активно, злагоджено та спільно з іншими та визнавати наш вплив один на одного
- Звітувати перед собою, відповідати за свої слова і дії та виконувати взяті на себе зобов'язання.
- Доступними для інших і ділитися інформацією, яка потрібна іншим для виконання їхньої роботи.
- Вирішувати конфлікти безпосередньо та професійно, використовуючи своєчасні та відповідні канали комунікації.
- Практикувати активне слухання і намагатися зрозуміти інші точки зору.
- Recognize and support one another in our roles.

Конфлікт інтересів

Ми будемо...

- Визнавати, розкривати та належним чином вирішувати будь-який реальний, передбачуваний або потенційний конфлікт інтересів, який може перешкоджати етичному наданню послуг клієнтам та/або діяльності Центру.
- Приймати подарунки та послуги, тільки якщо вони мають номінальну вартість і ґрунтуються на добрій волі, а не на потенційній несправедливій вигоді.
- Гарантувати, що обладнання та матеріали, які нам надаються, будуть використовуватися безпосередньо для нашої роботи в Центрі.
- Уникати прямого прохання або особистого збору коштів.

ПОСЛУГИ ТЕЛЕПРАКТИКИ

Телепрактика (або віртуальні послуги) — це використання технологій для надання медичної допомоги, коли клієнт і лікар перебувають у різних фізичних місцях.

Які сесії пропонує телепрактика і чому?

- Послуги для вашої дитини можуть бути повністю особистими, повністю дистанційними або комбінованими, залежно від ваших уподобань, потреб і цілей вашої дитини, а також ваших власних потреб (наприклад, транспортні проблеми або проблеми з розкладом).

Чим телепрактика відрізняється від особистих візитів?

- Лікарі дотримуватимуться тих самих стандартів, політик і процедур, що встановлені їхнім регуляторним коледжем і Центром.

Чи є якісь ризики?

- Клініцисти пояснять вам будь-які конкретні ризики, виходячи з потреб вашої дитини та цілей/завдань.
- Якщо сеанс стає занадто складним для вас або вашої дитини, ви можете попросити лікаря зупинитися в будь-який момент.

Як буде захищена моя конфіденційність?

- Технологія центру відповідає стандартам конфіденційності та безпеки у сфері охорони здоров'я
- Лікарі, які працюють вдома, дотримуються вимог конфіденційності, включаючи використання наданого Центром пристрою, роботу у виділеному приватному приміщенні та використання навушників.

Чи будуть сесії записуватися/Чи можу я записувати сесії?

- Лікарі можуть попросити записати частину вашого сеансу, щоб навчити вас конкретним стратегіям або щоб він/вона міг/могла переглянути відео пізніше, з метою допомогти в оцінці. Запис буде негайно видалено.
- Сім'ї не можуть записувати або фотографувати сеанси.

Які вимоги до сім'ї?

- Фізичний простір для участі
- Пристрій з вебкамерою: Залежно від цілей/завдань сесії, деякі пристрої можуть бути більш придатними, ніж інші (наприклад, використання планшета, а не мобільного телефона). Якщо вам потрібен відповідний пристрій, поговоріть зі своїм лікарем про Програму позики обладнання для телепрактики Центру.
- Надійний доступ до інтернету
- Зобов'язання батьків/опікунів брати участь впродовж усієї сесії
- Дотримання вимог етикету та конфіденційності, обговорених на початку групових занять

Чи надається технічна підтримка?

- Лікарі допоможуть вам підготуватися до першого сеансу та усунути будь-які поточні технічні проблеми.

Скільки мені буде коштувати телепрактика?

- Залежно від вашого інтернету та швидкості передачі даних, ви можете понести деякі додаткові витрати, але, ймовірно, не більше, ніж на проїзд до місця призначення та назад.

Як я можу підготуватися до сесії телепрактики?

- Заздалегідь: Зарядіть і перезапустіть пристрій, виконайте необхідні оновлення та знайдіть запрошення на зустріч у вашій електронній пошті.
- Обмежте інше використання інтернету вдома

СКАРГИ ТА ПОХВАЛИ

Niagara Children's Centre прагне надати вам якісний догляд та послуги, засновані на сімейно-орієнтованій філософії догляду та цінностях нашого Центру.

Якщо у вас є якісь сумніви щодо наданих послуг або якщо ви вважаєте, що ваші права не були дотримані, ми рекомендуємо вам спочатку обговорити проблему з лікарем вашої дитини або іншою особою, яка має до неї відношення. Якщо результат вас не задовольняє, ви можете висловити своє занепокоєння в усній або письмовій формі керівнику служби, яка надає послуги вашій дитині. Якщо задовільного рішення не буде досягнуто протягом 10 робочих днів, ваша проблема може бути передана директору з клінічних послуг. Якщо протягом 10 робочих днів задовільного рішення не буде досягнуто, ваша проблема може бути передана на розгляд генеральному директору Центру.

Ми також раді будь-яким похвалам. **Якщо ви хочете відзначити співробітника, команду або Центр,** повідомте про це відповідного менеджера.

| Контакти для скарг та подяк | | |
|---|---|--|
| Контакти | Програми/послуги | Контакти |
| Rebecca Main, менеджер з клінічних послуг | <ul style="list-style-type: none">- Центральний приймальний пункт та SmartStart Hub- Соціальна робота, координоване планування послуг, підтримка «від сім'ї до сім'ї»- Служба розширених потреб- Клініка аугментативної та альтернативної комунікації- Відновлювальна терапія та водні види спорту- Поведінкові консультації- Медичні клініки- Асистенти на рецепції та програмні асистенти- Спеціальні послуги на дому | (905) 688-1890 дод. 257 Rebecca.Main@Niagarachildrenscentre.com |
| Jackie VanLankveld, менеджер з клінічних послуг | <ul style="list-style-type: none">- Міждисциплінарні послуги для дітей раннього віку- Консультанти з питань дошкільної освіти- Послуги Програми Онтаріо по боротьбі з аутизмом | (905) 688-1890 дод. 158 Jackie.VanLankveld@Niagarachildrenscentre.com |
| Julie McNamara, менеджер з клінічних послуг | <ul style="list-style-type: none">- Міждисциплінарні послуги для дітей раннього віку- Реабілітація, ерготерапія та фізіотерапія на базі школи- Терапевтичні послуги в Niagara Children's Centre- Клініки: Гіпсування/шинування, хода, дім і транспортний засіб- Потреби в обладнанні для дітей шкільного віку та активна реабілітація | (905) 688-1890 дод. 130 Julie.McNamara@Niagarachildrenscentre.com |
| Michelle Maxwell, менеджер з клінічних послуг | <ul style="list-style-type: none">- Логопедична терапія для дітей раннього віку- Логопедична реабілітація на базі школи | (905) 688-1890 дод. 259 Michelle.Maxwell@Niagarachildrenscentre.com |
| Kathy Bell, директор з клінічних послуг | <ul style="list-style-type: none">- Всі клінічні послуги- Медична документація | (905) 688-1890 дод. 200 Kathy.Bell@Niagarachildrenscentre.com |

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
| Oksana Fisher, виконавчий директор | Всі клінічні та корпоративні послуги | (905) 688-1890 дод. 102 Oksana.Fisher@Niagarachildrenscentre.com |
|---|--------------------------------------|---|

КОЛИ ЗАЛИШАТИ ДИТИНУ АБО ЗАЛИШАТИСЯ САМОМУ ВДОМА ЧЕРЕЗ ХВОРОБУ

Якщо ви, ваша дитина або будь-хто з присутніх на прийомі залишаєтесь вдома через хворобу, це допоможе запобігти поширенню мікробів/інфекцій. Багато дітей, які отримують послуги Центру, особливо вразливі до захворювань. Ваша дитина навряд чи отримає користь від занять, які проводяться під час хвороби.

Ми просимо вас залишитися вдома, якщо хтось із присутніх на зустрічі має наступні симптоми:

- блювота або діарея за останні 24 години
- лихоманка (температура вище 37,0 °C або 98,6 °F)
- біль у вусі або будь-які виділення з вуха
- безперервний кашель або незвичний нічний кашель
- нежить з густим кольоровим слизом або супроводжується іншими симптомами
- педикульоз
- незвичні висипання
- болі в шлунку або головні болі
- біль у горлі
- подразнення очей, особливо з жовтими виділеннями або почервонінням

Будь ласка, відвідайте наш вебсайт для отримання актуальної інформації про наші поточні практики профілактики та контролю інфекційних захворювань.

ЯК СКАСУВАТИ ПРИЙОМ

- **Візити до центру або супутника** — щоб скасувати зустріч або прийом, зателефонуйте або залиште повідомлення принаймні одному з лікарів, які мають бути присутніми на прийомі (якщо їх декілька). Якщо ви не впевнені в контактній інформації, будь ласка, зателефонуйте до адміністратора нашого Центру.
- **Прийом у школі або дитячому садку вашої дитини** — будь ласка, зв'яжіться з лікарем (лікарями) вашої дитини, щоб відмінити його (їх). Школа або дитячий садок не зобов'язані повідомляти наших співробітників про відсутність вашої дитини.

ВІДВІДУВАННЯ ТА СКАСУВАННЯ

Відвідування запланованих зустрічей і вчасна поява допоможе вам, вашій дитині та вашій родині отримати максимальну користь від послуг Niagara Children's Centre. Це також допомагає Центру бути максимально ефективним, гарантуючи, що кожний вільний час прийому буде використаний іншою дитиною/сім'єю, яка потребує нашої підтримки.

Ми розуміємо, що бувають різні ситуації! Якщо ви або ваша дитина захворіли або у вас є поважна причина, яка не дозволяє вам прийти на прийом, будь ласка, повідомте нам про це якомога раніше.

Якщо ви пропустите зустріч або скасуєте її, наші співробітники поговорять з вами про те, як ми можемо допомогти. Ми можемо запропонувати альтернативи/приспособлення до вашого плану обслуговування, включаючи зміну частоти або місця зустрічей, перехід на віртуальні або телефонні зустрічі, надання допомоги з оплатою транспортних витрат тощо. Ми також можемо допомогти вам знайти рішення проблем, з якими ви стикаєтесь під час візитів до лікаря, та/або зв'язати вас зі службами Центру або громади, які можуть запропонувати таку допомогу.

Ми хочемо підтримати вас.

Ми з усією повагою просимо вас про наступне:

- Скасовуючи прийом, повідомляйте нас про це якомога раніше (бажано за 24 години). Це включає прийоми, заплановані в школі, якщо ваша дитина буде відсутня в школі.
- Уникайте пропусків прийомів без попередження заздалегідь («неявки»)
- Зателефонуйте або напишіть нам, як тільки зможете, після того, як ми спробуємо зв'язатися з вами
- Повідомте нам, як ми можемо підтримати вас і вашу родину, якщо вам важко відвідувати прийоми

Зверніть увагу:

- Скасовані/пропущені прийоми первинної оцінки можуть бути перенесені лише двічі, перш ніж ваша дитина знову потрапить до списку очікування (в кінець списку).
- Максимум 3 скасовані (з попереднім повідомленням) прийоми будуть перенесені в рамках вашого плану обслуговування/терапії.
- Буде перенесено лише 1 прийом у випадку «неявки». Додаткові «неявки» з більшою ймовірністю призведуть до відмови від надання послуг Центру.
- Якщо після того, як ми надали альтернативні варіанти/приспосовування, ваша дитина продовжує відчувати труднощі з відвідуванням прийомів, вона може бути виключена з програми.
- Всі прийоми, скасовані одним з наших лікарів або Центром (наприклад, через хворобу/відсутність лікаря, закриття Центру тощо), будуть перенесені.
- Якщо ми спробуємо зв'язатися з вами і ви не відповісте на наші спроби протягом 2 тижнів (ми спробуємо зателефонувати, написати електронною поштою та зв'язатися з усіма вихователями, зазначеними в базі даних), ми надішлемо вам листа, в якому буде вказано, що ми виключимо вашу дитину протягом 2 тижнів з дати відправлення листа, якщо ви не відповісте на наш лист.
- Ми закликаємо сім'ї залишатися вдома, коли вони хворіють, щоб запобігти поширенню інфекції. Наші співробітники розглянуть причини скасування, приймаючи рішення про вплив на послуги, що надаються вашій дитині.

Сім'ї, які занепокоєні змінами в плані надання послуг їхній дитині внаслідок цієї політики, повинні спочатку поговорити з терапевтом (терапевтами) своєї дитини, а потім з менеджером з надання послуг їхній дитині, якщо занепокоєння все ще залишається.

ВИКЛЮЧЕННЯ З ПРОГРАМИ ЦЕНТРУ

Ваша дитина буде звільнена від певних послуг Центру в цілому або може бути переведена на послуги, що надаються в її школі чи інших установах, з будь-якої з наступних причин. Якщо ви/ваша дитина/сім'я:

- Ваша дитина/сім'я переїжджає з регіону Niagara. Там, де це можливо, наші лікарі можуть посприяти переведенню на аналогічні послуги в межах Онтаріо.
- Навички вашої дитини знаходяться в межах норми, ваша дитина досягла цілей, визначених вами та лікарем (лікарями), або ваша дитина більше не відповідає вимогам для отримання конкретної послуги.
- Ваша дитина досягла вікової межі для отримання певних послуг.
- Вашу дитину краще обслуговувати в іншій установі або за допомогою моделі послуг, які надаються тільки в іншій установі (наприклад, послуги з охорони психічного здоров'я дітей).
- Ви відмовляєтеся від оцінки або лікування в будь-який момент під час втручання.
- Ваша дитина залучена до приватних послуг, які не відповідають нашій політиці паралельної терапії (наприклад, підхід приватної терапії несумісний або конфліктує з підходом терапії в Центрі).

- Ви не відповідаєте на телефонні дзвінки, електронні листи або листи від співробітників Центру. Ви несете відповідальність за те, щоб ваша контактна інформація була актуальною у лікаря(ів) або на рецепції.
- Будь-яка ситуація, описана в нашій політиці відвідування та скасування (див. вище).

У всіх випадках вас будуть інформувати про будь-які плани щодо виписки або переведення вашої дитини на інші послуги.

У багатьох випадках діти можуть бути перенаправлені для отримання певних послуг, оскільки їхні потреби або обставини змінюються. Якщо ваша дитина була виписана з певної послуги через політику відвідування або скасування, її буде включено до звичайного списку очікування на цю послугу, якщо буде зроблено повторне направлення і вона відповідатиме критеріям прийнятності.

Інформація про здоров'я та безпеку

ЗДОРОВ'Я ТА БЕЗПЕКА ВАС І ВАШОЇ ДИТИНИ

Переконайтеся, що працівники Центру, які надають послуги вашій дитині, володіють важливою інформацією про її здоров'я.

- Якщо ви не розумієте якусь частину стану вашої дитини або лікування, попросіть лікаря пояснити, чому все робиться саме так, а не інакше. Якщо у вас все ще є сумніви, запитайте ще раз
- Співробітники Центру пройшли навчання з надання першої медичної допомоги та серцево-легеневої реанімації, а по всій будівлі є пункти надання першої медичної допомоги.
- Ознайомтеся з порядком дій у надзвичайних ситуаціях, який розміщений у приймальні та на дошках оголошень Центру
- Центр зобов'язаний практикувати процедури надання невідкладної допомоги. Просимо вибачення за будь-які незручності, які це може спричинити. Співробітники центру допоможуть вам: повідомте нас, якщо нам потрібно зробити якісь особливі пристосування

Закриття центру через погодні умови

- Ваша безпека та безпека вашої дитини є важливою
- Про закриття ми будемо повідомляти про це на нашому вебсайті, в соціальних мережах (Facebook та Instagram) та в системі голосової пошти.
- Сесії можуть бути доступні в режимі телепрактики/онлайн, якщо це доречно. Ви отримаєте повідомлення, якщо ця опція буде доступна
- Якщо Центр працює під час несприятливих погодних умов, перевірте місцеві умови проїзду. Зателефонуйте, щоб скасувати прийом, якщо ви відчуваєте, що подорожувати небезпечно.

Відвідайте наш вебсайт, щоб знайти іншу корисну інформацію:

<https://www.niagarachildrenscentre.com/additionalresources> для отримання інформації, пов'язаної з наступним:

- Фінансові ресурси
- Впорядкування інформації про здоров'я

<https://www.niagarachildrenscentre.com/safetyandattendance> для отримання інформації, пов'язаної з наступним:

- Алергія та подразники навколишнього середовища
- Безпека лікарських засобів
- Запобігання падінням, безпека обладнання, догляд за спиною
- Безпека автокрісел
- Повідомлення про жорстоке поводження з дітьми та нехтування ними

Слідкуйте за нами | Підпишіться | Зв'яжіться з нами

Слідкуйте за нами

Знайдіть нас у вашій улюбленій соціальній мережі, щоб бути в курсі останніх програм, подій та пам'ятних моментів з життя Children's Centre.

Шукайте нас у

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

Підпишіться

Підпишіться на нашу розсилку новин Caregiver Connections, щоб отримувати оновлення прямо на вашу поштову скриньку! Ви знайдете корисні поради для батьків, важливі новини та безкоштовні заходи, які будуть цікавими для всієї родини.

[Натисніть тут](#) або відскануйте нижче

Відскануйте QR-код за допомогою смартфона:

Зв'яжіться з нами

Відкрийте для себе онлайн-спільноту підтримки в нашій групі у Facebook! Вона відкрита для всіх батьків або осіб, які здійснюють основний догляд за дитиною із затримкою фізичного розвитку, розвитку та/або комунікації або інвалідністю (діагностованою або підозрюваною) в регіоні Niagara.

[Натисніть тут](#) або відскануйте нижче

Відскануйте QR-код за допомогою смартфона:

Шукайте нас в інтернеті!

www.niagarachildrenscentre.com