



Travailler ensemble aujourd'hui et demain pour créer un avenir meilleur.

Trousse de bienvenue des clients

Bienvenue chez Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca

Mains – Pour prêter main-forte à la famille et à tous ses membres.

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains) est un organisme qui se consacre à aider les enfants, les jeunes, les adultes ayant une déficience intellectuelle et les familles à obtenir les meilleurs soins possibles et le soutien dont ils ont besoin quand ils en ont le plus besoin. Nous serons heureux de faire partie de votre cheminement familial.

Notre équipe, composée de thérapeutes de l'enfant et de la famille, de conseillères et conseillers Jeunesse, de thérapeutes comportementaux, de travailleuses et travailleurs sociaux, de psychologues et de nombreux autres professionnels de la santé, fournit des services à plus de 11 000 personnes dans les régions de Nipissing, Muskoka, Parry Sound et du Nord de l'Ontario chaque année. Nous fournissons des services professionnels à toutes les étapes de la vie dans les domaines suivants : services aux adultes ayant une déficience intellectuelle, autisme et services comportementaux, développement de l'enfant, santé mentale des enfants et des jeunes, services de justice et soutiens à la navigation.

Mains est un organisme de bienfaisance enregistré, bilingue, sans but lucratif et pleinement autorisé qui a des effets positifs dans la vie des personnes et des familles à qui nous fournissons du soutien. Le financement de Mains vient du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, du ministère de la Santé, du ministère de la Procureure générale, Santé Canada, Justice Canada, et autres.

[Consultez la vision, la mission et les valeurs de Mains :](https://lereseaudaideauxfamilles.ca/)

<https://lereseaudaideauxfamilles.ca/>

Nos principes

Les principes suivants guident le travail de Mains :

1. Les clients et leur famille sont encouragés à participer et sont au centre de la planification des services.
2. Les clients et leur système de soutien ont des points forts et quand on favorise leur développement, ces points forts peuvent entraîner une diminution de leurs difficultés.
3. Le meilleur endroit où une personne peut croître est dans le cadre de sa famille ou de son milieu communautaire, pourvu qu'elle soit en sécurité et encouragée au sein de ce milieu.
4. Les services sont intégrés, flexibles, réactifs et accessibles.
5. Les clients devraient disposer d'une large gamme de services afin qu'ils puissent avoir des choix qui répondront à leurs besoins particuliers.
6. Les services sont fournis dans un langage et un format que les clients et les familles peuvent comprendre.

7. Les services reçus sont volontaires et restent confidentiels au sein du cercle de soins et sur les instructions des clients.
8. Les services sont intégrés et pluridisciplinaires, fondés sur les évaluations pertinentes et éclairés par les meilleures recherches et données probantes disponibles.
9. Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca valorise et souscrit à la diversité, l'équité, la culture et l'inclusion comme étant essentielles à notre mission.

Services cliniques

L'équipe de professionnels de Mains adapte les services pour répondre aux points forts et aux besoins particuliers de chaque client. Notre expertise s'étend aux domaines suivants : travail social, psychothérapie, psychologie, analyse comportementale, développement du nourrisson, ergothérapie, orthophonie et travail auprès des enfants et des jeunes. Notre démarche consiste à travailler avec chaque client et son système de soutien afin d'élaborer un plan menant à la réussite. Les services cliniques de Mains sont guidés par les pratiques fondées sur les données probantes.

Pour une liste complète des services de Mains, veuillez consulter notre site Web : www.lereseaudaideauxfamilles.ca

Droits et responsabilités des clients

Toute personne recevant des services et du soutien de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca a des droits et des responsabilités.

Les clients doivent :

1. Être informés de leurs droits, les connaître et les comprendre.
2. Être traités avec dignité, respect, honnêteté et intégrité.
3. Se sentir en sécurité et être en sécurité.
4. Avoir droit à l'égalité des chances dans l'accès aux services et soutiens
5. S'attendre à ce que leur vie privée soit respectée et que leurs renseignements personnels demeurent confidentiels
6. Donner ou refuser leur consentement à recevoir des services.
7. Être traités comme des individus uniques avec le droit de choisir.
8. Fournir de la rétroaction et exprimer leurs opinions sans perturber les services.
9. Recevoir des services et des soutiens qui encouragent l'inclusion, quel que soit leur âge, race, culture, ethnicité, sexe, religion, identité de genre et/ou orientation sexuelle.

Service Consentement au service

- La participation des clients de Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca est volontaire.
- Les clients peuvent dire oui ou non en tout temps.
- Le consentement est maintenu pendant la planification des services afin d'avancer dans le processus. Lorsque des modifications sont effectuées, votre consentement est requis.
- Les renseignements importants qui peuvent influencer vos décisions, tels que les risques et les avantages, les temps d'attente, seront partagés avec vous.

Confidentialité

- Tous les services sont confidentiels conformément à la législation pertinente, y compris la Loi de 2004 sur la confidentialité des renseignements personnels sur la santé.
- Des circonstances exceptionnelles peuvent se produire où nous sommes légalement tenus de rompre la confidentialité.
- Les restrictions relatives à la confidentialité sont expliquées dans le formulaire de Consentement au service de Mains.
- C'est le droit des clients de demander à voir leur dossier.
- Si un client croit qu'il y a une erreur dans un dossier, elle/il peut demander de faire corriger cette erreur.

Expérience du client

Votre expérience comme client compte. Nous sommes déterminés à fournir des services de qualité qui répondent aux attentes de nos clients. Pendant que vous serez avec nous, veuillez nous indiquer comment nous nous tirons d'affaire en remplissant l'un des questionnaires confidentiels et anonymes suivants pour les clients de Mains sur notre site Web à <https://lereseaudaideauxfamilles.ca/a-notre-sujet/feedback-fr/>

- **Services aux enfants et aux jeunes**
- **Services aux adultes**

Prendre des rendez-vous et façons de communiquer avec Mains

Nous avons des heures normales de bureau, y compris quelques heures en soirée. Si votre horaire rend difficile d'assister aux séances pendant nos heures normales de

bureau, veuillez en discuter avec votre travailleuse ou travailleur et des efforts seront faits pour vous accommoder.

Façons de communiquer avec Mains (c.-à-d. communications électroniques/ messages textes)

- Texto
- Téléphone
- Courriel

On encourage les clients à parler avec leur travailleuse ou leur travailleur pour déterminer la meilleure façon de communiquer. Les façons de communiquer peuvent dépendre des renseignements qui doivent être partagés. Veuillez noter qu'un consentement écrit peut être requis pour utiliser certaines méthodes de communication.

Diversité et inclusion

Mains valorise et embrasse la diversité, l'équité et l'inclusion comme étant essentielles à notre mission. Les clients recevront des services et des soutiens, quel que soit leur âge, race, culture, ethnicité, sexe, religion, identité de genre et/ou orientation sexuelle. Mains fera tout en son pouvoir pour fournir des services dans la langue et le format préférés du client. Si vous avez des situations ou des besoins particuliers dont on doit tenir compte lors de la planification des services, veuillez nous en faire part.

Comment s'impliquer?

- Consultez notre site Web pour vous tenir au courant des événements à venir
- Offrez vos services – Si vous êtes intéressé à faire du bénévolat chez Mains, faites-le nous savoir en nous faisant parvenir votre curriculum vitae et votre disponibilité par courriel à info@handstfhn.ca.
- Faites une différence en offrant un don à Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca. Les dons à Mains iront dans le domaine où les besoins sont les plus criants sauf si précisés pour un programme ou objectif particulier.

Préoccupations ou plaintes

Nous attachons beaucoup d'importance à vos préoccupations. Si vous avez des questions concernant le service que vous recevez, veuillez en discuter avec votre travailleuse ou travailleur. Si vous considérez que vous n'avez pas reçu le soutien ou les

réponses à vos préoccupations, vous avez aussi le droit de partager vos préoccupations avec la ou le supérieur immédiat de votre travailleur.

Vous êtes invité à contacter la Présidente-directrice générale de Mains, que vous pouvez joindre par téléphone ou courriel. Veuillez appelez le 1-800-668-8555 ou faire parvenir un courriel à info@handstfhn.ca pour obtenir des renseignements supplémentaires. Votre voix est importante et nous travaillerons ensemble pour faire en sorte qu'on vous entende.

En tout temps, les clients ont le choix d'avoir accès à l'ombudsman provincial.

Comment nous joindre

Sans frais et télécopie : 1-800-668-8555

Courriel : info@handstfhn.ca

24/7 Ligne téléphonique de crise : 1-844-287-9072 - Ligne téléphonique de soutien pour les enfants et jeunes en état de crise.

	Adresse	Téléphone	Heures d'ouverture
Bracebridge	23, promenade Balls Bracebridge, ON P1L 1T1	705-645-3155	Lundi au vendredi 8 h 30 – 12 h; 13 h – 16 h 30
Mattawa	150, rue Water Mattawa, ON P0H 1V0	705-476-2293	Sur rendez-vous seulement
North Bay	391, rue Oak Est North Bay, ON P1B 1A3	705-476-2293	Lundi au vendredi 8 h 30 – 16 h 30 Horaire prolongé : Mardi et jeudi 8 h 30 – 19 h
North Bay – Autisme	820, promenade Lakeshore North Bay, P1A 2G8	705-476-2293	Lundi au vendredi 8 h 30 – 16 h 30
Parry Sound	2, rue May Parry Sound, ON P2A 1S2	705-746-4293	Lundi au vendredi 8 h 30 – 12 h; 13 h – 16 h 30

			Horaire prolongé : Mardi 8 h 30 – 19 h
Powassan	8, rue King Powassan, ON P0H 1Z0	705-384-5225	Sur rendez-vous seulement
Sturgeon Falls	125, rue Lisgar Sturgeon Falls, ON P2B 3H4	705-476-2293	Lundi au vendredi 8 h 30 – 12 h; 13 h – 16 h 30 Horaire prolongé : Jeudi 8 h 30 – 19 h
Sundridge	37, rue Main C.P. 596 Sundridge, ON P0A 1Z0	705-384-5225	Lundi au vendredi 8 h 30 – 12 h; 13 h – 16 h 30 Horaire prolongé : Mardi 8 h 30 – 19 h
Timmins	60, avenue Wilson Bureau 103 Timmins, ON P4N 2S7	705-476-2293	Sur rendez-vous seulement
Timmins – Autisme	100, avenue Wilson Bureau B Timmins, ON P4N 2S9	705-476-2293	Lundi au vendredi 8 h 30 – 16 h 30
*Veuillez consulter notre site Web pour l'horaire d'été.			

Protection de la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca, conformément à la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, reconnaît l'importance de la confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé et s'engage à respecter, à sauvegarder et à protéger vos renseignements personnels sur la santé.

COLLECTE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Nous recueillons vos renseignements personnels sur la santé directement de vous ou de votre mandataire. Les renseignements personnels sur la santé que nous recueillons peuvent comprendre les antécédents médicaux et les dossiers sur vos soins de santé. Quand nous avons votre consentement, ou que la loi le permet, nous recueillons des renseignements personnels sur votre santé auprès d'autres sources.

Avant de recueillir de vos renseignements personnels sur la santé, nous vous expliquerons l'objectif de la collecte des renseignements. Nous ne recueillerons, n'utiliserons et ne divulguons vos renseignements personnels sur la santé qu'avec votre consentement explicite ou implicite, sauf là où la loi le permet ou l'exige.

UTILISATION ET DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Le présent organisme utilise et divulgue vos renseignements personnels sur la santé afin de :

- vous offrir des traitements et des soins dans la collectivité;
- planifier, administrer et gérer nos opérations internes;
- mener des activités de gestion de risques;
- effectuer des activités d'assurance de la qualité;
- enseigner;
- faire des recherches;
- établir des statistiques;
- nous conformer aux exigences légales et réglementaires; et
- atteindre d'autres objectifs permis ou exigés par la loi.

SÉCURITÉ

Vos renseignements personnels sur la santé sont gardés confidentiels et en sécurité et ne sont utilisés que par les personnes qui participent directement à vos traitements. Nous prenons des mesures pour nous assurer que toute personne qui nous fournit des services protège votre vie privée et n'utilise vos renseignements personnels sur la santé qu'aux fins auxquelles vous avez consenti.

Le présent organisme a des politiques et des procédures qui décrivent :

- les pratiques de sécurité mises en place pour protéger vos renseignements personnels sur la santé contre le vol, la perte et l'accès non autorisé, la reproduction, les modifications, l'utilisation, la divulgation et l'élimination; et
- les vérifications et les enquêtes effectuées dans le but de surveiller et de gérer notre conformité en matière de protection de la vie privée.

VOTRE ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS

Vous avez le droit d'avoir accès et de demander des corrections à vos renseignements personnels sur la santé en communiquant avec votre clinicienne ou clinicien.

Vous pouvez retirer votre consentement pour certaines des collectes, utilisations et divulgations ci-dessus, sous réserve d'exceptions/restrictions légales et dans un délai raisonnable en contactant votre clinicienne ou clinicien ou votre équipe de traitement.



POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS OU POUR SIGNALER UN PROBLÈME

Vous avez également le droit de porter plainte au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario que vous pouvez joindre au :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario
2, rue Bloor Est – Bureau 1400, Toronto, ON M4W 1A8

Téléphone : 1 800 387-0073

Télécopieur : (416) 325-9195

Courriel : [info @ipc.on.ca](mailto:info@ipc.on.ca)