santéniagara
Des soins extraordinaires. Chaque personne. Chaque fois.

**Entente de participation et droits et responsabilités des clients**

**Programme de santé mentale et de traitement des dépendances en consultation externe**

Santé Niagara a adopté une approche centrée sur la personne pour aider les clients à obtenir les meilleurs résultats possibles et à vivre l'expérience la plus agréable qui soit tout au long de leur parcours de soins. Ce document a pour but d'aider les clients à comprendre leur rôle, leurs responsabilités et les attentes à leur endroit concernant leur participation au traitement. Prenez le temps de lire le document et assurez-vous d'obtenir des réponses à toutes vos questions.

# Dignité, respect et confidentialité

**Droits des clients :**

- Vous avez le droit d'être écoutés, informés et traités avec dignité et respect.
- Vous avez le droit de vous concentrer sur l'atteinte de vos objectifs de bien-être et de traitement.
- Vous avez le droit de participer activement au processus thérapeutique et au traitement. Vous ne devez pas vous livrer à d'autres activités pendant le traitement comme conduire, prendre soin des enfants ou préparer les repas. Vous devez mettre votre téléphone cellulaire en mode sourdine et vous en servir uniquement en cas d'urgence.
- Vous avez le droit de vous attendre à ce que vos renseignements personnels sur la santé soient conservés en lieu sûr et à ce que votre vie privée soit protégée conformément aux politiques de l'hôpital, sauf dans les cas suivants, où la loi ou des exigences professionnelles exigent leur divulgation :
    - il y a un risque grave que vous vous fassiez du mal ou en fassiez à autrui;
    - le bien-être d'un enfant est menacé ou de mauvais traitements sont infligés à une personne âgée (sur le plan physique, sexuel ou émotionnel);
    - un tribunal a émis une ordonnance.
- Vous avez le droit de vous attendre à ce que vos renseignements personnels, y compris vos coordonnées, votre adresse et vos comptes sur les médias sociaux, soient protégés et ne soient pas partagés par le personnel avec d'autres clients ou des visiteurs.

**Responsabilités des clients :**

- Vous devez respecter la vie privée, la dignité et l'intimité des autres clients, des familles, des visiteurs et du personnel.
- Vous devez protéger la confidentialité de tous les renseignements divulgués par les participants aux groupes thérapeutiques. En cas d'atteinte à la vie privée, la personne chargée de la gestion ou de la supervision des services cliniques mènera une enquête dont l'issue pourrait avoir une incidence sur votre participation aux groupes.
- Vous devez être conscients de l'effet possible de vos choix de mots et de vos comportements sur les autres clients, les familles, les visiteurs et le personnel, par exemple si vous donnez trop de détails sur un événement traumatisant ou utilisez un langage agressif. Le racisme, la xénophobie, l'homophobie, la transphobie, le capacitisme et toute autre forme de discrimination ne seront pas tolérés.
- Vous ne devez pas avoir de contacts physiques inappropriés ou non sollicités (p. ex. pas d'attouchements ni de câlins).
- Vous devez vous asseoir à l'endroit indiqué dans les salles d'attente, les bureaux et les salles de groupe.
- Vous devez vous laver les mains régulièrement.
- Vous devez respecter les biens de l'hôpital ainsi que ses politiques et ses directives.
- Vous devez rester à la maison et téléphoner au personnel pour l'informer de votre absence si vous ou un membre de votre famille avez le rhume, la grippe, des symptômes de la COVID ou une autre maladie transmissible.
- Vous devez éteindre tous vos appareils électroniques et votre téléphone cellulaire pendant les séances et les consultations en personne et en ligne.
- Comme nous offrons un milieu sans latex ni parfum, vous devez éviter de porter du parfum, du fixatif et d'autres produits parfumés.

- Vous devez vous installer dans une pièce privée et silencieuse pour participer aux séances virtuelles. Mettez le microphone de votre appareil en mode sourdine, sauf lorsque vous voulez prendre la parole, et assurez-vous que votre caméra est allumée.
- Conformément à la politique de Santé Niagara, vous ne devez pas faire de capture d'écran ni d'enregistrement vidéo ou sonore des séances individuelles ou de groupe.

# Information et communications

### Droits des clients :

- Vous avez le droit de poser des questions au sujet des soins qui vous sont prodigués et de recevoir des réponses faciles à comprendre.
- Vous avez le droit de savoir qui fait partie de l'équipe de soins, y compris les stagiaires et les bénévoles.
- Vous avez le droit de recevoir des renseignements sur les services qui peuvent vous être fournis par Santé Niagara en présence de votre animal d'assistance, le cas échéant.
- Vous avez le droit de recevoir les coordonnées des personnes avec lesquelles vous devez communiquer en cas d'absence.
- Vous avez le droit de connaître les limites associées aux services virtuels (p. ex., transmission lente, écran gelé, interruption de l'appel, service hors ligne).

### Responsabilités des clients

- Vous devez poser des questions jusqu'à ce que vous obteniez tous les renseignements nécessaires pour pouvoir prendre des décisions éclairées concernant vos soins.
- Vous devez fournir à l'équipe de soins les renseignements qui vous permettront d'assister aux séances individuelles ou de groupe en personne ou en ligne (p. ex., votre numéro de téléphone, votre adresse postale ou votre adresse électronique).
- Vous devez passer en revue et comprendre les risques et les avantages possibles des interventions thérapeutiques, qu'elles aient lieu en personne ou en ligne, et avoir la possibilité de poser des questions.
- Vous devez faire part de vos besoins, notamment en ce qui concerne les mesures d'adaptation.
- Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou si vous envisagez de vous faire du mal ou d'en faire à autrui, vous devez le dire à un membre du personnel. Si vous ne pouvez pas joindre un membre du personnel et que votre situation est urgente :
    - Faites le 911 ou rendez-vous au service des urgences.
    - Si vous êtes en situation de crise, téléphonez à l'équipe COAST au 1 866 550-5205, poste 1.
- Avant le début des services, déterminez si vous avez besoin d'un animal d'assistance ou de soutien émotionnel. Le cas échéant, assurez-vous d'avoir tous les documents requis comme une lettre de votre fournisseur de soins primaires et un certificat délivré au cours de la dernière année par un vétérinaire qui confirme que votre animal a reçu les vaccins exigés et a subi récemment un test de dépistage de maladies transmissibles.
- Vous devez maîtriser votre animal en tout temps en vous assurant qu'il porte un harnais ou une laisse. Vous êtes responsable des dommages qu'il pourrait causer. Votre animal ne doit pas nuire à la santé ou à la sécurité d'autrui.
- Vous devrez peut-être continuer de travailler à l'atteinte de vos objectifs une fois les services terminés.
- Vous devez communiquer avec le service des archives médicales et de la divulgation des renseignements (905 378-4647, poste 44764) si vous avez besoin d'une attestation de participation. Des frais peuvent être exigés.

# Présence

## Droits des clients :

- Vous pouvez vous joindre à des groupes seulement lorsque vous êtes en Ontario, et ce, à partir de l'adresse inscrite dans votre dossier, à moins d'être parvenu à un arrangement avec le personnel clinicien.
- Vous devez savoir combien de temps vous devrez consacrer au programme ou au service auquel vous êtes inscrits.
- Vous avez le droit de ne pas assister à une séance en consultation externe en raison d'une urgence personnelle (p. ex., décès dans la famille, comparution devant le tribunal, pratique religieuse, etc.) ou d'un problème de santé physique.
- Si vous ratez une séance, le personnel clinicien entamera une discussion avec vous. Si vous ne répondez pas dans les 5 jours ouvrables, vous devrez quitter le groupe.
- **EXCEPTION :** les personnes inscrites au groupe de gestion des émotions qui ratent quatre séances consécutives devront quitter le groupe, même si elles ont signalé leur absence.

## Responsabilités des clients :

- Vous devez être à l'heure pour toutes les consultations et toutes les séances de groupe, qu'elles aient lieu en personne ou en ligne.
- Si vous pensez être en retard à une consultation ou à une séance de groupe ou ne pas pouvoir y assister, vous devez en informer le personnel afin qu'il puisse vous fournir le soutien nécessaire.
- Vous devez vous habiller convenablement pour les consultations et les séances de groupe, qu'elles aient lieu en personne ou en ligne.
- Vous pouvez manger et boire uniquement dans les endroits désignés (p. ex., à la cafétéria). Il est interdit de le faire dans les salles d'attente et les salles de groupe.
- Vous devez apporter un stylo et du papier afin de pouvoir prendre des notes lors des séances.
- Vous devez vous abstenir de consommer de l'alcool, du tabac, des produits semblables et du cannabis ou d'utiliser un dispositif de vapotage dans les espaces intérieurs et extérieurs de Santé Niagara, ainsi qu'avant et pendant les consultations en personne et en ligne.
- Vous devez comprendre qu'en cas d'urgence médicale pendant une séance individuelle ou de groupe, qu'elle ait lieu en personne ou en ligne, le personnel devra prendre les mesures nécessaires comme activer un code interne ou faire le 911.
- Vous devez comprendre que si votre état de santé change pendant votre participation à des séances individuelles ou de groupe sur place, vous pourriez devoir obtenir l'autorisation de votre fournisseur de soins primaires ou du service des urgences avant de pouvoir reprendre votre participation.

## Renseignements sur les programmes et services

- Le **Programme de santé mentale pour adultes en consultation externe** est un programme psychopédagogique et psychothérapeutique de groupe qui propose différents services pour aider à soulager divers symptômes de la maladie mentale. Les clients collaborent avec le personnel pour choisir les services les mieux adaptés à leurs symptômes, leurs besoins et leurs objectifs thérapeutiques.
- Le **Programme d'accès centralisé aux services psychiatriques (CAPS)** offre une consultation ponctuelle aux clients. Il est entendu qu'il revient au médecin demandeur de mettre en œuvre les recommandations formulées lors de la consultation.
- Le **suivi au Programme d'accès centralisé aux services psychiatriques** peut être demandé uniquement par une ou un psychiatre du programme CAPS de Santé Niagara, qui demande qu'une infirmière ou un infirmier ou une travailleuse sociale ou un travailleur social organise jusqu'à six séances de courte durée pour les adultes ayant besoin d'un suivi en santé mentale.
- Le **Programme de santé mentale pour enfants et adolescents** offre des séances de counseling individuelles et des groupes psychopédagogiques aux enfants et aux adolescents aux prises avec un problème de santé mentale.
- L'**hôpital de jour** est une solution de rechange à l'hospitalisation. Il permet de soutenir les clients lorsqu'ils quittent l'hôpital et de stabiliser leur état de santé. Il met l'accent sur le développement des habiletés, les techniques d'adaptation, l'amélioration des activités de la vie quotidienne et les interventions auprès des personnes ayant des symptômes graves d'un trouble de santé mentale ou devant composer avec un stress psychosocial intense qui nuit à leur fonctionnement quotidien. Les clients doivent être en mesure d'assister jusqu'à trois jours par semaine pendant trois mois.
- Le **Programme de soutien transitionnel intensif en santé mentale (MITS)** aide les personnes hospitalisées de longue date en raison d'un trouble de santé mentale complexe à réintégrer la communauté (foyers de groupe, maisons de retraite, foyers de soins de longue durée).
- Le **Programme d'acquisition de compétences et de rétablissement (STAR)** est un programme psychopédagogique et psychothérapeutique intensif d'une durée de 19 semaines. Il offre des séances de groupe axées sur la sécurité et la stabilisation aux personnes vivant avec des symptômes de traumatismes qui nuisent à leur quotidien. Le programme STAR aide les clients à comprendre les effets de leurs traumatismes en misant sur l'apprentissage expérientiel et la thérapie comportementale dialectique. Les clients doivent être en mesure d'assister à deux séances de deux heures par semaine.
- Le **Programme de soins intégrés complets à l'appui du mieux-être et du rétablissement (WRICC)** est un programme psychopédagogique et psychothérapeutique intensif axé sur le traitement des maladies mentales complexes qui permet aux clients de cerner leurs besoins et de trouver des moyens de maintenir et d'améliorer leur mieux-être. Il faut y être dirigé par Santé Niagara.

* Remarque – Le terme psychopédagogique désigne un type de groupe qui fournit éducation et renseignements aux personnes qui demandent ou reçoivent des services de santé mentale.

* Remarque – La psychothérapie *« consiste à évaluer et à traiter des troubles cognitifs ou affectifs ou des troubles du comportement par des méthodes de psychothérapie appliquées dans le cadre d'une relation thérapeutique fondée principalement sur la communication verbale ou non verbale »* (***Loi de 2007 sur les psychothérapeutes***, article 3). Dans une relation thérapeutique, on utilise diverses techniques, lors de séances individuelles ou de groupe, pour améliorer le jugement, la prise de conscience, les comportements, la communication et le fonctionnement social des personnes aux prises avec un trouble lié à la pensée, à la cognition, à l'humeur, à la régulation des émotions, à la perception ou à la mémoire.