

## Services de références et l'Accès coordonné pour enfants d'Ottawa (SRACEO) Guide d'information – clients, parents/tuteurs

### Comités de Services de références et l'Accès coordonné pour enfants d'Ottawa :

Les services de références et l'Accès coordonné pour enfants d'Ottawa (SRACEO), également intitulé comme Accès coordonné, est un mécanisme de résolution de cas pour les jeunes et les familles à besoins multiples et complexes, qui vivent des difficultés à accéder de l'aide et des services dans leur communauté. Ce mécanisme facilite l'aiguillage vers certains services et constitue également un point d'accès unique pour les services intensifs, les classes de traitement de jour, des fonds variables ainsi qu'un placement dans un programme résidentiel de traitement. La responsabilité d'Accès coordonné est d'assister en émettant des recommandations et/ou en aiguillant vers certains services dans une tentative de résoudre une situation difficile. Accès coordonné ne dispense pas de services directs. Une solution de cas et le processus d'aiguillages sont offerts par l'entremise des comités d'Accès coordonné composés de représentants de diverses agences de la région d'Ottawa. L'Accès coordonné a des comités francophones et anglophones afin de venir en aide aux clients dans la langue officielle de leurs choix.

### Les principes et les valeurs inhérents de l'Accès coordonné

Les principes inhérents de l'Accès coordonné sont les mêmes que ceux du *Système de Soins* :

- Garantir la disponibilité et l'accès à une gamme vaste et flexible de services et de soutiens communautaires efficaces à l'intention des enfants et de leur famille, qui aborde les besoins émotionnels, sociaux, éducationnels et physiques, y compris les services traditionnels et non traditionnels ainsi que des soutiens naturels et informels.
- Offrir des services individualisés conformément au potentiel et aux besoins uniques de chaque enfant et de chaque famille, guidés par un processus de services d'appoint (Wraparound) fondé sur les forces et un plan de service individualisé créé réellement en partenariat avec l'enfant et la famille.
- Faire en sorte que les services et les soutiens comprennent des pratiques fondées sur des données probantes et prometteuses, ainsi que des interventions appuyées par les preuves basées sur la pratique, pour garantir l'efficacité des services et améliorer les résultats pour les enfants et leur famille.
- Fournir des services et des soutiens dans des environnements les moins restrictifs et les plus normatifs, qui conviennent du point de vue clinique.
- Faire en sorte que les familles, les aides-soignants et le jeune sont des partenaires à part entière dans tous les aspects de la planification et de la prestation de leurs propres services, et dans les politiques et procédures qui gouvernent les soins pour tous les enfants et tous les jeunes dans leur communauté, état, territoire, tribu et pays.
- Faire en sorte que les services sont intégrés au niveau du système, et dotés de liens entre les organismes et programmes au service des enfants, sur tous les frontières et mécanismes administratifs et de financement pour la gestion et la coordination au niveau du système, et la gestion intégrée des soins.
- Offrir une gestion des soins ou un mécanisme semblable au niveau de la pratique pour faire en sorte que de multiples services sont offerts d'une façon coordonnée et thérapeutique, et que les enfants et les familles peuvent naviguer le système de services conformément à l'évolution de leurs besoins.

- Offrir des services et des soutiens de santé mentale qui conviennent au niveau de développement et qui favorisent des résultats sociaux et émotionnels optimaux chez les jeunes enfants et leur famille, à leur domicile et dans des milieux communautaires.
- Offrir des services et des soutiens qui conviennent au niveau de développement, dans le but de faciliter la transition du jeune à l'âge adulte et au système de services pour adultes, au besoin.
- Incorporer ou faire le lien avec les services de promotion et de prévention en santé mentale, ainsi que le dépistage précoce et l'intervention, dans le but d'améliorer les résultats à long terme, y compris des mécanismes pour cerner les problèmes à un stade plus précoce, et des activités de promotion et de prévention en santé mentale à l'intention des enfants et des adolescents.
- Incorporer des mécanismes de redevabilité continue et d'amélioration de la qualité dans le but de cerner, de surveiller et de gérer la réalisation des buts du système de soins; la fidélité à la philosophie du système de soins; et la qualité, l'efficacité et les résultats au niveau du système et de la pratique ainsi qu'au niveau de l'enfant et de la famille.
- Protéger les droits des enfants et des familles et favoriser les efforts d'intervention efficaces.
- Offrir des services et des soutiens sans égard à la race, à la religion, à l'origine nationale, au genre, à l'expression du genre, à l'orientation sexuelle, au handicap physique, au statut socio-économique, à la géographie, à la langue, au statut d'immigrant ou à d'autres caractéristiques, et faire en sorte que les services sont sensibles à ces différences.

Les valeurs qui guident l'Accès coordonné sont les valeurs du *Système de Soins* :

- Dirigés par la famille et guidés par le jeune, les forces et les besoins de l'enfant déterminent les types et combinaisons de services et de soutiens offerts.
- Communautaires, le lieu des services et la gestion du système reposant au sein d'une infrastructure adaptative de structures, de processus et de liens au niveau de la communauté.
- Culturellement et linguistiquement compétents, au moyen d'organismes, de programmes et de services qui reflètent les différences culturelles, raciales, ethniques et linguistiques des populations qu'ils desservent, dans le but de faciliter l'accès aux services et soutiens appropriés, ainsi que leur utilisation, et également dans le but d'éliminer les inégalités dans les soins.

### **Qui peut faire appel à l'Accès coordonné?**

Des professionnels travaillant au sein d'organismes communautaires, d'agence en santé mentale, des services de développement ou dans le système scolaire peuvent faire appel à l'Accès coordonné. Leur rôle est de travailler avec les familles et autres professionnels impliqués à préparer les documents requis en vue d'une présentation devant le comité approprié. Le travailleur soumettant la demande (l'accompagnateur) est responsable de monter le dossier, compléter le formulaire d'application et préparer l'information à présenter au comité cependant, les parents ou les tuteurs sont fortement encouragés à participer activement au processus de demande de services et aux présentations.

### **Qui peut faire l'objet d'une présentation au Comité de Services de références et de l'Accès coordonné pour enfants d'Ottawa?**

Le mécanisme de l'Accès coordonné est conçu pour les enfants/jeunes (17 ans et 364 jours et moins) et familles à besoins complexes et pour qui les services offerts dans la communauté n'ont pu suffire à répondre aux besoins avec succès. Autrement dit, le mécanisme de l'Accès coordonné s'adresse à ceux et à celles dont les besoins ne peuvent pas être comblés par les services communautaires existants.

## **Quel est le mode d'opération de l'Accès coordonné?**

Les membres des comités francophones et anglophones de l'Accès coordonné se rencontrent selon un horaire prédéterminé, lequel est développé sur une base annuelle. Ces rencontres se tiennent au cours de l'année, sauf durant les mois de juillet et août pour les programmes de traitement de jour et au mois d'août pour les programmes de santé mentale, trouble de développement et médicaux.

Lorsque, de concert avec la famille, l'accompagnateur a réuni la documentation pertinente, il doit faire parvenir la demande à l'Accès coordonné ou aux navigatrices des conseils scolaires (traitement de jour seulement) pour qu'une date de présentation soit identifiée. Une fois qu'il est déterminé que le dossier est complet, des recommandations seront acheminées à l'accompagnateur ou on communiquera avec l'accompagnateur afin de déterminer une date de présentation. L'accompagnateur doit informer et inviter la famille et autres personnes pertinentes à la présentation. On encourage fortement les parents à participer aux présentations afin d'avoir l'opportunité de communiquer leurs défis et besoins aux membres du comité.

## **Présentations faites auprès de l'Accès coordonné :**

D'une durée approximative de 15-20 minutes, les présentations permettent de transmettre aux membres du comité un bref historique des services et de la situation familiale, les principales difficultés ainsi que les services demandés. Suite à la présentation, il est possible que les membres du comité posent quelques questions afin de s'assurer de bien comprendre les besoins de l'enfant et de la famille. Les membres du comité réviseront ensuite l'information présentée et émettront les recommandations ou procéderont à un aiguillage du dossier. Ces recommandations sont envoyées au professionnel référant dans un délai de 5 jours ouvrables. L'accompagnateur est ensuite responsable de faire parvenir les recommandations à la famille et d'offrir le support nécessaire pour la mise en application des celles-ci.

## **Qui siège aux comités de l'Accès coordonné pour enfants d'Ottawa?**

Les comités de l'Accès coordonné sont formés de représentants de diverses agences/organismes de différents secteurs. Ces agences sont :

- Association pour l'intégration sociale d'Ottawa
- Centre Psychosocial
- Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)
- Société de l'aide à l'enfance d'Ottawa
- CHEO
- Conseil des écoles catholiques du Centre-Est
- Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario
- Crossroads Children's Mental Health Centre
- Dave Smith Youth Treatment Centre
- Maison Fraternité
- Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires
- Ministère de la Santé et des soins de longue durée
- Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels
- Association d'Ottawa-Carleton pour personnes ayant une déficience intellectuelle
- Ottawa Catholic School Board
- Ottawa Carleton District School Board
- Ottawa Inuit Centre

- Le foyer Rotary d'Ottawa
- Rideauwood Addiction and Family Services
- Centre Roberts/Smart
- La maison Roger Neilson
- Service de santé Royal Ottawa
- Service Coordination des services
- Wabano Centre for Aboriginal Health
- Bureau des services à la jeunesse d'Ottawa
- Youturn Youth Support Services

**En tant que parent ou tuteur, vous avez le droit :**

1. De vous attendre à ce que les membres des comités respectent la nature confidentielle des renseignements qui auront été recueillis et présentés. Vous devez toutefois savoir que si le Comité recommande un aiguillage vers un organisme qui est représenté au dit Comité de l'Accès coordonné et/ou qui dispense des services au nom de ce Comité, cet organisme recevra une copie du dossier ayant servi à la présentation (à moins que vous y objectiez clairement).
2. D'assister aux discussions relatives à votre situation ou à celle de votre famille.
3. De porter en appel les recommandations du comité.
4. De refuser l'un ou l'autre ou l'ensemble des services recommandés.
5. De consulter votre dossier et de spécifier qui seront les personnes qui pourront prendre connaissance de son contenu (nous devons conserver le dossier d'un client pendant une période de 10 années après son dernier contact avec l'Accès coordonné).
6. De recevoir l'aide de l'équipe d'Accès coordonné, soit en français, soit en anglais.
7. D'être informé de la manière dont seront utilisés les renseignements personnels que vous aurez transmis, à qui ils seront communiqués et comment ils seront conservés (voir formulaire de consentement). Si vous avez des questions ou des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos renseignements personnels, prière de communiquer avec :

**Adjointe Administrative**  
**2675, promenade Queensview**  
**Ottawa (Ontario)**  
**K2B 8K2**  
**613-729-0577 poste 1251**  
[info@coordinatedaccess.ca](mailto:info@coordinatedaccess.ca)

Si vous vous opposez à notre politique en matière de protection des renseignements personnels, veuillez en informer par écrit le gestionnaire de l'Accès coordonné et nous prendrons les mesures qu'il faut pour étudier votre dossier dans les plus brefs délais. Par la suite, nous vous communiquerons, par écrit, notre décision formelle et les raisons qui l'auront motivée.

**Que peut-on s'attendre du comité?**

Le comité de l'Accès coordonné s'engage :

- À aider les enfants et les familles dont l'accès aux services dans la communauté fut insuffisant pour répondre avec succès à leurs besoins complexes et multiples. Le comité s'engage à réviser les besoins et à faire des recommandations et/ou à aiguiller vers des services plus spécialisés, flexibles et créatifs.

- À recommander les services cliniques les moins intrusifs et appropriés. Par conséquent, l'accès à un placement résidentiel au programme d'intervention enfant/famille offert par le Centre Roberts/Smart (CFI), ainsi que l'accès au Child & Parent Resource Institute (CPRI) à London sont envisagés qu'en tout dernier recours.
- À fournir une rétroaction aux parents, aux tuteurs et aux intervenants qui ont fait les présentations.
- À informer les agences des aiguillages qui sont effectués.
- À traiter en toute confidentialité tous les cas qui sont portés à l'attention de l'Accès coordonné.

### Seuil de non-respect du principe de confidentialité

Il existe trois circonstances (voir ci-après) dans lesquelles l'équipe de l'Accès coordonné serait appelée à effectuer un signalement sans avoir, au préalable, obtenu votre consentement.

1. Si on nous informe du fait qu'une personne a l'intention d'en blesser une autre sérieusement.
2. Si nous croyons que la sécurité d'un enfant de moins de 18 ans est menacée. Dans un tel cas, nous devons, en vertu de la loi, porter cette situation à l'attention de la Société d'aide à l'enfance d'Ottawa.
3. Si, lorsqu'une cause est portée devant un tribunal, le juge exige de voir le contenu d'un dossier, nous devons le lui remettre. Ce juge décidera alors si le dossier renferme des renseignements pouvant servir lors du procès.

### Processus d'appel

Le résultat souhaité d'une demande à l'Accès coordonné est de proposer des recommandations pour adresser les besoins des enfants qui ne sont pas comblés. Il est important de noter que la mise en œuvre des recommandations de l'Accès coordonné est à la discrétion du client (le cas échéant), parent ou fournisseur de services. Un appel ne peut être entamé qu'à la suite d'un refus de services. Par conséquent, un parent/tuteur ou un fournisseur de services ne peut pas porter la recommandation en appel en fonction de leur « préférence » de service. L'intention de porter la recommandation en appel doit être dirigée par écrit au gestionnaire de l'Accès coordonné dans les 5 jours suivants la date de recommandation et doit inclure toute information supplémentaire soutenant la demande d'appel. Si le gestionnaire détermine que les nouvelles informations, justifient une révision, celui-ci réunira le comité afin qu'il revoie les recommandations ainsi que l'information additionnelle fournie par la famille ou le fournisseur de service. Toutefois, suite à la révision, la décision clinique du comité sera finale. Si la famille/fournisseur de service demeure insatisfait suite à la révision, il doit en aviser le gestionnaire de l'Accès coordonné par écrit dans les 5 jours suivants la décision finale et demander une révision par le Comité directeur. Le gestionnaire convoquera le Comité directeur dans les 14 jours suivant afin de réviser le processus de prise de décision du comité. Il convient de noter que le Comité directeur ne révisera ou n'annulera pas les recommandations cliniques du comité de résolution de cas. La révision par le Comité directeur aura pour but unique d'assurer que le processus (tel que décrit dans le guide pour les parents et les valeurs et principes de l'accès coordonné) a été respecté. Si le Comité directeur détermine que le processus de résolution de cas a été respecté, les recommandations seront appuyées. Toutefois, si le Comité directeur juge que le processus n'a pas été suivi, il réunira à nouveau le comité de résolution de cas afin de procéder à une nouvelle présentation.

Le gestionnaire de l'Accès coordonné peut être rejoint par courrier au 2675, promenade Queensview, Ottawa (Ontario) K2B 8K2 ou par courriel à : [info@coordinatedaccess.ca](mailto:info@coordinatedaccess.ca)