



COUNSELLING AND SUPPORT SERVICES of S.D. & G.
SERVICES DE COUNSELLING ET DE SOUTIEN de S.D. & G.

PROGRAMME DE SERVICES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

Bienvenue au Programme de services d'intégration communautaire

- Bienvenue au Programme des services de soutien communautaire. Nous comprenons que vous êtes ici parce que vous pensez que notre soutien vous aidera à atteindre un objectif ou un besoin particulier; nous espérons pouvoir vous aider. La décision de recourir à notre soutien a peut-être été difficile et nous vous félicitons de votre démarche.

À quoi puis-je m'attendre?

- D'abord, nous allons vous écouter pour savoir de quels services vous avez besoin et, à partir de nos connaissances et de notre expérience, déterminer avec vous le meilleur moyen de combler vos besoins. Cela nécessitera peut-être le soutien de notre Programme ou un agencement de services offerts par d'autres organismes communautaires. Deuxièmement, vous recevrez le soutien de professionnels compétents qui possèdent l'expérience et la formation nécessaires pour vous aider à gérer vos problèmes. S'il est déterminé que vous n'êtes pas admissible, on vous adressera à d'autres services appropriés dans la communauté.

Qu'est-ce que nous attendons de vous?

- Nous vous demandons d'être à l'heure à vos rendez-vous et d'annuler en téléphonant au moins 24 heures à l'avance si vous pensez ne pas pouvoir venir. Il n'y a pas de frais pour les services offerts dans le cadre de ce Programme, car nous sommes financés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Que puis-je faire si je n'aime pas mon gestionnaire de cas ou le soutien que je reçois?

- Vous avez le droit de déposer une plainte écrite concernant les services rendus par l'organisme ou d'interjeter appel d'une décision que vous jugez non satisfaisante. Vous pouvez communiquer avec notre personnel pour obtenir de plus amples renseignements sur notre processus d'appel. Vous avez également le droit d'examiner votre dossier en présence du superviseur clinique responsable du Programme ou en présence du directeur général de l'organisme et de demander la correction de tout renseignement inexact.

Qu'en est-il de la confidentialité?

- Tous les renseignements que vous nous fournissez resteront strictement confidentiels et sont protégés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (Canada). Nous ne divulguerons aucun renseignement concernant votre dossier sans obtenir votre autorisation écrite ou à moins que la loi ne l'exige. Cela comprend les renseignements personnels définis dans la loi précitée. En signant ce document, vous consentez à la collecte de vos renseignements personnels pour leur utilisation par l'organisme aux fins de l'évaluation de votre situation et à d'autres fins administratives, notamment le classement et la tenue de dossiers.

- Nous sommes tenus par la loi et par notre code d'éthique de protéger la stricte confidentialité de vos renseignements. Nous ne pouvons partager aucun renseignement concernant vous-même ou le soutien que vous recevez à moins que vous ne donniez à cette fin une permission écrite distincte (aux personnes ou organisations désignées).

Cependant, nous pouvons briser le sceau de la confidentialité dans trois situations extrêmes :

1. Dans les situations qui créent un danger de mort, dans la mesure où le client constitue un danger pour soi ou a l'intention de mettre en danger la vie d'autrui.
2. Si nous sommes informés d'une forme quelconque de mauvais traitement d'un enfant, nous sommes tenus d'en informer les autorités.
3. Si un travailleur apprend qu'il y a un type quelconque de mauvais traitement allégué, constaté ou suspecté d'un client qui peut constituer une infraction criminelle, cela sera signalé à la police. (Voir les documents ci-joints pour plus de renseignements sur ce qui constitue un mauvais traitement.)
4. Si la production d'un dossier est ordonnée.

Consentement

- Vos renseignements personnels peuvent, de temps à autre, être fournis à des tiers dans le cadre du processus d'évaluation et de planification. En signant le présent formulaire, vous reconnaissez avoir été avisé qu'en pareil cas, l'organisme vous demandera de signer un consentement distinct qui énonce le motif de la transmission de vos renseignements à un autre organisme ou à une autre personne.

Est-ce qu'il y a des frais?

- Le Programme des services de soutien communautaire est un service financé par le gouvernement; il n'y a donc aucuns frais. Le Programme reçoit son financement du ministère des Services sociaux et communautaires et est régi par la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*.
- Le Programme des services de soutien communautaire est accessible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Le bureau est fermé pendant l'heure du repas, de midi à 13 h. Nous ne sommes pas un service d'urgence; en cas de crise ou d'urgence nécessitant un soutien en dehors de nos heures d'ouverture, vous pouvez appeler Connexions communautaires au 1 866 996-0991.

J'accuse réception de la présente feuille de renseignements et je consens à la divulgation de mes renseignements personnels pour la tenue des dossiers de l'organisme.

De plus, je comprends que mes renseignements personnels peuvent être divulgués à d'autres personnes membres d'une équipe chargée de l'examen relatif à l'agrément ainsi qu'aux représentants du ministère pour la tenue d'un examen dans le cadre des procédures d'assurance de la qualité de l'organisme.

Le gestionnaire de cas vous remettra un exemplaire dûment signé du présent document et l'original sera classé au dossier du client.

Nom

Date

Témoin

Date