



**COUNSELLING AND SUPPORT SERVICES of S.D. & G.
SERVICES DE COUNSELLING ET DE SOUTIEN de S.D. & G.**

CLIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Counselling Services

Welcome to Counselling and Support Services of S.D. & G.

- Welcome to Counselling and Support Services of S.D. & G. We recognize that you have taken a big step toward improving your situation and we hope to be of some assistance to you. The decision to seek counselling may have been a difficult one and we commend you.

What Can I Expect from Counselling and Support Services of S.D. & G.?

- First, we will listen to what you need from counselling and, from our knowledge and experience, provide an assessment in order to evaluate your counselling needs. We will work together on how your needs might best be met. This may be individual, couple, family or group counselling, or a combination of these. Secondly, you will receive counselling by qualified professionals who are experienced and trained to assist you with your issues. If deemed ineligible, you will be referred to other appropriate services in the community.

What Does Counselling and Support Services Expect from Me?

- We ask that you come for your appointments on time, and that you call to cancel at least twenty-four (24) hours in advance if you plan not to attend. If you do not cancel your appointment with a 24-hour notice or if you do not attend, you will be billed for your negotiated session rate. The fee is common for all programs (some exceptions may apply).
- Should you be enrolled in a program that is subsidized by a third party, failure to provide 24-hour notice of cancellation on two or more occasions will result in the suspension of services. Eligibility for reinstatement will be assessed and determined by the Clinical Supervisor.

What If I Don't Like my Counsellor or the Counselling I am Receiving?

- You have the right to file a complaint in writing about the services rendered by the agency, or to appeal a decision you consider unsatisfactory. Further information regarding our appeal process is available from our staff. You also have the right to review your file in the presence of the Clinical Supervisor or the agency's Executive Director, and request that any incorrect information be corrected.

What about Confidentiality?

- We are bound by law and by our ethical code to maintain strict confidentiality. We cannot share information about you or your counselling unless you give us a separate written permission to do so (to either designated individuals or organizations).

However, we can break the seal of confidentiality in five extreme situations:

1. In life-threatening situations, where the client is a danger to him/herself, or where the client intends to endanger the life of another.
 2. If we become aware of any form of child abuse, we are required to report it to the authorities.
 3. If a file is subpoenaed.
 4. Where there are reasonable grounds to believe that a client has been sexually abused or harassed by their health professional (Regulated Health Professional Act, 1991).
 5. For the purpose of contacting a relative, friend or potential substitute decision-maker of the individual, if the individual is injured, incapacitated or ill and unable to give consent personally.
- By signing this document you consent to the collection of your personal information for use by the Agency to help in the assessment of your situation and other administrative purposes including filing and record keeping.

Consent

- Your personal information may, from time to time, be delivered to third parties as part of your program. By signing this form you acknowledge that you have been advised that in such a case the Agency will request that you sign a separate consent that outlined the purpose for passing your information along to a third party.

What About Fees?

- Counselling and Support Services of SD&G's general counselling services are not government funded; therefore the agency charges a fee for such services. The standard fee for counselling services is \$140.00 per hour; however, by providing proof of income at the intake assessment, you may qualify for a subsidy based on household income and number of dependents. Should your financial situation change, please notify your counsellor and your fee may be adjusted. *Note: Failure to show proof of income will result in a \$140.00 charge for session.*
- If you need to reschedule or cancel your appointment, please notify us no later than 24 hours before the scheduled appointment. If the agency is not advised in advance, you are expected to pay for the missed session.
- Some specific agency services might be covered by a third party, therefore, if you qualify - no fees will be charged. Please speak to your counsellor for more information.

Supervision of Children in Waiting Room

- Children are always welcome to the agency; however, the staff will not be responsible for the supervision of children while parents are in session.

I/We acknowledge receipt of this information sheet and affirm/agree to disclosing my/our personal information for the purposes of our agency files. After signing this document, the Social Worker will provide a copy for you and the original is placed in the client file.

Client # 1 – Name (Print)	Date
Client #1 – Signature	
Client # 2 – Name (Print)	Date
Client #2 – Signature	
Witness – Name (Print)	Date
Witness – Signature	

If you are a client at the agency through an EAP program: most EAP's cover a limited number of sessions, your EAP _____ offers _____ sessions. If you would like to continue the counselling once the limited sessions are finished, you must pay a fee according to the agency's sliding fee scale.

○
Counsellor's
Initials



COUNSELLING AND SUPPORT SERVICES of S.D. & G.
SERVICES DE COUNSELLING ET DE SOUTIEN de S.D. & G.

DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

Services de counseling

Bienvenue aux Services de counseling et de soutien de SDG

- Bienvenue aux Services de counseling et de soutien de SDG. Nous reconnaissons que vous avez fait un grand pas vers l'amélioration de votre situation et espérons que nous pourrions vous aider. Il vous a peut-être été difficile de décider d'obtenir du counseling. Nous vous félicitons d'avoir pris cette décision.

À quoi puis-je m'attendre des Services de counseling et de soutien de SDG ?

- D'abord, nous serons à l'écoute de vos besoins en matière de counseling et évaluerons ceux-ci en nous appuyant sur nos connaissances et notre expérience. Avec votre collaboration, nous déterminerons la meilleure façon de répondre à vos besoins. Il pourrait s'agir de services de counseling individuel, familial ou collectif, ou d'une combinaison de ceux-ci. De plus, le soutien que vous recevrez vous sera fourni par des professionnels ayant l'expérience et la formation nécessaires pour vous aider. Si vous êtes jugé inadmissible à nos services, nous vous dirigerons vers d'autres services appropriés dans la communauté.

Quelles sont les attentes des Services de counseling et de soutien de SDG à mon égard ?

- Nous vous demandons de vous présenter à vos rendez-vous à temps et de nous appeler au moins 24 heures à l'avance si vous devez annuler un rendez-vous. En cas d'absence sans préavis d'au moins 24 heures, vous devrez acquitter la facture de la séance en question selon le taux établi. Les frais sont les mêmes pour tous les programmes (certaines exceptions peuvent s'appliquer).
- Si vous êtes inscrit à un programme qui est subventionné par une tierce partie, l'omission de donner un préavis d'annulation de 24 heures à deux reprises ou plus entraînera la suspension des services. Le superviseur clinique évaluera et déterminera l'admissibilité à la réintégration.

Qu'arrive-t-il si je n'aime pas mon conseiller ou le service de counseling que je reçois ?

- Vous avez le droit de déposer une plainte par écrit au sujet des services fournis par l'organisme ou de faire appel d'une décision que vous jugez inacceptable. Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires au sujet du processus d'appel auprès de notre personnel. Vous avez aussi le droit d'examiner votre dossier en présence du superviseur clinique ou du directeur général de l'organisme et de demander que l'on corrige tout renseignement inexact.

Qu'en est-il de la confidentialité ?

- Nous sommes tenus par la loi et par notre code déontologique d'assurer la stricte confidentialité des renseignements. Nous ne pouvons pas communiquer (aux personnes ou aux organismes désignés) des renseignements à votre sujet ou au sujet des services de counseling que vous recevez à moins d'avoir votre permission écrite.

Toutefois, nous pouvons faire exception au principe de confidentialité dans cinq situations extrêmes :

1. Les situations qui menacent la vie, c'est-à-dire lorsque le client risque de se faire du tort ou a l'intention de faire du tort à autrui.
2. Lorsque nous constatons un cas de mauvais traitement d'un enfant, car nous devons signaler ces cas aux autorités.
3. Lorsqu'un dossier fait l'objet d'une citation à comparaître.
4. Lorsqu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un client a été agressé sexuellement ou harcelé par un professionnel de la santé (*Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*).
5. Lorsqu'il est nécessaire de communiquer avec un parent, un ami ou un mandataire spécial éventuel de la personne si cette dernière est blessée, incapable ou malade ou si elle ne peut donner son consentement personnellement.



- ✘ En signant le présent document, vous consentez à la collecte de vos renseignements personnels et à ce que l'organisme les utilise aux fins d'évaluation de votre situation et à d'autres fins administratives, y compris le classement et la tenue des dossiers.

Consentement

- ✘ Dans le cadre de votre programme, il se peut que vos renseignements personnels soient, à l'occasion, acheminés à des tierces parties. En signant le présent formulaire, vous reconnaissez avoir été informé que dans un tel cas, l'organisme vous demandera de signer un consentement distinct indiquant la raison pour laquelle vos renseignements ont été communiqués à une tierce partie.

Qu'en est-il des coûts?

- ✘ Puisque les Services de counseling et de soutien de SDG ne sont pas financés par le gouvernement, des frais sont imposés selon une échelle mobile établie en fonction du revenu brut de la famille et de la capacité de celle-ci de payer la somme exigée. Les frais sont fixés en fonction de votre situation financière, avec votre travailleur social. Si votre situation financière change, veuillez en aviser votre conseiller pour que votre taux soit modifié au besoin.
- ✘ Il se peut que certains services offerts par l'organisme soient couverts par une tierce partie. Le cas échéant, vous n'aurez aucuns frais à verser si vous êtes admissible au service. Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires à ce sujet auprès de votre conseiller.

Supervision des enfants dans la salle d'attente

- ✘ Les enfants sont toujours les bienvenus. Toutefois, le personnel n'a pas la responsabilité de surveiller les enfants pendant que les parents assistent aux séances.

J'accuse/nous accusons réception du présent feuillet d'information et j'accepte/nous acceptons de divulguer mes/nos renseignements personnels aux fins de versement dans les dossiers de l'organisme. Une fois le présent document signé, le travailleur social vous en remettra une copie et l'original sera versé dans votre dossier.

_____	_____
Nom du client #1 (en lettres moulées)	Date

Signature du client #1	
_____	_____
Nom du client #2 (en lettres moulées)	Date

Signature du client #2	
_____	_____
Nom du témoin (en lettre moulées)	Date

Signature du témoin	

Si vous recevez des services de l'organisme par l'entremise d'un programme d'aide aux employés (PAE) : La plupart des PAE couvrent un nombre limité de séances. Votre PAE _____ offre _____ séances. Si vous aimeriez continuer de recevoir des services de counseling après que vous aurez reçu la quantité maximale de séances à laquelle vous avez droit, vous devrez verser des frais selon l'échelle mobile de l'organisme.

○
Initiales du
conseiller