# VOTRE GUIDE DES SERVICES

***Information et soutien pour les familles***

## Réseau de traitement des enfants

***Bâtir un avenir meilleur ensemble pour les enfants ayant des besoins particuliers multiples.***

# Bienvenue

## au Réseau de traitement des enfants.

Nous souhaitons à votre famille la bienvenue au Réseau de traitement des enfants. Vu que votre enfant ou votre jeune commence son cheminement auprès de nous, vous trouverez dans ce guide un résumé de nos services et de la façon dont le réseau et les partenaires collaborent.

Vous découvrirez :

- comment avoir accès à nos services
- comment nous collaborons pour coordonner les services et offrir un soutien, à vous et à votre enfant ou jeune
- les renseignements que nous recueillerons pour créer votre dossier électronique partagé
- le soutien financier dont vous disposez
- les événements que nous tenons pour les familles
- comment entrer en contact avec les autres parents dont les enfants font partie du réseau, comment s'y prendre pour faire du bénévolat chez nous et beaucoup plus encore.

Nous espérons que ce guide répondra à certaines de vos questions et vous aidera à prendre connaissance de toutes les occasions de collaborer activement avec l'équipe assignée à votre enfant, ainsi qu'avec RTE et ses partenaires.

Louise Paul
PDG, Réseau de traitement des enfants

## TABLE DES MATIÈRES


À propos du RTE ..... 3
Programmes et services ..... 7
Vos droits, les dossiers partagés et la protection des renseignements personnels ..... 15
Ressources et soutien : Entrez en contact ..... 18
Participer ..... 22
Glossaire ..... 24
Nous joindre ..... 27

## NOTRE MISSION

**Par le biais des efforts collectifs des partenaires au sein de la collectivité, nous sommes en mesure de répondre aux besoins en constante évolution des enfants et des jeunes ayant des besoins particuliers multiples du comté de Simcoe et de la région de York :**

- **en fournissant et en améliorant les services;**
- **en préconisant des changements au sein du système;**
- **en renforçant les capacités.**

## NOTRE VISION

**Construire ensemble un avenir meilleur.**

### Pourquoi un réseau?

Le RTE est composé d'un réseau de cinquante organismes desservant les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers et d'un petit groupe d'employés qui travaillent directement pour le RTE, ceux-ci dirigent et gèrent le travail du réseau.

Financé par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, le RTE a pour mandat de livrer et de coordonner les services à plus de 7 000 enfants ayant des besoins particuliers multiples du comté de Simcoe et de la région de York. Le RTE fait appel à des organismes partenaires pour la prestation de services au nom du réseau et collabore avec l'ensemble des partenaires pour coordonner les services. Le réseau est dirigé par un conseil d'administration qui est responsable d'assurer la réalisation de la mission de l'organisme. Vous pouvez trouver sur le site Web ctnsy.ca certaines des politiques et des documents qui font état du fait que le RTE doit rendre des comptes aux bailleurs de fonds, aux familles et aux partenaires.

## Les personnes que nous desservons

Le RTE offre un soutien aux enfants et aux jeunes qui doivent faire l'objet d'évaluations spécialisées ou d'interventions multiples telles que la physiothérapie et l'ergothérapie. Les programmes, les cliniques et les services du RTE ont leurs propres critères d'admissibilité.

Le RTE est également un partenaire du Programme ontarien des services en matière d'autisme pour les enfants et les jeunes de la région de York et du comté de Simcoe ayant reçu un diagnostic de trouble du spectre de l'autisme (TSA). Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce programme, veuillez communiquer avec la ligne d'accès **ACCESS** en composant le **1 866 377-0286** ou visiter le site Web du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse à l'adresse suivante : www.children.gov.on.ca.

## Notre façon de faire

Les enfants sont mis en contact avec le RTE de diverses façons. Certains nous ont été recommandés par des pédiatres ou des médecins de famille, d'autres au moyen de services d'intervention précoce ou de l'école. Certains parents ou fournisseurs de soins communiquent avec nous en appelant la ligne ACCESS (admission). Lorsque nous recevons e renvoi dont vous faites l'objet, un navigateur de service ou une adjointe de l'équipe ACCESS communiquera avec vous pour cerner les besoins de votre famille, puis en discuter. Les navigateurs de service connaissent à fond les services offerts aux enfants dans le comté de Simcoe et la région de York. Nous élaborerons un plan en collaboration avec vous et nous ferons les renvois et les liens appropriés avec les programmes et services qu'il vous faut. Certains des services auxquels nous vous dirigerons sont financés par le RTE et fournis par le personnel de divers partenaires du réseau. Nous pourrions aussi vous recommander d'autres programmes de partenaires du réseau qui sont financés d'autres façons.

Que les services soient fournis par le RTE ou par nos partenaires, vous ne serez jamais seuls dans votre cheminement; l'équipe assignée à votre enfant veillera à ce que vous vous sentiez bien soutenu et que vous ayez accès aux renseignements et aux ressources dont votre famille a besoin.

## Une approche coordonnée de l'équipe

Nous fournissons une équipe qui se concentre sur les besoins de votre enfant et de votre famille. Le personnel et les partenaires, en collaboration avec vous, élaborent un plan de services personnalisé et coordonné visant à aider votre enfant en lui apportant ce dont il a besoin pour s'épanouir. Vu que les membres de l'équipe assignée à votre enfant travaillent pour différentes agences du réseau, les évaluations et dossiers partagés font en sorte que tous les intervenants ont accès aux mêmes renseignements. Afin de pouvoir coordonner les services et travailler ensemble de façon efficace, il est important pour les professionnels de pouvoir partager facilement les renseignements (avec votre consentement).

Si votre enfant requiert des services pendant une longue période, il ou elle passera par plusieurs étapes de transition notamment, commencer l'école primaire, l'école secondaire et passer à l'âge adulte. Au fur et à mesure que votre enfant grandit, certains membres de l'équipe seront remplacés. Il est également probable que les objectifs de votre famille évoluent tout autant pendant cette période. Ceci veut dire qu'il se pourrait que certaines des interventions et certains des traitements changent eux aussi.

Les renseignements contenus dans le dossier partagé aideront les nouveaux membres de l'équipe à prendre le relais après le départ des anciens membres de l'équipe. Le dossier partagé de votre enfant et le plan coordonné contribueront à la progression et minimiseront le besoin de répéter les renseignements.

## Qu'est-ce qu'un plan coordonné?

Les membres de l'équipe collaboreront avec vous pour comprendre ce qui importe le plus pour votre enfant et votre famille. C'est ce que nous appelons notre vision : ce que nous souhaitons qui change ou s'améliore aux cours des 12 prochains mois. Nous faire part de ce que vous souhaitez peut aider l'équipe à saisir ce qui importe pour vous et à établir les objectifs de l'équipe pour que votre vision devienne réalité. Votre vision et vos objectifs font partie du plan coordonné et nous aident à orienter toute évaluation requise ainsi que les actions et les activités sur lesquelles chaque membre de l'équipe devrait axer ses efforts.

***« Auparavant, je trainais des boîtes contenant les dossiers de Lincoln afin de pouvoir renseigner tous ses thérapeutes. Maintenant, nous sommes tous sur la même longueur d'onde. Nous réfléchissons ensemble sur ce qui doit être fait à l'école et à la maison pour aider Lincoln à atteindre ses objectifs. C'est un merveilleux travail d'équipe. »***

***– Stacy, mère de RTE***

## Nos partenaires

Vous constaterez que nous parlons beaucoup des organisations qui sont nos partenaires. Nous le faisons parce qu'elles fournissent à votre enfant et à votre famille d'importants services de soutien. Ensemble, nous nous engageons à fournir des soins axés sur votre enfant ou votre jeune ayant des besoins particuliers multiples ainsi que sur votre famille. Nous partenaires proviennent des secteurs de l'éducation, des soins de santé, des services sociaux et d'organismes communautaires afin que nous puissions offrir un soutien aux familles, et ce, à la maison, à l'école et dans la collectivité. Voici les partenaires qui fournissent des services en notre nom :

### *Dans la région de York :*

Blue Hills Child and Family Centre
Centre régional de santé Southlake
Hôpital de Markham Stouffville, Programmes de développement de l'enfant
Mackenzie Health, Centre for Behaviour Health Sciences
Municipalité régionale de York, Services d'intervention précoce
York Catholic District School Board
York Region District School Board
York Support Services Network

### *Dans le comté de Simcoe :*

Centre régional de santé Royal Victoria, Service de développement des enfants
Closing the Gap Healthcare Group
Hôpital Soldiers' Memorial d'Orillia, Children's Therapy Services
Mackenzie Health, Centre for Behaviour Health Sciences
New Path Youth and Family Services
RLISS de Simcoe Nord Muskoka
Service de support communautaire Catulpa
Services communautaires de Simcoe
The Speech Clinic

Vous pouvez trouver la liste intégrale des partenaires sur le site Web à l'adresse ctnsy.ca.

## Services et coûts

Les services cliniques que vous recevez par le biais du RTE sont gratuits, car ils sont financés par le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Pour tous frais associés aux programmes particuliers (pour couvrir les coûts minimes de fournitures et d'équipements), nous vous en aviserons aussitôt que possible. Si les frais constituent un défi trop important pour vous, veuillez en informer votre fournisseur de services, car de l'aide pourrait être disponible à cet égard.

## Emplacements

Des services peuvent être fournis depuis divers emplacements, selon vos besoins ainsi que l'objectif de l'intervention, notamment chez vous, dans un lieu local, à l'école, dans une agence communautaire, au parc ou à une piscine de votre région. Le RTE dispose de dix sites, appelés sites d'équipes locales, qui offrent aux familles et aux fournisseurs de soins un espace partagé pour la prestation de services, des cliniques spécialisées et d'autres activités cliniques, des réunions et des événements dans la communauté.
Les sites sont supervisés par des animateurs d'équipes locales.

Il existe deux emplacements principaux :
1. Richmond Hill (carrefour multiservices)
2. Barrie (The Common Roof)

De plus petits emplacements :
3. Markham
4. Vaughan
5. Georgina
6. Newmarket
7. Alliston
8. Collingwood
9. Orillia
10. Midland

***Voici un aperçu de ce que vous pouvez trouver à chacun des emplacements :***

- stationnement gratuit toilettes accessibles
- salles d'attente adaptées aux enfants
- gymnases thérapeutiques dotés d'une gamme d'équipements thérapeutiques
- espaces partagés à la disposition des fournisseurs dans la communauté qui servent les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers
- des occasions pour les parents de se retrouver lors d'événements familiaux tels que notre fête annuelle d'Halloween, les ateliers et les séances de formation

***Les sites peuvent aussi offrir un ou plusieurs des éléments suivants :***

- tables à langer accessibles
- systèmes d'élévation pour le transfert aux espaces où sont donnés les soins thérapeutiques
- espaces et équipements sensoriels*
- bibliothèque de ressources.

**Nota : Le site de Richmond Hill du RTE dispose d'un espace sensoriel Snoezelen que les familles peuvent réserver après avoir suivi une courte séance de formation.*

Pour obtenir l'adresse des sites ou pour joindre l'animateur d'une équipe locale concernant un site ou un événement, veuillez visiter notre site Web à l'adresse suivante : ctnsy.ca/About-Us/Locations.aspx.

## Si on vous a recommandé au RTE

### *> Pour les renvois directs au RTE*

Les navigateurs de services joints au moyen de la ligne ACCESS (admission) entameront le processus de planification des services coordonnés. Ils discuteront avec vous des besoins de votre enfant, ouvriront un dossier électronique partagé et obtiendront votre consentement pour divulguer ces renseignements aux professionnels et aux médecins qui travailleront avec votre famille afin qu'ils puissent travailler en équipe pour s'occuper de votre enfant.

Le navigateur de service collaborera avec vous pour déterminer quels services et quel type de soutien votre enfant ou jeune a besoin pour atteindre vos objectifs. Il ou elle vous aidera quant aux critères d'admissibilité (certains programmes exigent des évaluations médicales ou des recommandations de la part de médecins et d'autres fournisseurs de services) et sera votre personne-ressource principale qui vous orientera tout au long du processus de renvoi tant pour les services financés par le RTE que ceux fournis par un partenaire ou d'autres organismes et agences.

### *> Pour les renvois directs vers les agences et organismes du réseau de partenaires*

Nos partenaires qui sont des agences et des organismes ont, eux aussi, des processus de réception des demandes et sont en mesure d'accepter des renvois relatifs aux services qu'ils fournissent. Les médecins et les autres fournisseurs de services peuvent transmettre les renvois directement à ces agences s'ils savent quels services sont requis. Avec votre consentement, les partenaires du réseau avec qui nous collaborons sont en mesure d'inscrire les renseignements directement dans le dossier partagé afin d'améliorer la coordination et d'assurer que les services sont complets.

## L'accès aux services privés de thérapeutes et de consultants

Certaines familles décident de payer au privé afin de compléter les services qu'ils reçoivent par le biais du RTE. Parfois, des familles ont accès aux assurances privées, aux plans de soins longue durée et aux sources de financement qui contribuent à couvrir ces coûts. Vous pouvez vérifier auprès de votre compagnie d'assurance pour savoir ce que couvre votre assurance. Les régimes d'assurances privées et d'employeurs peuvent couvrir divers types de services de soins de santé et de réadaptation comme l'orthophonie, la physiothérapie, la psychologie et l'ergothérapie.

## Questions sur les services

Le RTE reçoit les questions concernant les services ou les renvois de la part des jeunes, des familles, des médecins, des professionnels de soins de santé, du personnel scolaire et d'autres fournisseurs de services. Vous trouverez sur notre site Web les renseignements sur le renvoi ainsi que les formulaires à cet égard. Si vous avez des questions concernant les services pour votre enfant, veuillez en discuter avec les membres de votre équipe ou communiquer avec ACCESS.

***« J'ai été très satisfait de la façon avec laquelle le RTE a évalué mon enfant…ils possèdent de très bonnes connaissances et ont fait preuve de beaucoup de patience lorsque j'ai posé toutes mes questions. »***

***– Parent qui fait partie du RTE***

## À quoi peuvent s'attendre les familles du RTE

Nos services se classent habituellement dans trois grandes catégories : évaluation, consultation et intervention. Le soutien que votre enfant et votre famille recevront varie selon les besoins de l'enfant et les fins visées en ayant recours au service.

### Les types de services que nous offrons

#### Services d'évaluation

Ces séances ont pour but de recueillir des renseignements pour confirmer un diagnostic, inventorier les forces et les besoins de votre enfant et recommander des services d'intervention appropriés afin de répondre à ces besoins. Les évaluations comprennent des tests pour votre enfant et des entrevues avec la famille, et pourraient inclure le recueil de renseignements auprès d'autres intervenants qui travaillent avec votre enfant et qui le soutiennent (comme des enseignants, des médecins, etc.). Habituellement, les évaluations se font au cours d'une à trois séances. Après l'évaluation, les résultats et recommandations font l'objet d'un résumé et nous en discutons avec vous. S'il y a lieu, nous remettons aux familles un sommaire écrit de l'évaluation et des recommandations.

#### Services de consultation

Les services de consultation se rapportent précisément à un besoin identifié et se déroulent sur une courte période. Des objectifs particuliers pourraient inclure l'ordonnance de l'utilisation d'un appareil particulier ou la détermination des interventions ou des stratégies qui s'imposent afin d'aborder un besoin particulier.

#### Services d'intervention

La plupart des enfants et des jeunes qui reçoivent des services d'intervention du RTE ont des besoins à long terme qui évoluent au fil du temps. Le RTE offre des services d'intervention au moyen d'une gamme de modèles de prestation de services tels que la formation et l'orientation des parents et des médiateurs, des programmes scolaires, en garderie ou à domicile, et la thérapie de groupe ou individuelle. La détermination du modèle approprié, de l'intensité et de la durée de l'intervention dépendent de divers facteurs. Au fur et à mesure que les besoins de votre enfant et de votre famille évoluent, vous pouvez vous attendre à ce que le modèle d'intervention change lui aussi. Il se peut que, pour certaines périodes, vous ayez besoin de plus de services, et pour d'autres, une surveillance suffira. Vous pouvez toujours vous attendre à participer à la prise de décisions relativement à la prestation de services à votre enfant.

## Programmes et services

***Alimentation :*** Le service d'évaluation et de consultation en matière d'alimentation offre une consultation et une évaluation de l'alimentation en cas de problèmes de glutition, notamment :

- faiblesse des muscles de la bouche
- difficulté avec certaines textures
- prise de poids insuffisante ou perte de poids
- reflux important
- chirurgie de la bouche ou du cou
- difficulté à prendre le sein ou la bouteille
- faible capacité de mastication
- tousser ou s'étouffer en mangeant ou en buvant
- enfants qui sont alimentés par gavage
- antécédents d'infections des voies respiratoires supérieures

L'évaluation, de même que la consultation, offerte dans le cadre du service d'évaluation et de consultation en matière d'alimentation ne se fait habituellement qu'une seule fois. Il faut obtenir un deuxième renvoi si un soutien supplémentaire est requis. L'équipe pourrait être composée d'un orthophoniste, d'un ergothérapeute, d'un diététiste et d'un pédiatre, au besoin, selon les préoccupations. Ces services sont fournis aux cliniques particulières du comté de Simcoe et de la région de York.

***Audiologie :*** Les services d'audiologie qu'offre le RTE sont axés sur la prévention ainsi que l'identification, l'évaluation, le traitement de la perte auditive, et la réadaptation à cet égard, chez les enfants ayant des besoins particuliers multiples. Les services d'audiologie offerts par le RTE sont fournis par un audiologiste agréé au site de Richmond Hill. L'audiologiste fait des recommandations relatives à la gestion de la perte d'audition et fournit des renseignements et des services-conseils connexes aux familles.

***Counseling pour les enfants et les familles :*** Les services de counseling pour les enfants et les familles comprend de brèves séances de counseling et un soutien aux enfants et aux jeunes ayant des besoins particuliers multiples, ainsi qu'à leur famille, qui ressentent un niveau élevé de stress ou qui ont besoin d'aide pour gérer des situations difficiles sur le plan émotionnel. Cependant, ce service n'en est pas un d'intervention en cas de crise et ne vise pas les problèmes pour lesquels une intervention à long terme est requise. Le thérapeute du RTE pour les enfants et les familles redirigera les familles vers d'autres services appropriés dans les cas où le service de ressources de courte durée ne peut répondre aux besoins de la famille. Habituellement, ce service est fourni sur le site des équipes locales du RTE.

***Ergothérapie :*** L'ergothérapie pour les enfants et les jeunes ayant des troubles neuromoteurs est axée sur le développement des habiletés motrices afin que l'enfant ou le jeune puisse faire des activités quotidiennes courantes comme se prodiguer les soins personnels, jouer et être actif au sein de la communauté. Dans le cadre de la thérapie, l'ergothérapeute pourrait également juger que de l'équipement aiderait l'enfant ou le jeune à retrouver le maximum de fonction et de confort. Un programme de traitement personnalisé sera élaboré en fonction de l'évaluation et des objectifs communs. Des assistants en réadaptation assurent également un soutien dans le cadre de ce service.

***Gestion de la spasticité :*** Le service de gestion de la spasticité est offert par une clinique multidisciplinaire pour les enfants et les jeunes (de deux à huit ans) qui souffrent de spasticité ou de dystonie. La spasticité est un changement du tonus musculaire ou une raideur musculaire souvent due à la paralysie musculaire, des traumatismes crâniens et des blessures à la colonne vertébrale. L'équipe travaille auprès des enfants et des familles pour les aider à comprendre la spasticité et son effet sur le confort, les soins, les activités quotidiennes et le niveau de participation. Les membres du service collaborent avec les équipes de thérapeutes locales pour assurer la surveillance et le suivi. Il faut le renvoi d'un médecin pour obtenir ce service.

***Navigation parmi les services :*** Le RTE dispose d'un service de navigation fourni par des professionnels chevronnés qui connaissent bien les services, les programmes et les mécanismes de soutien. Les navigateurs de services s'assurent que les enfants et leur famille ont accès aux services dont ils ont besoin selon un examen initial de leurs forces et de leurs besoins.

***Physiothérapie :*** La physiothérapie pour les enfants et les jeunes ayant des troubles neuromoteurs est axée sur le développement de la motricité globale afin que l'enfant ou le jeune puisse retrouver le maximum de fonction et participer à la maison, à l'école et au sein de la communauté. Le physiothérapeute pourrait également juger que de l'équipement aiderait l'enfant ou le jeune à retrouver le maximum de fonction et de confort. Un programme de traitement personnalisé sera élaboré en fonction de l'évaluation et des objectifs communs. En plus de la physiothérapie, des assistants en réadaptation assurent également un soutien dans le cadre de ce service.

***Planification de services coordonnés :***
Les coordonnateurs de planification de services participent à l'élaboration d'un plan de services coordonnés et intégrés qui tient compte de tous les services requis. Les coordonnateurs de planification de services sont axés sur la famille et offrent un soutien à l'enfant, à la famille et à l'équipe en vue d'identifier et d'établir des objectifs pertinents.

***Le Programme ontarien des services en matière d'autisme - Demandes :***
Le RTE et Kinark Child and Family Services collaborent pour traiter les demandes relatives au Programme ontarien des services en matière d'autisme (financé par la province). Ce service est offert aux enfants et aux jeunes qui ont déjà obtenu un diagnostic confirmé de trouble du spectre autistique. Pour obtenir plus de renseignements ou pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Kinark au **1 888 454-6275**.

***Services de diagnostic et de consultations médicales :*** Les services de diagnostic et de consultations médicales du RTE, qui s'adressent aux enfants et aux jeunes ayant des problèmes de développement, médicaux et comportementaux complexes, ont pour objectif d'établir un diagnostic, d'assurer un suivi ou de procéder à une consultation médicale. Vous devez obtenir le renvoi d'un médecin pour obtenir ce service interdisciplinaire d'évaluations diagnostiques et de consultations médicales (jusqu'au 18e anniversaire de votre enfant), et ce, pour une variété de conditions, notamment le trouble du spectre autistique (TSA). Les consultations médicales sont faites par des pédiatres spécialisés en développement et d'autres membres de l'équipe, au besoin.

***Service de psychologie :*** Le service d'évaluation et de consultation en matière de psychologie apporte un soutien en ce qui a trait au diagnostic et à la gestion du comportement d'enfants et de jeunes ayant une gamme de problèmes cognitifs, neurologiques et comportementaux au moyen d'évaluations et de consultations psychologiques et neurologiques. L'objectif est de comprendre davantage comment l'enfant pense et apprend, et quelles sont ses capacités émotionnelles compte tenu de sa condition médicale (p. ex. traumatisme au cerveau, etc.). Les évaluations et les consultations sont fournies aux sites du RTE dans le comté de Simcoe et la région de York.

***Services récréatifs et de loisir :*** Tous les enfants et les jeunes ont le droit d'avoir du plaisir! Participer à des activités récréatives et de loisir, telles que des sports adaptés, des activités communautaires et des événements communautaires, est important pour le développement physique, émotionnel, social et cognitif, et pour la qualité de vie de votre enfant. Ce service aide les enfants et les jeunes à perfectionner leurs connaissances et leurs habiletés en matière de loisirs, en collaboration avec d'autres fournisseurs de service tels que des ergothérapeutes, des physiothérapeutes et des travailleurs sociaux. Les ergothérapeutes travaillent au sein du secteur récréatif de la communauté pour créer, faciliter et améliorer l'inclusion et les occasions récréatives pour les enfants et les jeunes. La prestation des programmes peut se faire dans divers emplacements.

***Service de ressources de courte durée :*** Le service de ressources de courte durée peut mener à l'élaboration d'un plan d'action initial pour aider les familles qui sont en attente du service de coordination ou qui se préparent à effectuer une transition. Il est possible d'avoir recours à ce service pour aider les enfants et les jeunes ayant des besoins particuliers et leur famille à avoir accès au financement, aux camps, aux services de répit et aux autres services. Habituellement, ce service comporte d'une à trois séances avec un coordonnateur de planification de services qui ont lieu au site des équipes locales du RTE.

***Services spécialisés relatifs aux sièges et à la mobilité :*** Ces services sont fournis par des physiothérapeutes et des ergothérapeutes. Ce service aide les enfants et les jeunes à qui on a donné une prescription complexe relative à un siège ou à un équipement lié à la mobilité en déterminant et en obtenant l'équipement qui convient le mieux à leurs besoins. Les enfants et les jeunes qui ont besoin de ce service doivent obtenir une prescription du physiothérapeute ou de l'ergothérapeute.

***Suppléance à la communication :*** Le service de consultation en matière de suppléance à la communication (ACC) du RTE aide les enfants et les jeunes qui éprouvent de la difficulté à parler et qui bénéficieraient de l'utilisation d'appareils de suppléance pour communiquer. L'ACC est une clinique de suppléance de niveau général désignée par le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels pour fournir les services requis aux enfants ayant des besoins complexes en matière de communication. Le service ACC n'est offert qu'aux enfants et aux jeunes de moins de 19 ans qui sont aux études et qui nous ont été recommandés par leur équipe locale. L'équipe ACC pourrait comprendre des orthophonistes, des ergothérapeutes et des assistants en troubles de communication, selon les besoins de l'enfant ou de la jeune personne.

## Interprètes

La diversité et l'inclusion sont importantes pour le RTE et nous reconnaissons que nous desservons des communautés diverses. Le service de navigation est disponible en français et le RTE veillera à ce qu'un interprète fasse l'interprétation linguistique et culturelle lors d'évaluations ou de services clés dans d'autres langues lorsqu'il est essentiel que les familles et les fournisseurs de service communiquent de façon efficace.

Veuillez demander un interprète dans la langue de votre choix lorsque vous appelez la ligne ACCESS pour la première fois. Vous pouvez également faire participer à toute conversation et réunion un autre membre de la famille ou une personne avec qui vous êtes à l'aise et qui parle votre langue. Veuillez donner tout renseignement culturel que doit savoir l'équipe, et aidez-nous à comprendre votre langue, vos coutumes et vos croyances.

## Les listes d'attente

Vu la forte demande de services dans la région de York et le comté de Simcoe, bon nombre des programmes et des services ont des listes d'attente. Selon le programme, l'attente peut varier de quelques jours à plusieurs mois. Pendant que vous attendez de recevoir le service, il pourrait y avoir d'autres façons d'aider votre enfant.

Voici quelques options à envisager :

- discutez avec un navigateur de services pour connaître les autres services, soit financés par l'État ou privés, auxquels vous pourriez avoir accès en attendant.
- consultez le centre des ressources en ligne à l'adresse ctnsy.ca pour trouver des liens vers des conseils et des renseignements utiles.
- participez à des ateliers ou à des événements familiaux du RTE.
- discutez avec un mentor de la famille.
- accédez à des programmes thérapeutiques privés ou à des programmes de paiement à l'acte.
- faites des recherches pour trouver des programmes de loisirs locaux dans la communauté.

## Collaborer avec les familles

Il faut parfois un village pour élever un enfant et nous souhaitons aider **tant** votre enfant **que** votre famille. Votre participation à la création d'objectifs pour votre enfant et votre rétroaction sur les stratégies sont tout à fait essentielles.

- Faites-nous parvenir toute préoccupation ou question. L'équipe assignée à votre enfant est toujours là pour vous. Les navigateurs de service et les animateurs des équipes locales sont également en mesure de répondre à vos questions.
- Faites-nous part des autres services de soutien que reçoit votre enfant à l'extérieur du réseau. Nous nous engageons à collaborer avec tous les professionnels qui participent à la prestation de soins de votre enfant.
- Faites-nous parvenir tout renseignement nouveau sur votre enfant, notamment les nouveaux diagnostics et les rapports de progrès. Les nouveaux renseignements sont consignés au dossier partagé. Avec votre permission, les membres de l'équipe de votre enfant peuvent accéder à ces renseignements.
- Participez aux thérapies et aux évaluations de votre enfant ainsi qu'aux interventions dont il fait l'objet. Votre apport est un atout précieux à chaque étape.

***« La grande différence est que tout le monde travaille ensemble et met à profit les efforts des autres. Tout est tellement uniforme maintenant. Les thérapies, l'équipement spécial et les traitements sont également utilisés à la maison et à l'école. »***

***– Parent de CTN***

## L'histoire des Meffen

*« Toute sa vie, ma fille Emily a été considérée comme ayant la paralysie cérébrale, vu qu'elle a manqué certaines étapes de développement. En septembre 2014, à ses 16 ans, elle reçu un diagnostic officiel : Carence en N-Glycanase.*
*Ce diagnostic a engendré d'autres questions sur les besoins et l'avenir d'Emily.*
*J'ai l'honneur d'avoir Emily dans ma vie. Elle me fait sourire tous les jours. Quand Emily est heureuse, tout le monde autour d'elle est heureux.*

*Le chemin que doivent prendre les parents qui ont un enfant ayant des besoins particuliers diffère de celui que prennent les parents d'enfants qui n'ont pas ces types de besoins. Malgré des hauts et des bas, nous allions, pour la majeure partie de la vie d'Emily, dans la bonne direction et nous étions accompagnés des bonnes personnes. J'attribue notre succès aux merveilleux thérapeutes, éducateurs et fournisseurs de soins du Réseau de traitement des enfants (RTE/CTN) qui sont entrés dans notre vie.*

*Je ne me souviens pas exactement quand Emily a été inscrite officiellement au RTE parce que les services se donnaient de façon harmonieuse. L'ergothérapie, la physiothérapie et l'orthophonie se faisaient en classe, les réunions chez moi et les séances de thérapie au local du RTE dans notre communauté. L'équipe a toujours participé à nos réunions et répondu à mes courriels et m'a encouragé à penser au futur d'Emily et au type de soutien qui devra être mis en place pour elle.*

*Notre plan de service et nos réunions d'équipe ont fait toute la différence dans nos vies en plus de toutes les autres choses que le RTE fait pour les familles. Nous avons eu la chance de rencontrer d'autres parents d'enfants ayant des besoins particuliers lors des pauses café et des événements inclusifs comme les fêtes d'Halloween et de Noël. Aujourd'hui, à titre de mentor bénévole auprès des familles et membre du conseil d'engagement des familles, je peux donner au prochain et faire une différence quant aux services et aux programmes qui sont en place pour soutenir les familles, en plus de conseiller les familles qui viennent d'entamer cette aventure.*

*Ce que je peux vous confirmer est que le RTE et les organismes partenaires vous guideront et aideront, vous et votre famille, à naviguer les aléas de votre aventure.*

*– Laura Meffen, parent*

## Droits et responsabilités des clients

Le Réseau de traitement des enfants s'engage à protéger et à promouvoir les droits des personnes que nous desservons conformément aux lois de l'Ontario. Les enfants, les jeunes et les familles qui reçoivent des services et un soutien de la part du RTE ont également des responsabilités afin que nous puissions collaborer de façon efficace en tant que partenaires.

***Dans le cadre du soutien offert par le personnel, les partenaires et les bénévoles du RTE :***

- Nous vous traiterons avec respect et dignité.
- Nous serons sensibles à vos pratiques culturelles et spirituelles, et à votre langue.
- Nous vous servirons sans discrimination, abus ou préjudice quels qu'ils soient, peu importe la race, l'origine ethnique, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, les habiletés ou tout autre motif conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario.
- Nous protégerons la vie privée et les renseignements personnels et respecterons votre droit de retirer votre consentement.
- Nous vous fournirons l'accès à votre dossier électronique partagé.
- Nous vous donnerons les renseignements dont vous avez besoin pour prendre des décisions en temps opportun et veillerons à ce que vous sachiez à quels services vous êtes admissible.
- Nous vous offrirons des services et un soutien de qualité supérieure assurés par des fournisseurs de service qualifiés, dans des lieux sûrs, propres et accessibles.
- Nous encouragerons votre participation à tous les aspects du service et, si vous le souhaitez, la participation d'une personne de soutien, d'un intervenant ou d'un animal d'assistance.
- Nous respecterons votre droit de refuser un service ou de ne pas être d'accord avec un fournisseur de service.
- Nous réagirons aux problèmes que vous soulevez, à vos inquiétudes et à vos plaintes en menant les enquêtes qui s'imposent sans aucune répercussion négative sur les services que vous recevez.

***En revanche, nous vous demandons ce qui suit :***

- Traiter les membres du personnel et les intervenants avec respect.
- Informer les membres du personnel de tout besoin ou de toute mesure d'accommodation dont nous devons avoir connaissance.
- Fournir des renseignements exacts.
- Participer activement à tous les aspects du service que vous recevez.
- Nous informer si vous ne pouvez vous présenter à un rendez-vous.
- Signaler toute préoccupation à votre fournisseur de service ou au RTE, par téléphone ou par courriel. Vous pouvez nous transmettre une plainte officielle sur notre site Web à l'adresse ctnsy.ca.

**Rendez-vous manqués :** Nous comprenons qu'il se peut que votre enfant doive manquer un rendez-vous prévu en raison de maladie ou autres. Votre fournisseur et vous établirez ensemble une procédure d'avis en cas de maladie ou d'absence. Dans la mesure du possible, veuillez informer le professionnel ou l'organisme qui fournit le service au moins 24 heures à l'avance avant le rendez-vous prévu.

**Aucun contact :** Nous ferons de notre mieux pour vous rejoindre. Si nous ne réussissons pas à vous joindre après plusieurs tentatives au cours d'une certaine période, nous annulerons le service (dans la plupart des cas, vous recevrez une lettre ou un courriel de confirmation à cet égard). Nous vous invitons à appeler la LIGNE **ACCESS (1 866 377-0286)** pour reprendre contact avec nous.

## Dossier électronique partagé

Lorsque nous recevons un renvoi, nous ouvrons un dossier électronique partagé pour votre enfant. Nous y consignons les renseignements recueillis lors du processus d'admission et d'orientation. Les fournisseurs de service qui forment l'équipe de votre enfant consigneront également leurs notes sur les traitements et le progrès, et conserveront les évaluations dans ce dossier partagé. Avec votre autorisation, le dossier partagé permet aux membres de l'équipe de partager des renseignements actualisés et de communiquer entre eux de façon sécurisée et confidentielle. Le RTE ne conserve aucun dossier imprimé, et tous les fournisseurs de service financés par le RTE doivent verser leurs notes et constatations au dossier partagé. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec l'agent de la protection de la vie privée du RTE à l'adresse privacy@ctnsy.ca.

### *Pourquoi utilisons-nous un dossier électronique partagé?*

- Il réduit la quantité de renseignements que la famille et les fournisseurs de soins doivent partager et le nombre de fois qu'ils doivent le faire.
- Il permet à tous les membres de l'équipe de savoir quels services et quelles interventions sont fournis. (Par exemple, l'ergothérapeute de votre enfant peut voir les notes de son orthophoniste.)
- Il documente et sauvegarde les rapports d'évaluation.
- Il permet aux fournisseurs de services de lire les évaluations et les rapports de progrès passés et actuels de la part de membres actuels, ou des anciens membres, de l'équipe et d'autres professionnels.
- Sur le plan juridique, il satisfait aux exigences des professionnels de documenter leurs interactions avec vous et votre famille.
- Il permet à l'équipe de consigner les objectifs communs et d'en faire le suivi.
- Il permet de consigner tous les renseignements en un seul lieu à jour, sécurisé et pratique!

Sachez que ce dossier est entièrement protégé : nous avons recours à la même technologie que celle utilisée par les institutions financières pour les opérations bancaires en ligne. Les fournisseurs de service qui accèdent au dossier partagé de votre enfant ont reçu une formation sur ce système et se sont engagés à protéger les renseignements personnels sur la santé en plus de respecter les lois de la province en matière de protection de la vie privée.

Le dossier électronique partagé contient, entre autres, les renseignements suivants :

- les coordonnées et des renseignements démographiques
- l'histoire du développement de votre enfant depuis la naissance
- les résultats d'entrevues et d'évaluations
- des documents comme des rapports liés au diagnostic
- les rapports scolaires et de transition
- des notes sur les plans de service et les progrès

## Protection de la vie privée, accès aux renseignements et consentement

La protection des renseignements personnels de votre enfant et de votre famille est très importante pour tout le personnel du RTE. Tous les partenaires du réseau se sont engagés à protéger et à sécuriser vos renseignements personnels. Un cadre de protection de la vie privée détaillé a été conçu relativement à l'utilisation du dossier électronique partagé afin de protéger vos renseignements personnels. Pour obtenir plus d'information sur la protection de la vie privée et le consentement, visitez notre site Web à l'adresse ctnsy.ca.

Vous avez toujours le droit de dire comment les renseignements qui se rapportent à votre enfant et à votre famille peuvent être utilisés et à qui ils peuvent être divulgués. Vous pouvez demander l'accès au dossier électronique partagé en tout temps. Vous pouvez également demander que des corrections soient apportées au dossier en cas d'erreur.

### Fournir le consentement

Le consentement que vous donnez relativement à la divulgation d'information, verbale ou écrite, sera conservé dans le dossier électronique partagé. Vous avez le droit de ne pas y consentir ou de retirer votre consentement, sauf dans certaines circonstances dans lesquelles la divulgation est prescrite dans la loi ou fait l'objet d'une ordonnance de tribunal. Tous les fournisseurs de service doivent signaler toute préoccupation liée à la sécurité de l'enfant ou du jeune. Les fournisseurs de service n'ont pas à obtenir le consentement pour divulguer des renseignements lorsqu'il y a un risque, ou un risque présumé, de préjudice corporel ou de négligence de l'enfant.

### Adresses courriel et collecte de renseignements

Le RTE recueille les adresses courriel de ses clients et des familles dans le but d'expédier de l'information sur les événements à venir, les bulletins et le sondage sur la satisfaction des clients et des familles. Veuillez nous faire part de tout changement d'adresse, de numéro de téléphone et d'adresses courriel. Le RTE n'envoie jamais de renseignements confidentiels et de renseignements personnels sur la santé par courriel, vu les risques de divulgation inappropriée de ces renseignements.

### Avez-vous des questions, des commentaires ou des préoccupations sur la protection de la vie privée ou le consentement?

Nous sommes toujours là pour répondre à vos questions ou discuter de toute préoccupation relative à la saisie, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels et sur la santé par le RTE. Veuillez communiquer avec l'agent de la protection de la vie privée du RTE (**1 866 377-0286**) ou envoyez-nous un courriel à l'adresse privacy@ctnsy.ca. Vous pouvez également communiquer avec le Commissaire à l'information et à protection de la vie privée de l'Ontario (**1 800 387-0073**) ou à l'adresse ipc.on.ca pour obtenir plus d'information sur la loi et les pratiques en matière de protection de la vie privée

## Comment trouver des ressources et du soutien et rencontrer d'autres parents

# Participez aux événements du RTE!

**Le RTE organise régulièrement des événements populaires, divertissants et inclusifs pour les enfants et les familles. On nous dit souvent qu'établir des liens entre les familles est un important aspect des services que nous offrons.**

**Consultez le calendrier d'événements sur notre site Web (ctnsy.ca) ou notre page Facebook pour trouver de l'information actualisée et pour vous inscrire à ces événements et à d'autres événements qui auront lieu dans votre région.**

- **discussions entre parents autour d'un café entre parents**
- **ateliers d'information**
- **pique-niques au parc**
- **fêtes annuelles d'anniversaires**
- **rassemblements pour l'Halloween**

***« Nous avons participé de nombreuses fois à l'événement d'Halloween. Il s'agit d'un choix intéressant pour les familles, car c'est une sortie sécuritaire et amusante. »***

***– Parent du RTE***

## Vous pouvez avoir accès à du soutien et apprendre de nouvelles choses en plus d'interagir avec d'autres familles.

### *Veuillez visiter notre site Web pour trouver des ressources en ligne.*

Cherchez-vous de l'information sur le diagnostic qu'a reçu votre enfant? Êtes-vous à la recherche de soutien en ligne pour votre enfant? Cherchez-vous des camps ou des programmes inclusifs que votre enfant pourrait aimer? Notre site Web contient un centre de ressources en ligne bien rempli où vous trouverez certains des conseils et des renseignements les plus demandés.

Voici des exemples de ce que vous pourrez trouver :

- **Financement, planification fiscale et finances :** Renseignements sur le financement privé et gouvernemental, la planification financière et de l'information en matière d'impôts ainsi que des conseils.
- **Conseils pour les parents :** Obtenez un soutien quant à votre rôle en tant que parent et découvrez les vêtements, l'équipement et les jouets adaptés.
- **Camps et programmes de loisirs :** Apprenez-en plus sur les activités récréatives inclusives par rapport à celles qui sont adaptées, trouvez des liens vers des guides de loisirs inclusifs et du financement pour participer aux camps.
- **Tout ce qui concerne l'école :** Obtenez de l'information sur les troubles d'apprentissage, des conseils sur la transition pour la rentrée scolaire et comment lire un plan d'enseignement individualisé (PEI).
- **Les jeunes et leur transition vers l'âge adulte :** Trouvez des programmes pour les jeunes et les adultes, de la formation en emploi et des services de placement, ainsi que des vidéos pour les adolescents.
- **Pour les enfants :** Nous avons des pages imprimables à colorier, des activités de pleine conscience pour les tout-petits et des recommandations de livres.
- **Ressources thérapeutiques :** Prenez connaissance des stades de développement, trouvez des ressources et des cours de langue des signes et trouvez des groupes et des organisations de soutien.
- **Information sur les divers diagnostics :** Trouvez des renseignements sur de nombreux diagnostics, notamment la paralysie cérébrale, le spina-bifida, les syndromes génétiques et le trouble du spectre autistique.

Si vous cherchez quelque chose de particulier qui ne figure pas sur notre site, veuillez nous expédier un courriel à l'adresse info@ctnsy.ca et nous ferons de notre mieux pour vous aider à trouver ce que vous cherchez.

***Participez aux programmes communautaires.*** Essayez les programmes de loisirs inclusifs de votre communauté. Vous pourriez trouver des sports adaptés, des occasions de jouer avec un compagnon, de l'aide et des camps pour enfants ayant tous types de handicaps. Souvent, les bibliothèques, les centres de la petite enfance, les conseils scolaires et les centres de jeux intérieurs disposent de programmes sans inscription et à faible coût pour les familles

***Visitez notre page Facebook.***
N'oubliez pas d'« aimer » la page Facebook du RTE/CTN à l'adresse Facebook.com/ChildrensTreatmentNetwork!
En tant que membre de notre communauté en ligne, vous resterez au fait des nouvelles et des événements du RTE et verrez les diverses informations publiées. Cette page a été créée PAR les familles POUR les familles d'enfants et de jeunes ayant des besoins particuliers pour partager leurs expériences, rester en contact et même trouver un peu d'inspiration au quotidien.

***Discutez avec un mentor de familles.*** Nos mentors bénévoles sont des membres de notre Programme de ressources pour les familles. Ce programme met en contact les familles qui ont besoin de ressources de soutien et un parent bénévole ayant reçu une formation et possédant de l'expérience au sein de notre réseau et à accéder aux ressources communautaires. Ces mentors eux-mêmes un enfant ayant des besoins particuliers multiples. Pour en savoir plus sur ce programme ou si vous souhaitez obtenir de la formation en vue de devenir mentor familial, veuillez composer le **1 866 377-0286**.

***« Je suis très reconnaissante que mon mentor soit dans ma vie. Je ne pourrai jamais assez vous remercier de m'avoir inscrit au programme. Je lui dois beaucoup, car je me sens moins seule maintenant. »***

***– Parent du RTE***

## Soutien financier et financement

Certains enfants et jeunes ont besoin d'équipements spécialisés et un soutien qui ne sont pas entièrement financés par le gouvernement. Par conséquent, certaines familles éprouveront des difficultés financières ou n'auront pas les moyens de se procurer le soutien dont elles ont grandement besoin.

Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse offre deux programmes financés par le gouvernement auxquels votre famille pourrait être admissible : Aide à l'égard d'enfants qui ont un handicap grave et Services particuliers à domicile.

Le ministère de la Santé et des soins de longue durée de l'Ontario offre un Programme d'appareils et accessoires fonctionnels (PAAF) qui aide à payer l'équipement adapté, comme des prothèses auditives et des fauteuils roulants.

En raison des dons généreux, le RTE est également ravi de disposer du fonds CTN Family Fund pour les familles qui ont des besoins financiers urgents que les autres programmes ne peuvent satisfaire.

Demandez à votre équipe de vous parler de ces options de financement et de comment faire une demande de crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). L'équipe peut aussi vous renseignement sur les autres sources de financement privé pouvant vous aider à payer les coûts supplémentaires. Vous trouverez encore plus d'information sur le financement sur notre site Web.

*« Nos familles se sentent assez isolées et différentes des familles et des amis “typiques”. Le fait de pouvoir parler à quelqu’un qui comprend est inestimable. Bénéficier du soutien de quelqu’un qui sait exactement comment on se sent et ce qu’on vit aide à ne plus se sentir si seul. »*

*– Laura, mentor bénévole de famille de la région de York*

## Être bénévole auprès du RTE

Le bénévolat fait partie intégrante des travaux que nous accomplissons. En tant que bénévole, vous aurez l’occasion de partager votre expérience, de perfectionner ou d’acquérir des compétences et de faire une différence dans la vie des familles et des enfants ayant des besoins particuliers.

Il existe de nombreuses occasions de participer. Par exemple, vous pouvez devenir un mentor auprès des familles, siéger à un comité ou faire partie du Conseil d’engagement des familles du RTE. Les élèves du secondaire peuvent faire du bénévolat pendant quelques heures dans le cadre d’un événement inclusif.

Vous n’avez qu’à remplir une demande en ligne (qui se trouve sous l’onglet À propos de nous, rubrique Bénévole de notre site Web). Nous communiquerons avec vous et, au terme d’une entrevue, nous cernerons le type de bénévolat qui s’harmonise avec vos intérêts et votre expérience.

## Le Conseil d’engagement des familles du RTE

Chez RTE, tout le monde croit fermement qu’il est important de faire participer les enfants, les jeunes et les familles à tous les égards. Nous voulons que les familles aient la chance de participer et de rester en contact avec le réseau. C’est une des raisons pour lesquelles nous avons formé le Conseil d’engagement des familles du RTE. Ce groupe collaboratif de parents, de soignants, de fournisseurs de soins et de membres du personnel du RTE nous offre des conseils et une orientation quant aux politiques, à la planification, à la mise en œuvre de programmes et de services, ainsi qu’une évaluation des stratégies, des activités et du matériel liés à la participation des familles.

## Faites-nous parvenir vos commentaires

Que vous souhaitiez nous donner un compliment ou déposer une plainte, nous voulons recevoir tous vos commentaires. Vos opinions, vos avis, vos critiques et vos éloges sont précieux et nous aident à améliorer sans cesse les pratiques du réseau afin que nous puissions répondre aux besoins des enfants et des familles que nous desservons. Nous sommes toujours heureux d'aborder toute question, toute préoccupation et tout problème que vous pourriez avoir.

***« Merci de nous avoir entièrement familiarisés avec le processus du Comité d'identification, de placement et de révision et le plan d'enseignement individualisé. Merci d'avoir organisé cet atelier d'information. »***

***– Participant à un atelier sur l'éducation spécialisée donné par un parent.***

***Parlez à un membre de l'équipe de votre enfant ou communiquez avec le RTE.*** Vous pouvez, en tout temps, donner des commentaires de façon non officielle (des plaintes ou des compliments) en les acheminant à l'adresse info@ctnsy.ca. Si vous souhaitez formuler une plainte officielle concernant nos services, nous vous prions de déposer la plainte auprès de l'organisation de votre fournisseur de soins, dans un premier temps, dans la mesure du possible. Si vous n'êtes pas à l'aise de vous plaindre à un des membres de l'équipe, vous pouvez déposer une plainte officielle auprès du RTE en remplissant un formulaire de plainte en ligne sur notre site Web ou nous l'expédier par courriel à l'adresse feedback@ctnsy.ca. Pour en savoir plus, consultez la Politique de plainte officielle publiée sur le site Web.

***Amélioration de la qualité.*** Nous recueillons également des commentaires importants de la part de familles par l'entremise du sondage annuel en ligne. Ces commentaires servent de base pour établir des objectifs d'amélioration de la qualité qui sont ensuite approuvés et surveillés par le conseil d'administration et le réseau de partenaires du RTE. Les résultats du sondage annuel sont affichés sur notre site Web.

## Participez aux projets de recherche

Le RTE reçoit parfois des demandes de participation à des projets de recherche particuliers. Nous reconnaissons l'importance de la recherche pour l'amélioration des soins apportés aux enfants ayant des besoins particuliers et pour leur famille. Toute recherche à laquelle le RTE participe doit s'aligner à notre vision et à notre mission. Elle doit améliorer la vie de nos clients, être légale et conforme à l'éthique et ne comporter que des risques minimes en plus de veiller à la sécurité et au bien-être des participants. L'obtention de l'autorisation des participants, de leurs parents ou de leur tuteur légal est obligatoire.

## Des termes que vous entendrez souvent au RTE et chez les fournisseurs de service

**Activité**

Événement, exercice ou expérience qui atteint, ou contribue à atteindre, un objectif, ou à réaliser une vision établie dans le plan de services coordonnés.

**CANS**

S'entend de l'outil de diagnostic des besoins et forces de l'enfant et de l'adolescent. Cet outil sert de base aux discussions entre le fournisseur de services et le client/la famille. Il sert à inventorier les forces et les problèmes ou besoins. Cet outil comporte une échelle d'évaluation qui aide les familles et l'équipe à établir des priorités, à déterminer les forces principales à mettre à profit et à surveiller l'évolution vers l'atteinte des objectifs.

**Congé**

Survient lorsque les services ne sont plus requis ou que l'enfant ou la famille déménage à l'extérieur du comté de Simcoe ou de la région de York. Ce terme peut se reporter à la fin d'un service particulier ou de l'ensemsble des services offerts par le RTE. Un enfant peut cesser de recevoir un service parce que son besoin a été satisfait, mais continuer de recevoir d'autres services du RTE, et continuer d'entretenir un lien avec le RTE.

**Coordination de services coordonnés**

Personne responsable de former l'équipe de l'enfant et de la famille en fonction des renseignements fournis par le navigateur de services. Collabore avec les membres de l'équipe, y compris la famille, pour élaborer un plan unique services coordonnés. S'assure que tous les membres de l'équipe sont au courant de la vision et des objectifs de la famille et ont partagé les données recueillies lors de leur évaluation. Aide l'enfant et la famille à participer régulièrement aux réunions. Aide les familles à avoir accès aux services et au soutien appropriés et effectue la transition au système de services aux adultes en temps voulu.

**Date d'échéance**

Date à laquelle l'équipe s'attend à atteindre l'objectif ou à achever l'activité.

**Date d'évaluation**

Date à laquelle l'équipe ou le fournisseur de service évalue le progrès de l'enfant en fonction de l'objectif particulier ou de l'activité particulière établi dans le plan.

**Dossier partagé**

Terme désignant le dossier électronique partagé du client du RTE ainsi que le système de gestion de l'information client.

**Entrevue avec l'enfant et la famille**

Outil utilisé par les navigateurs de services pour recueillir des renseignements de base sur l'enfant et la famille en vue d'établir les besoins principaux en matière de services.

| | |
|---|---|
| **Équipe de l'enfant et de la famille** | L'équipe composée de toutes les personnes, y compris les familles, qui se réunissent pour élaborer un plan coordonné. |
| **Équipe locale** | Groupe de professionnels associés à un certain nombre d'organismes et d'organisations qui travaillent dans une zone géographique précise. Le RTE dispose de dix équipes locales : cinq dans le comté de Simcoe et cinq dans la région de York. |
| **Évaluations cliniques** | Évaluations effectuées par un professionnel membre de l'équipe. Ces évaluations fournissent de l'information sur les forces et les faiblesses de l'enfant et aident à l'élaboration d'un plan de services coordonnés. |
| **Navigateur de services** | Souvent la première personne avec qui le client et la famille communiquent. Il s'agit d'un professionnel qui travaille au service ACCESS et qui ouvre le dossier partagé après avoir obtenu le consentement du client ou de la famille. Communique avec la famille, habituellement par téléphone, pour discuter des forces et des besoins de l'enfant et de la famille. Détermine quel organisme de services convient le mieux et achève le processus de renvoi avec le consentement du client ou de la famille. Agit comme personne-ressource du client et de la famille jusqu'à ce que les services soient en place. |
| **Objectif** | Ce que l'enfant et la famille tentent de réaliser. L'objectif est lié à la vision de l'enfant et de la famille, et est énoncé de façon à être spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et limité dans le temps (SMART). |
| **Plan de services coordonnés** | Document faisant état de la vision de la famille, des préoccupations, des objectifs de l'enfant et de la famille et des activités nécessaires à atteindre ces objectifs. Établit aussi comment les membres de l'équipe collaboreront pour atteindre ces objectifs et permet de veiller à ce que tous les membres de l'équipe travaillent ensemble et se soutiennent mutuellement à mettre en œuvre la vision et à atteindre les objectifs fixés dans le plan. |
| **Préoccupation** | Besoin qu'a identifié le fournisseur de service, le parent, l'enfant ou le jeune. |
| **Priorité** | Degré d'urgence du besoin ou de la préoccupation. |
| **Transfert** | Transfert de la responsabilité du client d'un organisme ou fournisseur de service à un autre. |
| **Transition** | Passage de l'enfant d'une étape de vie à une autre (p. ex. du primaire au secondaire). Caractérisé par un changement de services axés sur différentes priorités. |
| **Vision de l'enfant et de la famille** | Ce que la famille a exprimé concernant ce qu'elle espère que soit accompli pour leur enfant ainsi que les besoins de leur enfant et de la famille. |

Réseau de traitement des enfants

## Nos principes directeurs

Ces principes directeurs sous-tendent notre mission, ainsi que nos relations avec les intervenants et les clients que nous desservons. Nous sommes fiers de suivre les neuf principes directeurs suivants :

1. **Potentiel et forces :** Nous croyons que chaque personne a une raison d'être et du potentiel, et nous nous concentrons sur les forces et les habiletés des enfants et des jeunes que nous aidons.

2. **Dignité et respect :** Nous traitons chaque personne avec dignité, car chacun mérite le respect, qui est la base d'une relation positive.

3. **Inclusivité :** Nous acceptons chaque enfant et jeune et nous assurons l'équité, quels que soient son expérience de vie, son passé et ses défis.

4. **Axé sur la famille :** Nous respectons les parents, les enfants et les jeunes en tant que partenaires à part égale afin de pouvoir offrir des services flexibles, globaux et adaptés.

5. **Responsabilité partagée et engagement :** Nous disposons d'un modèle de partenariat selon lequel les membres se valorisent réciproquement, acceptent la responsabilité partagée et s'engagent à soutenir le réseau.

6. **Leadership :** Nous agissons comme leaders et défenseurs des personnes et des communautés que nous desservons.

7. **Fondé sur des données probantes et l'excellence :** Nous établissons une pratique professionnelle et un réseau fondés sur les pratiques exemplaires et des données probantes en plus de viser la qualité et l'excellence dans tout ce que nous faisons.

8. **Innovation et apprentissage :** Nous favorisons une culture au sein du réseau qui appuie l'innovation, l'amélioration et l'apprentissage continus ainsi que l'approche du travail en équipe.

9. **Reddition de compte :** Nous assumons la responsabilité de l'utilisation des ressources fournies, et des décisions prises, et agissons avec intégrité et transparence.

## Pour nous joindre

**Nous aimons discuter avec vous.**
**N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute question ou préoccupation.**

- **Sur notre site Web :** visitez ctnsy.ca/contact, remplissez le formulaire en ligne.
- **Siège social du RTE – Carrefour multi-services de Richmond Hill**
  13175, rue Yonge, Richmond Hill (Ontario) L4E 0G6
  Numéro sans frais : **1 877 719-4795** Numéro local : **905 773-4779**
  Télécopieur : **905 773-7090**
- **Site de l'équipe locale de Simcoe - The Common Roof**
  165, Ferris Lane, Barrie (Ontario) L4M 2Y1
  Téléphone : **705 719-4795**
- **LIGNE D'ACCÈS : 1 866 377-0286**

## Restez en communication avec le RTE

**Nous souhaitons recevoir de vos nouvelles et nous vous encourageons à rester à l'affût des nouveautés du RTE. Vous pouvez rester en contact de plusieurs façons.**

Connect

***Bulletin de nouvelles Connect :***
Bulletin mensuel conçu pour les familles d'enfants ayant des besoins particuliers et les fournisseurs de services qui leur offrent un soutien. Ce bulletin comprend des nouvelles du RTE ainsi que des ressources utiles. Vous trouverez sur notre site Web les numéros actuels et antérieurs du bulletin dans la section Nouvelles et Histoires.

community corner

***Bulletin Community Corner :***
Bulletin de nouvelles portant sur des événements locaux et offrant des renseignements à l'intention des enfants et des jeunes ayant des besoins particuliers et leur famille. Si vous souhaitez recevoir ce bulletin, cliquez sur « Mise à jour du profil » au bas de tout bulletin et choisissez les domaines qui vous intéressent.

***Suivez-nous dans les médias sociaux :***

**Facebook:** facebook.com/ChildrensTreatmentNetwork
**Twitter:** @CTNKids
**Pinterest:** pinterest.com/ctnkids/

**Visitez notre site Web à ctnsy.ca.**

Réseau de traitement des enfants