

## Présentation du Centre



### Nous sommes là pour vous

Tous les services du Centre sont appuyés par un *Service d'intervention d'urgence* offert aux enfants, aux jeunes et à leurs familles ou personnes soignantes **24 heures par jour / 7 jours par semaine / 365 jours par année.**

Si vous êtes en crise et que vous avez besoin d'une aide immédiate, composez le **(416) 410-8615.**

Pour plus de renseignements sur le Peel Children's Centre et les services que nous offrons, veuillez consulter notre site Web au [www.peelcc.org](http://www.peelcc.org).

Votre dossier clinique est **confidentiel** et il est conservé en toute sécurité dans notre Salle des dossiers cliniques. De plus, tous nos systèmes informatiques sont protégés contre l'accès non autorisé. Le dossier clinique organise et résume votre programme de traitement, servant également de guide au cours des diverses étapes du processus. Il assure aussi la responsabilité que nous assumons envers vous, nos bailleurs de fonds et la communauté professionnelle.

Nous sommes tenus de conserver un dossier sur chacun de nos clients, et ce, pendant quinze ans au-delà de votre dix-huitième anniversaire.

### Accès aux renseignements sur mon traitement

À titre de client du Peel Children's Centre, vous aurez accès aux documents contenus dans votre dossier clinique, soit tous les renseignements médicaux personnels que nous avons recueillis à votre sujet. Nous vous tiendrons également informé des constatations et des recommandations tirées des évaluations, et vous recevrez une copie de tous les rapports pour vos dossiers. Vous aurez ainsi une liste compréhensive de tous les services qui vous auront été fournis par le Centre.

### Droits et responsabilités

Nous créons un partenariat entre le Centre et vous. Un partenariat réussi exige une responsabilité partagée, exécutée d'une manière sécuritaire et respectueuse, vers un objectif commun.

Le Peel Children's Centre favorise un environnement exempt de harcèlement et de discrimination, tels qu'interdits par la loi, où tous les clients, le personnel et les bénévoles sont traités avec dignité et respect. Nous partageons avec vous ce droit et cette responsabilité.

En outre :

- Vous avez le droit et la responsabilité de participer pleinement au programme de traitement.
- Nous avons la responsabilité d'assurer votre participation active à tous les niveaux du processus de traitement, et de vous donner des renseignements utiles et exacts sur les services que nous offrons (y compris les avantages et risques potentiels), vous permettant ainsi de prendre des décisions éclairées, pour vous et votre famille.
- Vous avez le droit de comprendre à fond tous les aspects du programme de traitement que nous vous offrons. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les poser, et nous y répondrons de notre mieux.

### Préoccupations

Si, durant le processus de traitement, vous avez une préoccupation quelconque qui ne peut être réglée dans vos discussions avec votre clinicien, vous pouvez demander à rencontrer le superviseur immédiat de votre clinicien. Il vous écoutera et vous proposera un processus de résolution efficace et respectueux. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous avez le droit de faire part de vos préoccupations à la Directrice des services cliniques, par téléphone, télécopieur ou courriel. Composez le 905-795-3500 pour plus de détails.

### Commentaires et suggestions

Le Centre s'engage à fournir des services de première qualité et cherche sans cesse à s'améliorer. Nous clients nous proposons souvent des suggestions pour améliorer les services que nous offrons. Veuillez prendre quelques minutes pour remplir notre sondage sur la qualité de nos services et nous dire ce que vous pensez de notre travail. Il est important pour nous de savoir ce que nous pourrions faire de mieux pour améliorer la qualité de nos services.

N'hésitez pas à nous faire part également de nos réussites et de l'apport positif des services du Peel Children's Centre dans votre vie.

Félicitations! Nous sommes fiers de vous! Vous avez eu le courage de prendre des mesures concrètes dans l'espérance d'un avenir meilleur, pour vous et votre famille. Nous vous remercions de nous donner l'occasion de partager avec vous le chemin vers votre bien-être. Tout est question d'ESPOIR ... et c'est la raison d'être du Peel Children's Centre. Nous avons hâte de travailler avec vous.

04-13

[www.peelcc.org](http://www.peelcc.org)  
 Numéro d'enregistrement  
 d'organisme de bienfaisance :  
 11908 7807 RR0001

## Bienvenue!

Au Peel Children's Centre, nous voulons apprendre à mieux vous connaître, afin d'élaborer avec vous un programme de traitement pouvant amener des changements positifs dans votre vie et celle de votre famille. Mais avant tout, nous avons pensé que vous voudriez peut-être en savoir un peu plus sur nous.

## Qui nous sommes

Le Peel Children's Centre est un centre accrédité de santé mentale pour enfants. Nous offrons un éventail complet de services de haute qualité pour les enfants et les jeunes de moins de 18 ans et leurs familles qui vivent ou risquent de vivre de sérieuses difficultés émotionnelles, relationnelles ou comportementales.

## Notre approche

Nos services reposent sur une philosophie de soins axée sur le client. **Nous nous engageons à :**

- Fournir des services respectueux et valorisants;
- Fournir des services accessibles, inclusifs et adaptés à la culture de chaque client;
- Faire participer l'enfant et sa famille à tous les aspects du traitement;
- Garder les enfants et leurs familles ensemble, dans la mesure du possible;
- Utiliser des pratiques fondées sur des données probantes et mesurer régulièrement les résultats du traitement pour en assurer l'efficacité.

## Nos valeurs

- Flexibilité
- Responsabilité
- Accessibilité
- Efficience
- Sensibilité
- Efficacité
- Respect
- Continuité du service

## Nature de nos services

Tous nos services sont confidentiels, volontaires et **gratuits**.

- Vous pouvez vous prévaloir des services du Peel Children's Centre en toute confidentialité. Les renseignements à votre sujet ou concernant votre famille ne seront partagés qu'avec les professionnels de la santé mentale qui prennent en charge vos soins

de santé mentale. L'information fournie ne sera jamais communiquée à des tiers sans votre autorisation, sauf dans certains cas où la loi l'exige. (Par exemple, lorsqu'il y a des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a été victime de violence physique ou d'agression sexuelle, la loi exige que nous en informions la Société d'aide à l'enfance.) Les jeunes de 12 ans et plus peuvent recevoir des conseils confidentiels sans le consentement de leurs parents/tuteur(s), tel qu'établi par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*.

- La participation aux services que nous offrons est volontaire. Ainsi, c'est à vous de décider si vous voulez y avoir recours. Pour vous aider à prendre une décision éclairée, nous vous donnerons au préalable des informations concrètes et utiles au sujet du Centre et de nos services et programmes.
- Les services offerts par le Peel Children's Centre sont gratuits.

## Nos services/programmes

Le Peel Children's Centre offre une gamme variée de services et programmes, y compris :

- Service d'admission centralisé
- Évaluations multidisciplinaires
- Gestion de cas
- Consultation
- Gestion du comportement
- Éducation et soutien pour les parents
- Counseling individuel, familial et en groupe
- Traitement de jour / Services de milieu scolaire
- Traitements résidentiels
- Services intensifs pour enfants et familles
- Processus « Wraparound »
- Intervention d'urgence
- Répit
- Traitement des cas d'agression sexuelle
- Autres services spécialisés (par ex., Enfant témoin, Prévention des incendies criminels).

Le Peel Children's Centre s'engage à vous offrir des services à la mesure de vos besoins uniques, que ce soit au bureau, à l'école, à la maison et/ou dans la communauté.

## Notre personnel

Le personnel du Peel Children's Centre possède les qualifications requises pour vous aider, ainsi que votre famille.

Notre équipe de professionnels provient de milieux sociaux, culturels et éducatifs très variés, ayant acquis au fil des ans une expérience et des connaissances cliniques spécialisées considérables.

## Comment nous travaillons

Nous croyons fermement en la valeur d'un « processus multidisciplinaire ». Bien que cela puisse sembler un peu compliqué, il s'agit simplement de la façon dont nous travaillons ensemble et avec vous et votre famille pour rehausser la qualité de nos services. En intégrant différentes perspectives cliniques, nous comprenons mieux les difficultés que vivent les jeunes, et nous sommes mieux placés pour mettre en œuvre, avec vous, un programme de traitement qui pourra amener des changements positifs. Le Peel Children's Centre est heureux d'offrir des connaissances cliniques spécialisées dans les domaines suivants :

- Travail social
- Services de consultation pour enfants et jeunes
- Thérapie familiale
- Gestion du comportement
- Thérapie de groupe
- Psychologie
- Psychiatrie

## Accès aux services

Les *Services de santé mentale pour les enfants et les jeunes* de la région de Peel offrent un service téléphonique d'admission centralisée qui permet de lier les utilisateurs des services de santé mentale destinés aux enfants et aux jeunes à un grand éventail d'options offertes par un réseau complet de fournisseurs de services qualifiés. Pour accéder aux services, vous n'avez qu'à composer le numéro de téléphone suivant :

**905-451-4655**

S'il semble, à partir des renseignements recueillis durant l'appel, que l'un des programmes offerts par le Centre pourrait vous convenir, nous vous accompagnerons tout au long du processus, dans la conviction partagée que vous et votre famille pourrez bénéficier de nos services.

## Et ensuite?

L'étape suivante est de vous rencontrer. Nous organiserons avec vous une visite avec le clinicien du

Peel Children's Centre qui sera votre principal point de contact. Il travaillera avec vous et votre famille pour bien comprendre vos difficultés et vos besoins, et vous explorerez ensemble les solutions éventuelles les plus appropriées.

Ces discussions mèneront à l'élaboration d'un plan d'action (plus précisément, un « programme de traitement ») adapté à vos besoins uniques et à vos circonstances individuelles. Ce programme prendra en compte plusieurs facteurs au-delà des enjeux immédiats, y compris la composition/le rôle de l'unité familiale, vos antécédents et votre contexte culturel, et la collectivité dans laquelle vous vivez. Il vous aidera à cerner vos points forts, que vous pourrez ensuite mettre à profit en les combinant aux éléments positifs de votre vie.

Pour vous aider à atteindre les objectifs visés, le programme de traitement personnalisé comprendra également l'accès coordonné à un large éventail de services de soutien et de domaines d'expertise, tels que le travail individuel ou en groupe et/ou des services spécialisés, y compris les services en psychologie ou en psychiatrie. Le programme de traitement peut aussi inclure des services d'interprète, si vous ou votre famille en avez besoin.

Vous travaillerez en étroite collaboration avec votre clinicien et participerez activement au processus au moyen d'évaluations régulières de votre programme de traitement et des progrès que vous avez réalisés. Vous serez également invité à discuter des modifications pouvant éventuellement être apportées au programme, au besoin.

## Où les informations recueillies sur moi et ma famille sont-elles conservées?

Le **dossier clinique**, tenu par le centre, contient la documentation de notre collaboration. Tous les renseignements que vous nous fournissez, tous les plans que nous élaborons avec vous, ainsi que tous les documents que vous nous avez fournis avec votre autorisation, font partie du dossier clinique.