



Bienvenue au Centre Maltby

Livret de renseignements pour les clients

Table des Matières

Bienvenue au Centre Maltby	2
Au sujet du Centre Maltby	2
Philosophie clinique du Centre Maltby.....	2
Votre équipe au Centre Maltby	3
Protection de la vie privée, consentement et confidentialité	3
Votre consentement est important.....	3
Vos droits et responsabilité	3
La protection de vos renseignements personnels.....	4
Rapports, recherche et évaluation	5
Divulgation de renseignements confidentiels	5
Consultation de votre dossier.....	6
Communication vidéo et par voie électronique	6
Courriel	6
Textos	7
Plateforme de vidéo Conférence.....	7
Médias sociaux	7
Plaintes et préoccupations	8
Répondre aux besoins de notre communauté diverse.....	8
Langue	8
Inclusion.....	8
Aide à subvenir aux besoins fondamentaux.....	9
Services d'intervention en cas de crise	9
Contactez-nous	9

BIENVENUE AU CENTRE MALTBY

Bienvenue ! Nous espérons que votre expérience au Centre Maltby sera utile et enrichissante. Dans le présent livret, vous trouverez des renseignements importants sur la façon dont nous travaillerons avec vous et votre famille.

Nous vous demandons de prendre le temps de lire ces renseignements. On y explique la façon dont nous :

- protégeons votre vie privée et votre droit à des services confidentiels;
- obtenons votre consentement exprès et planifions les services avec vous;
- respectons les circonstances et les besoins particuliers;
- sommes à l'écoute de vos préoccupations et apprenons de celles-ci.



N'hésitez pas à consulter notre site Web à www.maltbycentre.ca ou à communiquer avec nous si vous avez des questions.

AU SUJET DU CENTRE MALTBY

Nous croyons que tous les enfants, tous les adolescents et toutes les familles devraient avoir accès aux renseignements et aux services qu'il leur faut pour permettre aux jeunes de s'épanouir. Au Centre Maltby, nous fournissons une gamme complète de services de santé mentale et d'autisme aux enfants et aux adolescents, de la naissance à 18 ans (sachez cependant que notre clinique de santé mentale sans rendez-vous accepte les patients jusqu'à 24 ans). Nous offrons aussi des services de consultation et travaillons en partenariat avec les écoles, les services de santé et d'autres organismes communautaires.

Le Centre Maltby est l'organisme responsable des services de santé mentale pour enfants et adolescents dans la région de Kingston, Frontenac, Lennox et Addington (KFL et A).

Il est dirigé par un conseil d'administration bénévole et financé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires ainsi que par le ministère de la Santé.

Les services de santé mentale fournis au Centre Maltby sont gratuits. En ce qui concerne les services d'autisme, certains sont gratuits et d'autres exigent des frais.

PHILOSOPHIE CLINIQUE DU CENTRE MALTBY

Au Centre Maltby, nous croyons que les enfants et les adolescents s'épanouissent lorsque nous :

- les aidons et aidons leur famille à reconnaître leurs forces et à renforcer leurs aptitudes pour gérer leurs problèmes;
- incorporons le savoir-faire des familles, des enfants et des adolescents dans la planification des interventions;
- respectons la race, le genre, la spiritualité, la culture et l'orientation sexuelle de chaque personne;
- fournissons les bons services au bon moment;
- échangeons et appliquons des pratiques interprofessionnelles fondées sur des données probantes dans le domaine de la santé mentale et de l'autisme;

- bâtisons des communautés qui favorisent la croissance saine des enfants, des adolescents et des familles.

La philosophie clinique du Centre Maltby guide l'élaboration et la prestation des services. Les services de santé mentale et les services d'autisme contribuent, habituellement à court terme, à aider les enfants, les adolescents et leur famille à prendre en main leur santé et leur bien-être.

VOTRE ÉQUIPE AU CENTRE MALTBY

Le personnel du Centre Maltby et ses consultants externes proviennent de divers milieux et comprennent des travailleurs sociaux agréés, des psychothérapeutes, des psychologues, des psychiatres, et des analystes du



comportement, ainsi que des éducateurs de jeunes enfants, des consultants en comportement, des thérapeutes en autisme et des éducateurs de la petite enfance. Le personnel régi par les ordres professionnels est inscrit sans restriction auprès de l'organisme de réglementation compétent ou est supervisé par un inscrit sans restriction. Surtout, n'hésitez pas à vous renseigner sur leur expérience et leurs compétences professionnelles.

Si jamais vous avez l'impression que le membre du personnel affecté à votre famille ne convient pas pour quelque raison que ce soit, faites-le-nous savoir et nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, CONSENTEMENT ET CONFIDENTIALITÉ

VOTRE CONSENTEMENT EST IMPORTANT

Votre participation au Centre Maltby est volontaire et vous pouvez décider d'arrêter de recevoir des services à tout moment. Avant d'entreprendre les services, nous discuterons avec vous des avantages probables, des inconvénients possibles, des choix de services ainsi que des préoccupations que vous pourriez avoir. Tous les services fournis seront convenus d'un commun accord entre vous et votre équipe de service.

Lorsque les deux parents font partie de la vie d'un enfant, nous faisons de notre mieux pour les inclure et pour respecter leur droit de recevoir des renseignements sur la santé mentale de leur enfant. Nous aborderons ce point avec le parent qui fait la demande de services.

Les jeunes qui ont la capacité de consentir aux services (généralement vers l'âge de 12 ans) ont le droit d'accéder aux services sans le consentement des parents.

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Quand vous utilisez les services du Centre Maltby, vous avez les **droits** suivants :

- Être traité avec respect, dignité et sans discrimination.
- Participer à la planification des services pour vous et votre famille.
- Participer à l'évaluation de l'efficacité des services que vous recevez.
- Être soutenu dans les transitions entre les services du Centre Maltby et ceux de nos partenaires communautaires
- Choisir, en tout temps, de cesser de recevoir des services.

- Avoir l'assurance que vos renseignements personnels demeurent confidentiels et protégés (sauf dans les situations indiquées dans la section sur la protection de la vie privée et la confidentialité).
- Recevoir une copie de vos rapports.
- Consulter votre dossier et, s'il y a lieu, demander qu'on apporte les corrections nécessaires.
- Communiquer vos préoccupations ou plaintes si vous êtes insatisfait d'un aspect quelconque des services que vous recevez.

Quand vous utilisez les services du Centre Maltby, vous avez les **responsabilités** suivantes :

- Nous fournir les renseignements qu'il nous faut pour vous fournir les meilleurs services possibles.
- Nous fournir des renseignements exacts concernant les droits de garde et de visite de chaque parent.
- Participer aux services de votre mieux.
- Vous présenter à tous les rendez-vous et en informer votre thérapeute s'il vous faut changer un rendez-vous.
- Nous le faire savoir si vous avez l'impression qu'une décision ou un service ne vous convient pas.



LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La confidentialité signifie que les informations personnelles que vous partagez avec le personnel de votre programme **ne seront partagées avec personne d'autre en dehors du Centre Maltby** sans votre consentement éclairé.

Le Centre Maltby conservera les renseignements au sujet de votre enfant et de votre famille dans son système sécurisé d'information sur les clients et en protégera le caractère confidentiel. Nous avons en place les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de vos renseignements, y compris des politiques ainsi que des mesures de sécurité physiques et électroniques. Lorsque les services sont terminés et que vous n'êtes plus un client du Centre Maltby, nous conservons votre dossier en toute sécurité pendant 10 ans après que le client a atteint ses 18 ans, comme la loi l'exige, après quoi nous le détruisons.

Quand vous avez accès à des services du Centre Maltby, nous supposons que vous nous autorisez à obtenir des renseignements personnels auprès de vous ainsi qu'à utiliser ces renseignements pour vous fournir les meilleurs services possibles. Le thérapeute avec qui vous travaillez au Centre **fait partie d'une grande équipe**. Par exemple, les adjoints de programme s'assurent que votre dossier clinique est exact, et les superviseurs cliniques aident votre thérapeute à trouver les meilleurs choix de traitement pour vous. Lors de votre premier rendez-vous au Centre, nous nous assurons que vous comprenez la façon dont



ces renseignements seront utilisés et par qui. Tous les membres du personnel sont tenus de respecter des lois, des politiques et des normes professionnelles qui visent à assurer la protection de votre vie privée et du caractère confidentiel de vos renseignements. Si vous avez un lien avec un des membres du personnel du Centre Maltby et que vous **préfériez que l'accès à votre dossier lui soit interdit**, vous n'avez qu'à nous le dire et nous répondrons volontiers à votre demande.

Si vous, votre thérapeute ou le personnel du programme jugez qu'il serait bon de travailler en partenariat avec d'autres professionnels, par exemple le personnel de votre école ou votre équipe de santé familiale, nous obtiendrons d'abord votre consentement. Évidemment, une telle collaboration se ferait de manière à respecter votre vie privée. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps.

RAPPORTS, RECHERCHE ET ÉVALUATION

Nous recevons des fonds de diverses sources, mais principalement du ministère de la Santé ainsi que du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires. Nous devons rendre des comptes à nos bailleurs de fonds et leur présenter, au cours de l'année, certaines statistiques concernant les services. Dans certains cas, il s'agit de données regroupées, par exemple le nombre total de clients servis dans un programme. Dans d'autres cas, nous fournissons des données sur les clients directement au moyen de solutions de gestion de l'information. **Toutes les données présentées à un bailleur de fonds sont anonymisées** et ne comprennent aucun renseignement identificatoire. Autrement dit, votre nom est supprimé et le destinataire des données ne peut pas vous associer à ces données.

Fidèle à son engagement envers l'amélioration de la qualité et à sa détermination d'être un chef de file dans son domaine, le Centre Maltby participe à des travaux de recherche et à des évaluations de programmes. Par conséquent, les données sur les clients pourraient servir à des fins de recherche et d'évaluation. Sachez que les données à votre sujet utilisées à cette fin demeureront toujours anonymes et que les renseignements identificatoires seront toujours supprimés.

Si on vous invite à participer à une étude de recherche réalisée à l'extérieur du service que vous recevez, c'est à vous de décider d'accepter ou non d'y participer; votre décision n'aura aucune incidence sur les services que vous recevez au Centre Maltby.

DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Il pourrait parfois arriver que vous vouliez que nous communiquions à un autre organisme des renseignements sur vous et votre famille ou que nous recevions de tels renseignements de leur part. Par exemple, vous pourriez vouloir que votre médecin de famille sache que vous recevez des services au Centre Maltby. Les échanges de la sorte se feront seulement avec votre permission (voir la section sur la protection de vos renseignements personnels). Dans de telles circonstances, votre **thérapeute** vous demandera de signer un formulaire de consentement éclairé. Lorsque nous communiquons des renseignements à d'autres parties, nous obtenons directement votre permission concernant :

- les renseignements que nous pouvons communiquer;
- les personnes à qui nous pouvons les communiquer;
- la façon dont les renseignements seront utilisés.



Si vous avez été adressé au Centre par votre médecin de famille, nous lui dirons si vous recevez ou non des services chez nous.

Dans certaines circonstances, la loi ou la profession nous oblige à divulguer des renseignements. Il s'agit des circonstances suivantes :

- Le Centre Maltby communique aux ministères responsables de son financement des renseignements sur les services que les familles, les enfants et les adolescents utilisent. Ces renseignements sont « **anonymisés** » – autrement dit, ils ne permettent pas de vous identifier ou d'identifier votre famille.
- Le Centre Maltby doit obéir aux citations à comparaître, aux ordonnances du tribunal, aux mandats de perquisition et à la loi.
- Le Centre Maltby a le devoir légal de signaler tout soupçon de négligence ou de mauvais traitements à l'égard d'un enfant.
- Le Centre Maltby pourrait devoir communiquer des renseignements à d'autres parties dans des situations extrêmes, par exemple des menaces de suicide ou un danger immédiat d'automutilation ou d'atteinte à d'autres personnes.
- Un évaluateur sur place pourrait examiner votre dossier dans le cadre d'un processus confidentiel d'agrément pour s'assurer que le Centre Maltby maintient des normes professionnelles élevées.
- Le Centre Maltby pourrait devoir acheminer des renseignements à un registre prescrit en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* de l'Ontario.

CONSULTATION DE VOTRE DOSSIER

Vous avez le droit de consulter votre dossier client au Centre Maltby et d'examiner les renseignements qui s'y trouvent à votre sujet, mais pas au sujet de quelqu'un d'autre. Vous avez également le droit de corriger des renseignements qui sont faux ou inexacts.

Si vous avez des questions au sujet de votre dossier et de vos droits, parlez-en à votre personnel du programme. Ces personnes pourront vous expliquer comment avoir accès à votre dossier et vous aider à obtenir les formulaires nécessaires.

Si la façon dont on a traité vos renseignements personnels sur la santé vous préoccupe, communiquez avec l'agent de protection de la vie privée du Centre Maltby par courriel privacy@maltbycentre.ca. Nous souhaitons répondre à toutes vos préoccupations et trouver un moyen de régler la situation.

Si votre préoccupation au sujet du traitement de vos renseignements personnels sur la santé n'est pas réglée à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec la 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 (commissioner@ipc.on.ca) ou au 1 800 387-0073.

COMMUNICATION VIDÉO ET PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

COURRIEL

Dans certaines situations, vous et votre personnel du programme pourriez vouloir communiquer par courriel. Ce mode de communication comporte des avantages et des risques, notamment en ce qui a trait au respect de la confidentialité. Si vous voulez utiliser le courriel, vous devez nous donner votre consentement éclairé, en sachant ce qui suit :



- Nous ne fournirons pas de services de counseling ou de traitement par courriel.
- Nous vérifierons le courriel seulement durant les heures de bureau.
- Nous traitons les communications par courriel conformément à nos politiques sur la confidentialité; toutefois, nous ne pouvons pas garantir que ces communications seront confidentielles.

TEXTOS

Nous communiquons par texto seulement avec votre consentement éclairé et seulement pour organiser et confirmer les rendez-vous. Nous ne fournirons pas de services de counseling ou de traitement par texto et nous répondons aux messages seulement durant les heures de bureau.

PLATEFORME DE VIDÉO-CONFÉRENCE

Le Maltby Centre utilise une plateforme de vidéo-conférence sécurisée pour tenir des séances virtuelles. Nous ferons de notre mieux pour nous assurer que les communications par voie électronique sont sécurisées et confidentielles, mais il y a toujours un risque d'infiltration de virus informatiques, de piratage ou d'accès par un tiers à des renseignements confidentiels.

Nous prendrons tous les moyens raisonnables pour protéger votre vie privée. Cependant, étant donné les risques susmentionnés, nous ne pouvons pas garantir la sécurité et la confidentialité de l'utilisation d'une plateforme de vidéo-conférence, nous ne serons pas tenus responsables de toute divulgation inappropriée ou défaillance technique qui n'est pas causée par une inconduite intentionnelle de notre part.

Si vous choisissez de participer à votre séance par vidéo-conférence, nous vous demandons de consentir à ce qui suit (le Centre Maltby en fera de même) :

- Je ne donnerai pas mon lien vidéo-conférence à qui que ce soit.
- Je n'enregistrerai aucune partie de la séance.
- Je ferai de mon mieux pour trouver un endroit privé où on ne pourra pas me déranger ni entendre les échanges (nous comprenons que cela n'est pas toujours possible si on prend soin d'enfants).
- Si je participe à une séance de groupe, je respecterai la vie privée des autres. Si leur nom paraît à l'écran, je ne ferai pas de recherche sur les médias sociaux ou ailleurs à leur sujet.



MÉDIAS SOCIAUX

Le Centre Maltby ne permet pas aux membres de son personnel d'accepter des demandes d'amitié ou de contact de clients actuels ou anciens sur toute plateforme de médias sociaux. Nous tâchons ainsi de ne pas compromettre la confidentialité et la vie privée des clients ainsi que de ne pas brouiller les limites de la relation professionnelle entre le thérapeute et le client. C'est une relation particulière qui, pour être utile à vous et à votre famille, doit être traitée comme telle.

Le Centre Maltby utilise Facebook, Instagram et LinkedIn pour communiquer avec le grand public. Nous ne surveillons pas nos comptes de médias sociaux 24 heures sur 24. Nous acheminerons volontiers les demandes de renseignements généraux qui nous arrivent par les médias sociaux, mais nous ne fournissons aucun service sur ces plateformes. Il ne faut donc pas s'en servir pour obtenir un soutien en cas de crise.

PLAINTES ET PRÉOCCUPATIONS

Nous nous soucions de ce que vous pensez. Vos commentaires nous aident à améliorer nos services, pour vous et les autres. Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous recevez ou si, selon vous, nous devons apporter certains changements, nous vous encourageons à commencer par en parler avec votre personnel du programme comme première étape. Vous pouvez aussi communiquer avec le supérieur immédiat de votre thérapeute ou expliquer votre plainte par écrit. Vous pouvez déposer une plainte via la page « Contactez-nous » de notre site web. Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre :

- Vous serez respecté.
- Vous pourrez continuer à bénéficier de nos services tout au long du processus de réclamation.
- Nous documenterons votre réclamation, clarifierons les détails avec vous si nécessaire et collaborerons à la résolution du problème.
- Vous pouvez inviter quelqu'un à participer à toute réunion concernant vos préoccupations.
- Nous respecterons vos souhaits concernant la confidentialité de votre réclamation.

Si vous nous faites part d'un problème, nous ferons de notre mieux pour le résoudre. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous pouvez également prendre rendez-vous pour parler au directeur des programmes et services cliniques, au directeur exécutif ou écrire une lettre à notre conseil d'administration. Vous pouvez aussi communiquer avec l'Ombudsman de l'Ontario. Vous trouverez d'autres renseignements à ce sujet à www.ombudsman.on.ca.

RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOTRE COMMUNAUTÉ DIVERSE

LANGUE

Le Centre Maltby se fait un devoir de fournir des services dans les deux langues officielles de l'Ontario. Tous les services sont offerts en anglais et beaucoup sont offerts en français. Si vous parlez une autre langue, nous nous efforcerons de trouver un moyen de répondre à vos besoins en utilisant des services d'interprétation.



INCLUSION

Nous ne ménageons aucun effort pour répondre aux besoins particuliers de chaque enfant, adolescent ou famille qui veut utiliser nos services ainsi que pour rendre nos services et nos ressources accessibles. N'hésitez surtout pas à nous dire comment nous pouvons vous être utiles!

AIDE À SUBVENIR AUX BESOINS FONDAMENTAUX

De temps à autre, vous pourriez avoir besoin d'un peu d'aide pour subvenir à vos besoins fondamentaux. Votre personnel du programme peut vous aider à répondre à des besoins concrets, par exemple à obtenir les services de transport ou les services de garde qu'il vous faut pour avoir accès aux services du Centre. Nous pouvons aussi vous servir de porte-parole auprès d'organismes de services sociaux, entre autres. Dites-le à votre personnel du programme si vous avez de la difficulté à subvenir à vos besoins fondamentaux. Nous pourrions peut-être vous aider.

SERVICES D'INTERVENTION EN CAS DE CRISE

Si vous ou un membre de votre famille vivez une crise ou une situation d'urgence, nous vous encourageons à appeler un des services suivants pour obtenir de l'aide :

- S'il y a un risque imminent de suicide ou d'automutilation, composez le **911** pour obtenir une aide immédiate ou emmenez la personne au Service des urgences de l'hôpital.
- Pendant les heures de bureau, vous pouvez appeler votre thérapeute au Centre Maltby. Si votre thérapeute n'est pas libre, la réceptionniste acheminera votre appel à un autre professionnel de la santé mentale.
- Dans le cas des urgences qui surviennent après 16 h 30 ou la fin de semaine,appelez Addiction & Mental Health Services-Kingston Frontenac Lennox & Addington au **613-544-4229**.
- Vous pouvez aussi vous présenter aux cliniques sans rendez-vous du Centre Maltby, qui sont offertes du lundi au jeudi à différents emplacements et de façon virtuelle, dans toute la région de KFL&A. Vous devriez d'abord vérifier les heures d'ouverture en appelant le service d'accueil au 613 546-1422, poste 9, ou en consultant notre site Web à www.maltbycentre.ca.

Voici d'autres numéros qui pourraient vous être utiles :

- Télésanté : 1 866 797-0000
- Jeunesse, j'écoute : 1 800 668-6868

CONTACTEZ-NOUS



613-546-8535



reception@maltbycentre.ca



www.maltbycentre.ca



@MaltbyCentre



@MaltbyCentre