

Bienvenue au Extensive Needs Service



Droits d'auteur et avis de non-responsabilité

Bienvenue au Extensive Needs Service. © 2025 Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital, rédigé par Extensive Needs Service, Evidence to Care et Family as Faculty, est sous licence [CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



Cette ressource est conçue pour être partagée, adaptée et enrichie. N'hésitez pas à la modifier et à l'adapter à votre communauté, conformément aux modalités de la licence Creative Commons CC BY-NC 4.0, à condition de mentionner les auteurs d'origine et de ne pas en faire un usage commercial.

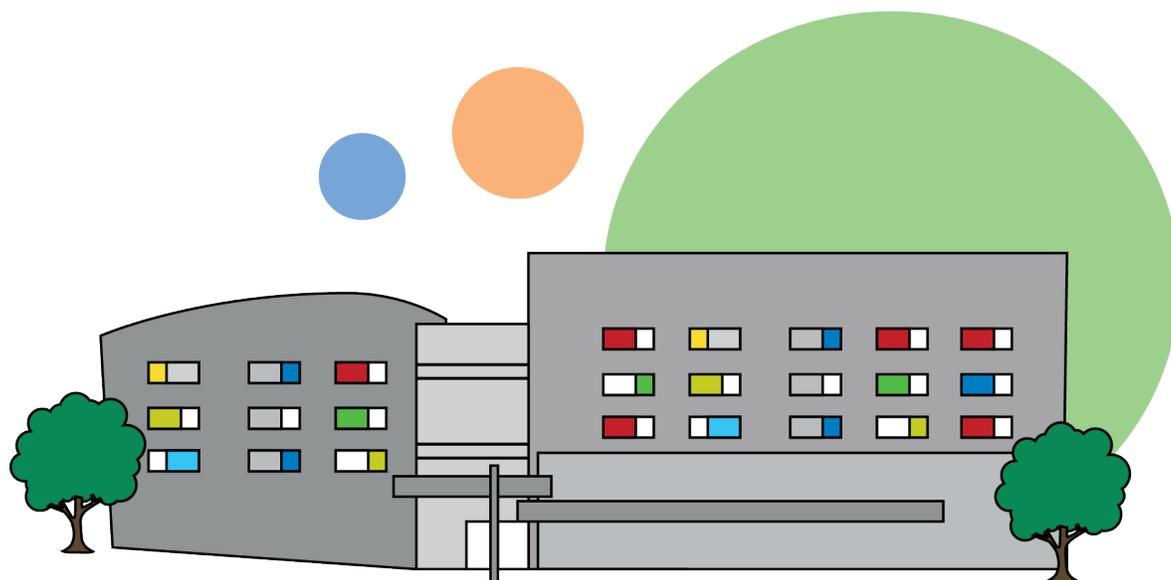
Cette ressource s'adresse aux personnes proches aidantes qui s'occupent d'enfants ayant une déficience et des besoins médicaux complexes. Il ne s'agit pas d'un avis médical ou professionnel.

Comment citer cette ressource

Extensive Needs Service, Evidence to Care, & Family as Faculty. (2025). Bienvenue au Extensive Needs Service. Toronto, ON : Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital.

Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital

Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital (Holland Bloorview) est le plus grand hôpital canadien de réadaptation pédiatrique, dédié à l'amélioration de la vie des enfants en situation de handicap. En tant qu'hôpital pleinement affilié à l'Université de Toronto, nous abritons le Bloorview Research Institute et le Teaching and Learning Institute, ce qui nous permet de mener des recherches transformatrices et de former la prochaine génération d'experts en déficience infantile. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site www.hollandbloorview.ca.





- 1** Introduction à Holland Bloorview
- 2** Bienvenue au Extensive Needs Service (ENS)
À propos de cette ressource
- 3** Préparer vos visites
Rendez-vous
- 4** Votre parcours au ENS
- 5** L'équipe du ENS
Collaborer avec votre clinicien principal et les membres de l'équipe du ENS
- 6** Renseignements supplémentaires
Répit
Planification de la sécurité
Soins fondés sur les mesures
- 7** Remerciements
Équipe de développement
Financement



Introduction à Holland Bloorview

Bienvenue au Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital (Holland Bloorview), où nous croyons en un avenir significatif et en santé pour tous. En partenariat avec les enfants, les jeunes et les aidants, nous offrons des soins personnalisés et interprofessionnels. Nos objectifs visent à renforcer les capacités et les forces, et à aider les enfants à participer aux activités qui leur tiennent à cœur.

Nous nous engageons à offrir un environnement sécuritaire, inclusif et accessible, avec des services adaptés à la diversité culturelle. À l'hôpital, nous traitons les autres avec courtoisie et dignité, respectons les choix et les valeurs de chacun, et écoutons pour comprendre, sans jugement ni préjugé.



Se rendre au Holland Bloorview



L'accès en voiture au bâtiment se fait par Kilgour Rd à partir de Bayview Ave. Il n'y a pas d'accès par Rumsey Rd.



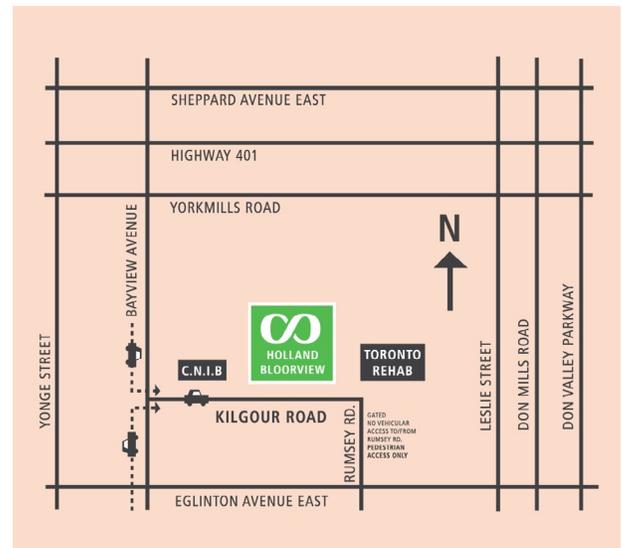
Du stationnement accessible est offert sur place. Le tarif de stationnement est affiché à l'entrée du terrain. Les cartes de crédit et de débit sont acceptées aux barrières de stationnement. L'argent comptant est accepté à la borne située à l'intérieur du bâtiment. Le stationnement dans la rue est limité.



Il est possible de se rendre à l'hôpital à pied depuis Bayview Ave et Rumsey Rd.



Si vous prenez le transport en commun, il y a des arrêts d'autobus du TTC sur Eglinton Ave, à l'intersection de Bayview et Rumsey Rd, ainsi que sur Bayview Ave à l'intersection de Kilgour Rd.



Centre de ressources pour les familles

Renseignez-vous sur les ressources, trouvez de nouveaux renseignements et échangez avec d'autres personnes au Centre de ressources Grocery Foundation, situé au premier étage (du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h).



Service Wi-Fi

Le service Wi-Fi est offert dans tout l'établissement, sans frais pour les visiteurs. Veuillez demander le mot de passe du réseau invité à la réception principale.



Bienvenue au Extensive Needs Service

Le Service des besoins complexes, aussi appelé ENS, offre un soutien essentiel aux familles et aux personnes aidantes d'enfants et de jeunes ayant des besoins médicaux, physiques, développementaux ou sociaux multiples. Nous nous efforçons de faciliter l'accès à des soins opportuns, efficaces et bienveillants pour les enfants vulnérables.

Notre équipe accorde une grande importance aux expériences des personnes avec qui nous travaillons. Nous **vous** encourageons à participer à l'identification de vos besoins et de ceux de **l'enfant**, ainsi qu'à l'établissement des objectifs et des plans. Tout au long du programme, nous offrons des soins **tenant compte des traumatismes** et **fondés sur des mesures**.



Dans cette ressource, le mot « **enfant** » désigne toute personne ayant recours au système de santé pédiatrique. Cela inclut les enfants, les adolescents et les jeunes. Le mot « **vous** » désigne toutes les personnes aidantes.

Qu'est-ce que les soins tenant compte des traumatismes?

Notre équipe s'efforce d'établir une relation de confiance solide avec nos **clients** (un terme non médical désignant la personne qui reçoit des soins personnalisés¹) et leurs proches aidants. La sécurité physique et émotionnelle ainsi que la dignité des clients sont toujours une priorité.

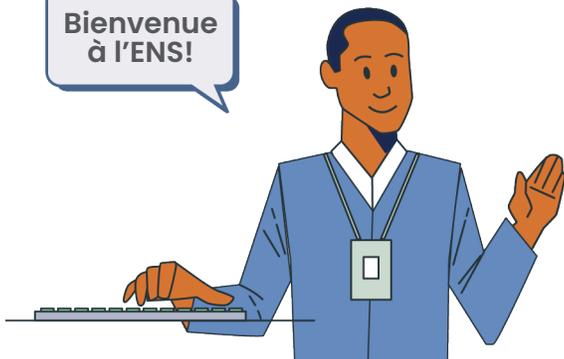
Que les soins fondés sur les mesures?

Les soins fondés sur les mesures consistent à remplir des questionnaires normalisés par les clients et les cliniciens. Les renseignements issus de ces questionnaires servent à suivre les progrès et à prendre des décisions éclairées concernant les soins.

À propos de cette ressource

Cette ressource de bienvenue vous donne un aperçu de ce à quoi vous attendre pendant votre passage au sein du service des besoins complexes (ENS).

Bienvenue à l'ENS!



Vous y trouverez des renseignements sur :

- les différents fournisseurs de soins de santé impliqués
- la façon dont ils soutiennent les enfants
- ce à quoi vous attendre lors des services
- la planification de visites sécuritaires et bienveillantes
- l'évaluation des services

¹Shevell, M.I. (2009). What do we call 'them'?: the 'patient' versus 'client' dichotomy. *Developmental Medicine & Child Neurology*, 51: 770-772. <https://doi.org/10.1111/j.1469-8749.2009.03304.x>





Fournir des renseignements aidera l'équipe ENS à préparer votre première visite. Voici certains des types de renseignements que l'équipe ENS pourrait vous demander au sujet de l'enfant :

- antécédents médicaux (par exemple, allergies, conditions médicales, médicaments)
- défis ayant une incidence sur le bien-être (par exemple, fréquentation scolaire, journées de travail manquées)
- déclencheurs et comportements à risque (par exemple, bruit, difficulté à communiquer ses besoins)
- ce qui est important pour vous et l'enfant (par exemple, compétences sociales, autonomie, stratégies d'adaptation)

Rendez-vous

Les rendez-vous sont prévus du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h. Participer aux rendez-vous est une façon de soutenir l'enfant. La participation constante de l'enfant et de la personne aidante est essentielle pour faire des progrès vers les objectifs.

Veillez vous assurer :

- d'apporter la carte santé de l'enfant
- d'arriver à l'heure aux rendez-vous

Si vous avez de la difficulté à vous présenter à vos rendez-vous, parlez-en à l'équipe ENS pour voir comment nous pouvons vous aider.



Votre parcours au ENS

Pour la plupart des clients, la durée du programme ENS est d'environ neuf mois. Au début des soins, vous rencontrerez l'équipe ENS. L'équipe vous présentera les besoins de l'enfant ainsi que les objectifs de traitement pertinents à atteindre pendant cette période. Vous rencontrerez l'équipe ENS environ tous les trois mois.

Entre ces rencontres d'équipe plus larges, vous verrez des cliniciens individuellement pour discuter de divers aspects des soins de l'enfant. Ces rencontres seront adaptées aux besoins de l'enfant afin d'assurer une progression tout au long du programme. Vers la fin des neuf mois, ou lorsque l'enfant aura atteint ses objectifs (selon ce qui survient en premier), une rencontre de fin de service sera planifiée. Tous les renseignements importants seront transmis aux prestataires de soins communautaires de l'enfant afin d'assurer une transition sécuritaire après votre passage à l'ENS. Le plan de transition et les soutiens seront adaptés aux besoins propres à chaque enfant.

Consultez la page [Web de l'ENS](#) pour en savoir plus.

1 ÉVALUATION



2 TRAITEMENT



3 SORTIE





Collaborer avec votre clinicien principal et les membres de l'équipe du ENS

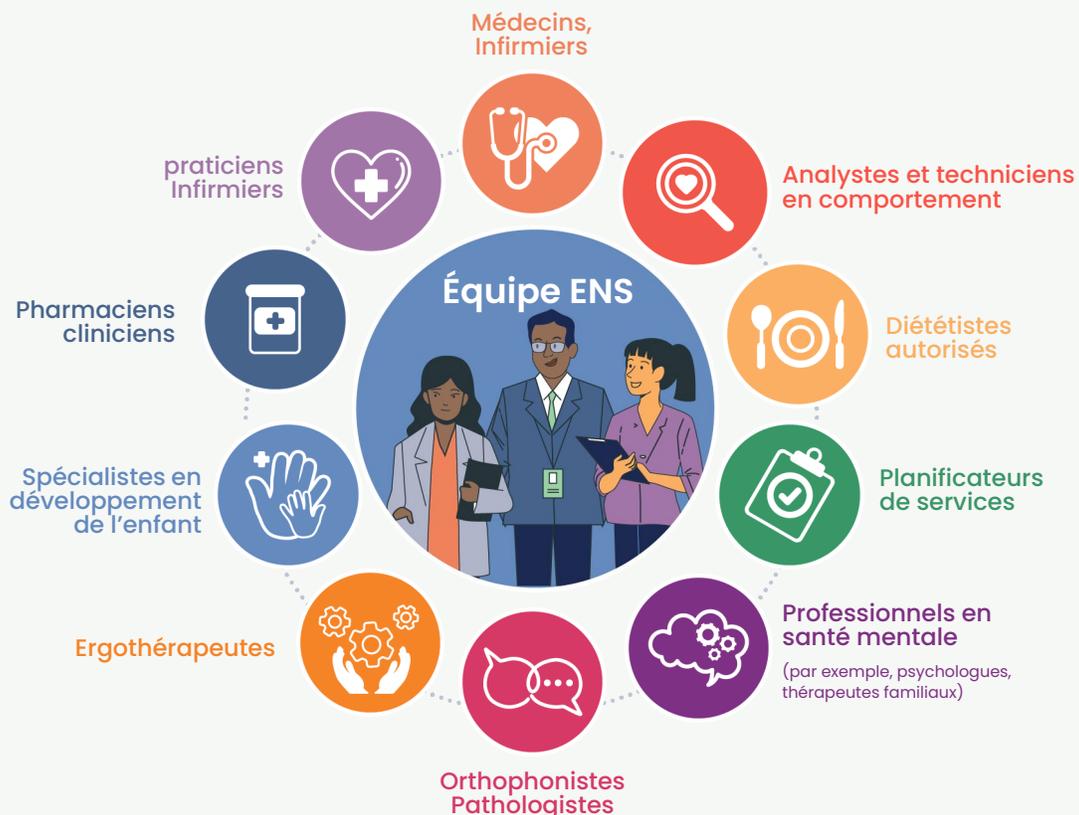
Chaque enfant se verra attribuer un clinicien principal, qui sera votre premier point de contact au sein de l'équipe du service. La fréquence de vos rencontres avec ce clinicien dépendra de ses recommandations.

Son rôle est de :

- superviser les soins offerts dans le cadre du service
- établir les objectifs en collaboration avec vous et l'équipe
- collaborer avec les autres membres de l'équipe pour fournir des soins adaptés aux besoins de l'enfant et aux vôtres

L'équipe du service adopte une approche centrée sur le client et la famille. Cela signifie que, pendant toute la durée de participation au service, l'indépendance de l'enfant et sa capacité de décision sont respectées. Ensemble, nous établirons un plan de soins et des objectifs personnalisés. La quantité et la fréquence des soins varient selon les besoins particuliers de chaque enfant.

De nombreux professionnels de la santé soutiennent les enfants et leurs proches aidants au sein du service. Votre équipe soignante peut comprendre :



L'équipe du ENS

Ce tableau présente certains membres de l'équipe du service des besoins complexes (ENS) et le rôle qu'ils peuvent jouer :

Rôle des membres de l'équipe	Description du rôle
 Analystes et techniciens en comportement	<ul style="list-style-type: none">• Aident à enseigner et à mettre en pratique des habiletés favorisant une participation accrue à l'école, dans la communauté, les loisirs et les activités de la vie quotidienne.• Travaillent avec les enfants pour mieux comprendre leurs comportements, mettre plus de joie dans leur quotidien et soutenir l'utilisation de stratégies comportementales.
 Spécialistes en accompagnement de l'enfant hospitalisé	<ul style="list-style-type: none">• Aident les enfants à surmonter les défis liés à la maladie, à l'hospitalisation, aux transitions entre les équipes et les programmes, aux blessures et au handicap.• Offrent un soutien aux frères et sœurs afin d'aider la famille à composer avec la situation, à préserver sa santé et à favoriser son bien-être.
 Psychologues pour enfants	<ul style="list-style-type: none">• Élaborent des stratégies répondant aux besoins en santé mentale, émotionnels, sociaux et comportementaux des enfants.• Travaillent avec les écoles, les organismes et les professionnels de la santé pour offrir du soutien.
 Pharmacien(ne)s clinicien(ne)s	<ul style="list-style-type: none">• Veillent à ce que les médicaments soient utilisés de manière sécuritaire.• Travaillent avec l'équipe clinique pour comprendre comment les médicaments peuvent répondre aux besoins, favoriser l'apprentissage et soutenir le développement des enfants.
 Planificateurs de services	<ul style="list-style-type: none">• Collaborent avec Surrey Place (organisme communautaire à Toronto) pour donner accès au service des besoins complexes.• Fournissent du soutien par l'entremise de recommandations, d'évaluations des ressources financières et de la collaboration avec des partenaires communautaires.
 Médecins et infirmiers	<ul style="list-style-type: none">• Offrent une évaluation spécialisée et des soins.• Évaluent et prescrivent des médicaments au besoin.



L'équipe du ENS

Rôle des membres de l'équipe

Description du rôle

(suite)



Ergothérapeutes

- Aident les enfants à faire ce qu'ils doivent et veulent faire, dans les endroits et avec les personnes qui comptent pour eux.
- Les soins peuvent inclure : accompagnement, éducation, défense des droits, développement d'habiletés, suggestions pour adapter l'environnement ou modifier certaines activités.



Diététicien professionnel

- Fournissent une évaluation nutritionnelle et un plan lié à l'alimentation.
- Travaillent avec d'autres membres de l'équipe pour assurer un bon état nutritionnel.



Infirmier autorisé

- Collaborent étroitement avec les médecins et les infirmiers praticiens afin d'assurer la continuité des soins médicaux.
- Servent de point de contact principal pour la famille en ce qui concerne les objectifs liés à la médication.
- Échangent avec le parent au moment de l'aiguillage pour clarifier les besoins et les services requis.



Thérapeute familial

- Offrent des soins liés aux aspects sociaux et émotionnels de la santé.
- Se concentrent sur les dynamiques et les effets des relations entre les membres de la famille et/ou les proches aidants.



Orthophoniste Pathologiste

- Soutiennent le développement du langage, de la parole et de la communication sociale.
- Travaillent directement avec les enfants et offrent de la formation aux parents ainsi que des consultations à l'équipe clinique et aux fournisseurs communautaires.



Mon clinicien principal est :

Les membres de mon équipe ENS sont :

Dates prévues pour mes suivis de progression :

Trois mois :

Six mois :

Ma date de sortie est le :

Mes questions :

Renseignements supplémentaires



Répit

Fournir des soins continus à un enfant ayant des besoins complexes peut être exigeant. Il est important d'obtenir du soutien, non seulement pour l'enfant, mais aussi pour vous. Les services de répit peuvent vous offrir un soulagement temporaire face aux défis liés aux soins continus.

Holland Bloorview et [VHA Home HealthCare](#) (VHA) unissent leurs efforts pour offrir un programme de répit pour les besoins complexes. Ce programme offre un soutien à court terme aux personnes qui s'occupent d'un enfant suivi par l'ENS et qui ont besoin de repos ou d'un peu d'aide supplémentaire. Ensemble, vous, l'équipe ENS et VHA élaborerez des activités et des objectifs de répit adaptés aux besoins de l'enfant.

Le répit peut améliorer la santé et le bien-être de l'enfant comme du parent.

Notes ou questions concernant le répit :





Planification de la sécurité

Certaines visites peuvent nécessiter un soutien supplémentaire pour assurer la sécurité. L'équipe ENS possède une formation spécialisée pour assurer la sécurité des clients. L'équipe collaborera avec vous pour créer un plan de sécurité individualisé avant ou pendant le parcours de l'enfant au sein de l'ENS. Nous veillerons à ce que vous soyez bien informé des mesures de sécurité prévues dans le plan. Ces mesures visent à assurer la sécurité de l'enfant et de notre personnel.

Le recours à la contention physique ne se fera qu'en dernier recours, si toutes les autres stratégies (par exemple, retirer les déclencheurs, modifier l'environnement) s'avèrent inefficaces. Si l'enfant a une médication prescrite à utiliser en cas de comportements dangereux, veuillez en informer l'équipe ENS à l'avance.

Urgence : La sécurité ou le 911 pourraient être appelés si l'enfant présente un comportement dangereux qui ne peut être géré de façon sécuritaire par l'équipe ENS ou le personnel de l'hôpital. Le plan de sécurité individualisé précisera dans quelles circonstances la sécurité ou le 911 seront appelés, afin que vous soyez bien informé. L'équipe ENS fera un suivi avec vous pour discuter des prochaines étapes et de la planification des soins à venir.



Renseignements supplémentaires



Soins fondés sur les mesures

Les clients, les proches aidants et les cliniciens collaborent pour offrir des soins personnalisés. Des renseignements sont recueillis auprès de vous, de l'enfant et des cliniciens afin de suivre les progrès et de prendre des décisions concernant les soins de l'enfant. Des questionnaires standardisés sont utilisés pour recueillir ces renseignements. Ce processus **s'appelle les soins fondés sur les mesures**.

Les soins fondés sur les mesures consistent à :

- partager rapidement des renseignements sur :
 - les comportements actuels de l'enfant
 - le stress vécu par la famille
 - les types de services utilisés
 - la qualité de vie
- remplir un court questionnaire chaque mois
- remplir un long questionnaire tous les trois mois

Ces renseignements serviront également à :

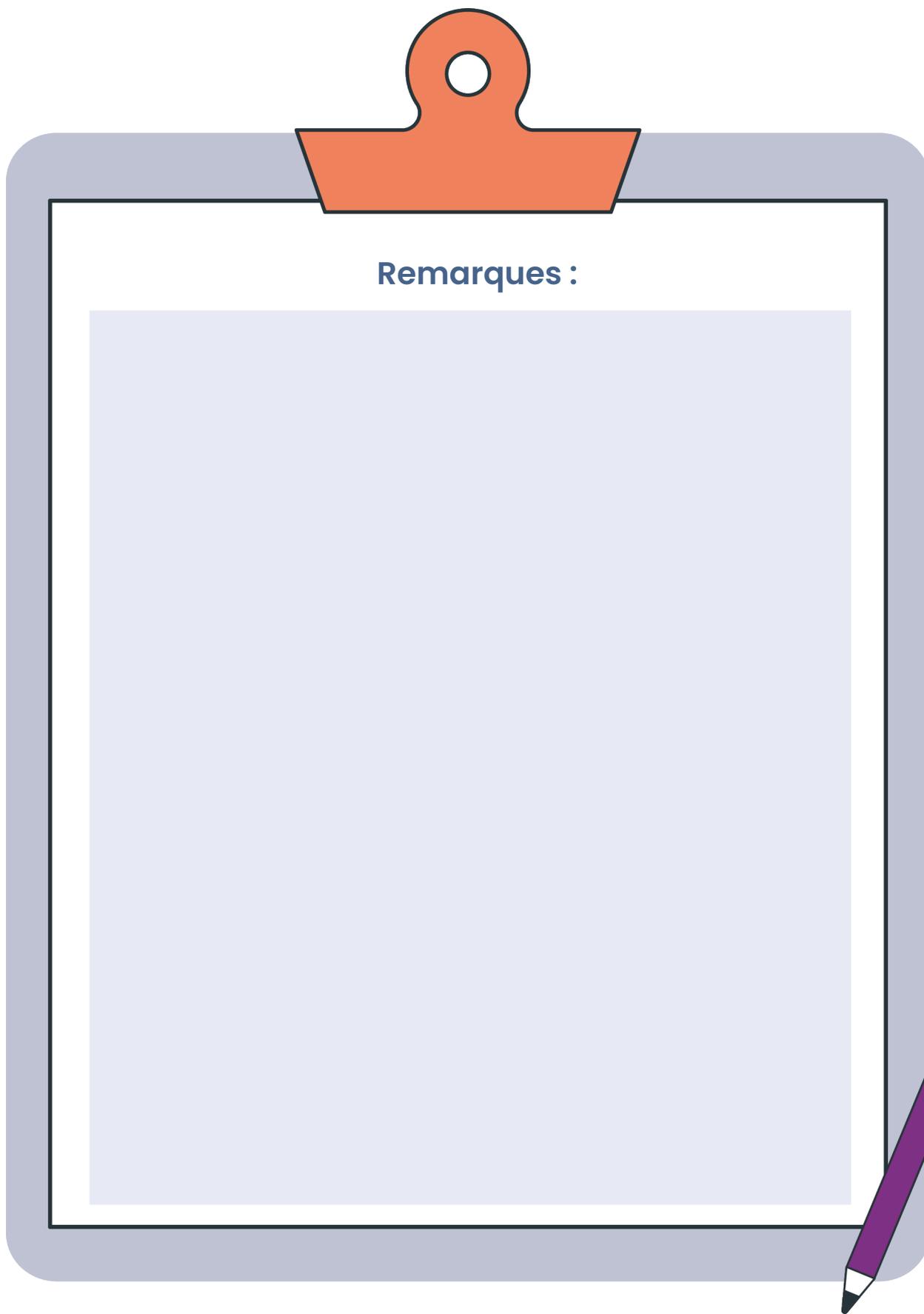
- améliorer les soins de votre enfant dans le cadre du programme ENS
- modifier et bonifier les programmes de Holland Bloorview

Les renseignements recueillis peuvent aussi servir à d'autres fins, avec votre consentement. Par exemple, ils peuvent être utilisés dans des études évaluant l'efficacité du programme à Holland Bloorview et ailleurs en Ontario. L'équipe ENS vous remettra une lettre expliquant comment vos renseignements pourraient être utilisés. Vous pouvez choisir si vous acceptez ou non que l'ENS utilise vos renseignements à ces fins. Vous pouvez aussi décider, à tout moment, de ne plus autoriser l'ENS à utiliser vos renseignements.

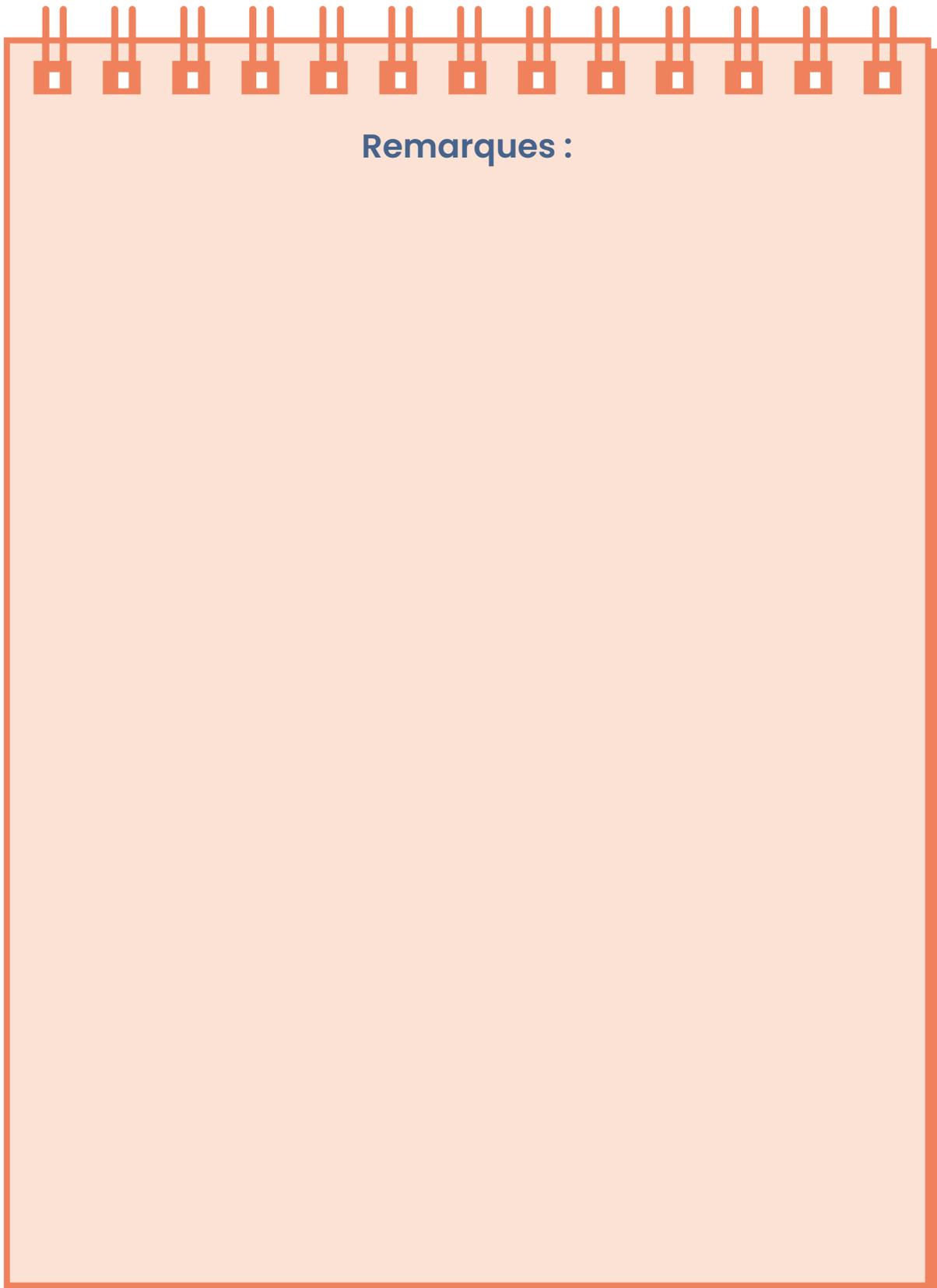


Remarques :



A graphic of a clipboard with a grey frame and an orange clip at the top. The clipboard contains a white sheet of paper with a large light blue rectangular area for writing. A purple pencil is positioned at the bottom right corner of the paper.

Remarques :

A graphic of a spiral-bound notebook with an orange cover and a light orange page. The spiral binding is at the top. The page is mostly blank, with the word "Remarques:" centered near the top.

Remarques :



Bienvenue au Extensive Needs Service a été conçu par des membres de l'équipe ENS, du programme Evidence to Care et de l'initiative Famille à titre de formateurs.

Équipe de développement

Kathryn Decker

Rhonda Hatrick

Sarah Holman

Meena Kadiwal

Shauna Kingsnorth

Toni Lui

Sheri McClement

Tamara Milicevic

Anjali Mulligan

Mia Parnes

Christine Providenza

Gunjan Seth

Marissa Seymour

Justine Wiegelmann

Financement

Extensive Needs Service est offert conjointement par le Children's Hospital of Eastern Ontario, Holland Bloorview et le McMaster Children's Hospital, et est financé par le ministère de la Santé et le ministère des Services à l'enfance, à la communauté et aux services sociaux de l'Ontario.

La création de **Bienvenue au Extensive Needs Service** a été rendue possible grâce au soutien généreux des donateurs et de la Fondation de l'hôpital de réadaptation pédiatrique Holland Bloorview.



Nous espérons que cette ressource vous sera utile dans votre parcours au sein du Extensive Needs Service.



Holland Bloorview Kids Rehabilitation Hospital
150 Kilgour Road, Toronto, Ontario Canada M4G 1R8
Tél. 416 425-6220 | Sans frais 1 800-363-2440 | Télécopieur 416 425-6591
hollandbloorview.ca