

Voice Found.

Normes de prestation de services

Nos principes directeurs en matière de prestation de services

Informé sur les traumatismes

- Nous assurons la sécurité physique et émotionnelle des clients dans toute l'organisation. Les environnements physiques sont sûrs et les interactions favorisent le sentiment de sécurité, la priorité étant de comprendre la sécurité telle que définie par les personnes desservies.
- Nous prenons en compte les questions culturelles, historiques et de genre et nous nous efforçons de dépasser les stéréotypes et les préjugés culturels. Les services sont sensibles au genre, reconnaissent les traumatismes historiques et cherchent à tirer parti des valeurs de guérison des liens culturels traditionnels.
- Nous proposons des choix, offrons de l'écoute et responsabilisons la clientèle. Dans toute l'organisation et parmi les clients servis, les forces et les expériences des individus sont reconnues et mises à profit. Les clients sont soutenus dans la prise de décision partagée, le choix et l'établissement d'objectifs pour déterminer le plan d'action dont ils ont besoin pour guérir et aller de l'avant. Ils sont encouragés à développer des compétences d'autoreprésentation. Les gens du personnel sont des facilitateurs plutôt que des contrôleurs de récupération.
- Nous travaillons en collaboration et une réciprocité. Nous travaillons aux côtés des clients pour niveler les différences de pouvoir afin de démontrer que la guérison se produit dans les relations et dans un partage significatif du pouvoir et de la prise de décision. Nous reconnaissons que chacun a un rôle à jouer dans une approche tenant compte des traumatismes.
- Nous offrons du soutien par les paires pour établir l'espoir, renforcer la confiance, améliorer la collaboration et utiliser l'expérience vécue pour promouvoir le rétablissement et la guérison.
- Nous œuvrons avec transparence et fiabilité. Les opérations et les décisions sont menées en toute transparence dans le but d'établir et de maintenir la confiance avec les clients, les membres de la famille, le personnel et les parties prenantes.

Accommodement

- Nous accommodons les besoins uniques de notre clientèle. Ce qui comprend fournir des mesures de sécurité supplémentaires lorsque c'est indiqué, comme le transport privé, des heures de rendez-vous et des services de soutien.
- Nous veillons à ce que les gens aux prises avec des incapacités aient des chances égales d'accéder à nos services.

Confidentialité

- Nous protégeons les renseignements personnels et la vie privée à travers toute l'organisation.
- Nous assurons un archivage adéquat et l'intégrité des renseignements sécurisés à la fois virtuellement et sur papier.

Accessibilité et fiabilité

- Nous offrons de l'information claire, fiable, exacte et à jour quant à nos services.
- Nous établissons des normes de service précises pour chacun de nos programmes.
- Nous répondons aux clients, au personnel et aux autres agences de services en temps opportun.
- Nous examinons et recherchons des moyens d'améliorer les services pour permettre à nos clients d'obtenir plus facilement ce dont ils ont besoin.

Bienveillance

- Nous traitons nos clients équitablement et de manière juste, avec dignité et respect.

Voice Found.

Normes de prestation de services

Nos normes de service sont conformes aux lois suivantes :

Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario, L.R.O. 1990, ch. O.1, toute législation qui lui succède et ses règlements, comme ils peuvent tous être modifiés de temps à autre (collectivement, la « LSST » ou la « Loi », y compris toutes les exemptions énoncées dans la Loi.

Code des droits de la personne de l'Ontario

- dispositions relatives à l'accès à l'information et à la confidentialité de :
 - Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et
 - Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé
- Loi sur les services en français
- exigences d'accessibilité de la
 - Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario
 - Loi de 2005 sur les personnes handicapées de l'Ontario
 - Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07.
- Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, LO 2004, c 3. SCH A
- Manuel des politiques et procédures du Réseau universitaire de santé, Administration - Vie privée e-santé Ontario, Politiques de confidentialité des dossiers de santé électroniques
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, « Detecting and Deterring Unauthorized Access to Personal Health Information », Toronto : ON 2015
- Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, Ordonnance HO-014
- Commissaire à l'information et à la vie privée de l'Ontario, PHIPA Ordonnance HO-010
- Commissaire à l'information et à la vie privée de l'Ontario, PHIPA Ordonnance HO-002

Nos normes de service habituelles pour les communications sont les suivantes :

Veillez prendre note : Les heures normales de bureau sont du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

- Appels – Vous pouvez laisser un message en toute sécurité sur notre numéro de téléphone principal – 613-763-5332.
- Les appels sont triés et traités par ordre d'urgence. Soyez assuré que l'on répondra à votre message dans les 72 heures. Les appels de fin de semaine recevront une réponse le lundi et les appels des jours fériés dans les 48 heures de la reprise des activités du bureau.
- Téléphone d'urgence – Les fournisseurs de services et les clients existants qui ont un numéro d'urgence peuvent s'attendre à un appel ou à un message texte dans les 24 heures. Pour de l'aide immédiate, composez le 911
- Courriel, télécopie et correspondance postale - Nous nous efforçons de répondre dans les 72 heures (jours ouvrables) aux demandes commerciales habituelles. Les courriels avec mention d'urgence reçoivent une réponse le premier jour ouvrable après leur réception.
- En personne - Nos services exigent que vous preniez rendez-vous. À votre arrivée, vous pouvez vous attendre à un accueil empressé et à ce que l'on vous mette à l'aise. Nous faisons tout en notre pouvoir pour vous accueillir ponctuellement. En cas de retard, vous serez informé de l'heure approximative de votre tour.

Veillez contacter info@voicefound.ca pour tout commentaire ou toute plainte quant à la prestation de nos services.