



Guide d'information

Services en santé mentale pour les enfants
et les jeunes



Table des matières

À propos de Woodview	3
Avantages	4
Vos droits et responsabilités	6
Respect de votre vie privée	8
Évaluation des progrès	10
Après Woodview	11

À propos de Woodview

Ce que nous faisons

Woodview, un organisme sans but lucratif enregistré et agréé, offre des services et du soutien aux enfants et aux jeunes qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale ou qui ont reçu un diagnostic de trouble du spectre autistique (TSA).

Nous travaillons en partenariat avec les familles, qui jouent un rôle important dans la prestation de nos services. Nous collaborons également avec les écoles et les organismes de services sociaux pour soutenir les enfants, les jeunes et leur famille.

Notre démarche

Nos travailleurs sociaux, nos travailleurs auprès des enfants et des jeunes, nos spécialistes de l'autisme et nos consultants unissent leurs efforts pour offrir des services personnalisés centrés sur notre clientèle. En offrant un continuum de services flexibles, nous pouvons répondre pleinement aux besoins des individus et des familles. Nous surveillons le rendement et mesurons les résultats afin de veiller à ce que nos programmes et services soient aussi efficaces que possible.

Notre mission

À Woodview, nous ne ménageons aucun effort pour inciter les individus et les familles aux prises avec des problèmes de santé mentale et d'autisme à se tourner vers nous pour obtenir des services et du soutien de grande qualité qui nourrissent l'espoir et améliorent la qualité de vie.

Notre vision

Une communauté inclusive où chacun et chacune se sent valorisé et peut se faire entendre.

Pourquoi recourir aux services de Woodview?

Grâce aux services de Woodview, vous pourrez :

- bénéficier d'un plan qui répondra aux besoins uniques de votre famille et de votre enfant;
- participer à l'établissement des objectifs et collaborer avec le personnel pour les atteindre;
- apprendre à reconnaître vos forces et à les développer;
- mieux comprendre les défis auxquels est confronté votre enfant;
- acquérir de nouvelles stratégies et compétences parentales conçues pour vous aider à réussir en tant que parent;
- apprendre que les relations s'améliorent souvent grâce à une meilleure communication et à une résolution efficace des problèmes;
- observer des changements positifs dans le comportement de votre enfant;
- réduire le stress au sein de la famille;
- savoir que vous serez accompagné.

Vous collaborerez avec notre personnel expérimenté et dévoué qui sera à votre écoute. Nous vous aiderons à établir des liens avec l'école de votre enfant et d'autres ressources communautaires pendant que vous recevez des services de Woodview, et après.

Points à prendre en considération avant de recourir aux services de Woodview

Il est important de prendre le temps de réfléchir à ce qui est dans l'intérêt de votre famille.

À Woodview, vous collaborerez avec le personnel afin de trouver des stratégies à utiliser à la maison pour répondre à vos besoins et à ceux de votre enfant. Il faut du temps pour acquérir de nouvelles compétences. Le changement ne se produira pas du jour au lendemain. Parfois, les choses empirent avant de s'améliorer.

Sachez qu'on ne pourra pas nécessairement régler tous les problèmes qui vous préoccupent.

Quels sont mes droits et responsabilités?

Pendant le processus de traitement, vous avez les droits suivants :

- 1 Participer pleinement et entièrement au processus;
- 2 Mobiliser des ressources supplémentaires comme des membres de la famille, des fournisseurs de services et d'autres sources de soutien;
- 3 Recevoir de l'information sur les progrès de votre enfant;
- 4 Vous attendre à ce qu'on protège votre vie privée et qu'on respecte la confidentialité de vos renseignements personnels;
- 5 Être traité avec respect et dignité dans un milieu sécuritaire;
- 6 Vous attendre à ce qu'on respecte vos croyances culturelles et religieuses et qu'on réponde à vos besoins;
- 7 Pouvoir passer en revue le programme avec un membre du personnel afin de comprendre les droits de votre enfant et ceux des parents et des tuteurs en ce qui concerne la consultation des dossiers et l'échange de renseignements avec d'autres parties;
- 8 Discuter des risques et des avantages du programme;
- 9 Recevoir une copie de notre déclaration concernant la protection de la vie privée;

- 10** Soumettre des plaintes suivant un processus officiel. Nous répondrons à toutes vos préoccupations de manière confidentielle et en faisant preuve de délicatesse et de respect. Si vous avez des préoccupations au sujet de nos services, suivez les étapes ci-dessous :
- Faites-en part à un membre du personnel de Woodview ou au responsable ou au coordonnateur du programme.
 - Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, demandez que votre plainte soit étudiée par le directeur du programme.
 - Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse du directeur, demandez que votre plainte soit étudiée par la direction générale de Woodview.
 - Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la direction générale, demandez que votre plainte soit étudiée par le Conseil d'administration.
 - Si vous avez toujours l'impression de ne pas avoir été entendu, vous pouvez communiquer avec le ministère de la Santé ou le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (région du Centre et de l'Ouest) au 905 521-7280.

Pendant le processus de traitement, vous avez les responsabilités suivantes :

- 1 Être présent et participer activement aux rencontres;
- 2 Laisser savoir au personnel comment vont les choses et demander qu'on apporte des changements au besoin;
- 3 Informer le personnel des changements dans votre situation familiale, y compris des changements quant aux médicaments;
- 4 Respecter la vie privée des autres lorsque vous êtes en groupe et lorsque vous entendez des renseignements au sujet des autres;
- 5 Traiter les autres avec respect.

Respect de votre vie privée

Comment assure-t-on la confidentialité à Woodview?

Les renseignements qui nous sont communiqués par les enfants, les jeunes et les familles sont confidentiels.

Pour vous offrir le meilleur service possible, il peut parfois être utile pour le personnel de Woodview de transmettre certains renseignements. Des renseignements peuvent être échangés entre les membres du personnel ou avec nos consultants. Les renseignements ne sont communiqués à personne d'autre, à moins que vous ne nous donniez la permission écrite de le faire.

Se peut-il que Woodview communique des renseignements sans ma permission écrite?

Des renseignements seront communiqués sans votre permission écrite dans les cas suivants :

- Un membre du personnel de Woodview craint qu'un enfant de moins de 18 ans ait été victime de mauvais traitement ou de négligence ou qu'il risque de l'être. En pareil cas, le personnel est légalement tenu de communiquer avec la Société d'aide à l'enfance. La Société d'aide à l'enfance déterminera les personnes à aviser et le moment de le faire;
- Un membre du personnel de Woodview craint qu'une personne risque de s'enlever la vie ou constitue une menace sérieuse à la sécurité d'autres personnes. En pareil cas, il faut aviser la personne ou les autorités compétentes, par exemple, la police, le médecin de famille, les services d'urgence et les parents ou tuteurs;

- Les dossiers de Woodview font l'objet d'une assignation à produire des documents;
- Le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ou le ministère de la Santé demande d'examiner un dossier. Ils ont légalement le droit d'examiner tout dossier d'un programme qu'ils financent;
- Un réviseur du Centre canadien de l'agrément souhaite examiner les dossiers à des fins d'agrément.

Quels dossiers conservons-nous?

Nous tenons un dossier clinique pour toutes les personnes qui reçoivent nos services. Le dossier clinique est confidentiel et réunit des renseignements sur les services que vous avez reçus à Woodview et, si vous y consentez, peut comprendre des enregistrements électroniques et des photographies.

Tous les dossiers sont conservés de façon sécuritaire sur place ou ailleurs pendant au moins 20 ans après que vous cessez de recevoir des services de Woodview. Ces dossiers papier ou électroniques sont considérés comme clos, mais ils sont toujours assujettis aux mêmes règles de confidentialité que les dossiers ouverts.

Après 20 ans, tous les dossiers seront détruits de façon sécuritaire. Vous pouvez examiner votre dossier si vous obtenez l'autorisation appropriée.

Comment mesurons-nous les progrès?

Nous évaluons régulièrement l'efficacité de nos programmes. Des outils d'évaluation permettent de définir nos forces et nos besoins ainsi que de mesurer l'efficacité de nos programmes, la satisfaction de nos clients et les progrès de chaque personne qui reçoit des services.

Échange de données

Échange de données non identificatoires

Des renseignements non identificatoires sont envoyés au ministère de la Santé et/ou au ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Les renseignements fournis sont utilisés à des fins de planification et d'amélioration de la prestation des services.

Échange de données identificatoires

À Halton et à Hamilton, les renseignements sur les enfants recevant des services en santé mentale (nom, date de naissance et code postal) sont cryptés et transmis de façon sécurisée aux organismes responsables désignés. Les organismes responsables envoient ensuite des renseignements non identificatoires au ministère de la Santé à des fins de planification, ainsi que pour améliorer la prestation des services.

Que se passe-t-il lorsque je cesse de recevoir des services de Woodview?

Vous pourriez craindre de ne pas pouvoir vous débrouiller sans l'équipe de Woodview.

C'est pourquoi nous travaillerons avec vous pour veiller à ce que votre transition se fasse en douceur.

- Nous établirons un plan qui traite des questions non réglées et propose d'autres sources de soutien pour l'avenir.
- Nous ferons appel à des personnes et à des ressources clés qui vous aideront à mettre le plan en œuvre et vous fourniront un soutien continu. Il pourrait s'agir, par exemple, de membres de la famille, du personnel scolaire et d'autres services communautaires.





Services en santé mentale et en autisme Woodview

Programmes de Halton et de Hamilton

69, chemin Flatt
Burlington (Ontario) L7P 0T3
905-689-4727
wmhas@woodview.ca

Programmes de Brantford

643, chemin Park Nord
Brantford (Ontario) N3T 5L8
519-752-5308
general@woodview.ca

woodview.ca

Numéro d'enregistrement d'organisme de bienfaisance: 119303923RR0001