



Bienvenue à l'ACSM Ottawa



L'ACSM Ottawa offre des services communautaires aux personnes qui vivent avec une maladie mentale.

Nous nous engageons à vous fournir du soutien et des services de première qualité.

Nous nous engageons à assurer un milieu sûr à nos clients et employés.

À l'ACSM Ottawa, notre priorité numéro un est le bien-être de nos clients. Nous nous engageons à vous offrir un soutien et des services de première qualité, pour que vous puissiez :

- vivre au sein de la communauté, dans un logement propre, sécuritaire et abordable;
- travailler au sein de la communauté, dans un emploi rémunéré ou comme bénévole;
- faire une contribution appréciée en tant que membre à part entière de la communauté.

Voici quelques faits que vous devriez savoir :

- Nous visons une relation de respect mutuel. Veuillez faire part de vos préoccupations concernant nos services avec votre fournisseur de services ou son superviseur.
- Nous ne pouvons pas continuer de fournir des services à une personne qui profère des menaces ou commet des actes de violence.
- Si vous voulez communiquer avec votre fournisseur de services, veuillez composer le numéro indiqué dans votre lettre d'admission. Il se peut que votre fournisseur travaille dans la communauté et soit incapable de vous répondre; laissez-lui un message et il vous rappellera dès que possible.
- Pour votre protection, tous les membres du personnel de l'ACSM reçoivent une carte d'identité. Vous pouvez vérifier l'identité de votre fournisseur de services en lui demandant de vous montrer sa carte d'identité de l'ACSM.

- Vous avez le droit de savoir comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons les renseignements personnels sur votre santé.
- Pour en savoir plus sur la protection des renseignements personnels, veuillez lire le dépliant que vous avez reçu lors de votre admission. Il explique comment l'ACSM recueille et protège les renseignements personnels sur votre santé. Si vous désirez un autre exemplaire de ce document, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services ou avec notre bureau.

En tant que bénéficiaire de nos services, vous avez le droit :

- d'être traité(e) avec respect.
- de ne pas faire l'objet de discrimination.
- de choisir librement et individuellement les services que vous recevrez.
- à la protection de votre vie privée et de vos renseignements personnels.
- de vous faire entendre.
- d'être à l'abri de la violence.
- d'être traité(e) de façon juste et équitable.
- de faire partie de la communauté de l'ACSM Ottawa.
- d'être informé(e).
- de recevoir des services de qualité.



Bienvenue à l'ACSM Ottawa

Votre satisfaction nous tient à cœur :

- Nous nous engageons à assurer des services de qualité à tous nos clients. Votre satisfaction nous importe.
- Si vous n'êtes pas satisfait(e) des services que vous recevez, vous avez le droit de porter plainte. Les clients ont le droit de s'exprimer et de se faire entendre; votre opinion compte. À cet égard, la Section d'Ottawa souscrit à une culture de non-culpabilisation en ce qui a trait au traitement des commentaires des clients. En aucun cas les clients ne doivent craindre des représailles s'ils déposent une plainte. La priorité de la Section demeure, en tout temps, la sécurité de ses clients et de son personnel.
- Nous nous engageons à donner suite aux plaintes des clients et à les régler en temps opportun et de manière constructive, dans l'optique du mieux-être de nos clients et dans le but d'améliorer la qualité de nos services.
- Si vous avez une plainte à faire, vous pouvez en discuter avec la personne concernée, son chef et, s'il s'agit d'une question relative à votre vie privée, avec l'agent d'accès à l'information de l'ACSM Ottawa.
- Nous avons aussi une équipe de pairs qui peut vous aider à présenter votre plainte.
- Nous vous assurons que le fait de déposer une plainte n'aura aucune conséquence négative sur les services que vous recevez de l'ACSM Ottawa.
- Notre personnel est également heureux de savoir que vous appréciez ses services. Pour témoigner votre appréciation envers votre fournisseur de services, vous pouvez transmettre des compliments verbalement ou par écrit à son chef ou superviseur.

Le saviez-vous?

L'ACSM Ottawa croit qu'il est possible de se rétablir d'une maladie mentale. Le processus de rétablissement est différent pour chaque personne, mais il s'agit entre autres de trouver un but et un sens nouveaux à sa vie – de vivre une vie gratifiante et constructive, fondée sur l'espoir, malgré les limites imposées par la maladie.

L'ACSM Ottawa souscrit entièrement au principe de la diversité et s'engage à assurer d'excellents services à tous les membres de sa clientèle, quels que soient leur race, leur religion, leurs déficiences, leur identité sexuelle ou leur âge.

L'ACSM Ottawa s'engage également à inviter la participation de ses clients à toutes ses activités. Vous pourriez par exemple participer à la sélection des employés, aux activités de soutien entre pairs, à la planification et à l'évaluation des programmes, et aux initiatives de défense des droits. Si vous désirez participer à l'une de ses activités, veuillez le faire savoir à votre fournisseur de services.

À propos de l'ACSM :

L'ACSM est un organisme œuvrant à l'échelle nationale dans le but de promouvoir la santé mentale de tous et de favoriser la résilience et le rétablissement des personnes ayant une maladie mentale. Notre énoncé de vision est le suivant : « Nous avons la vision d'une communauté qui accorde une grande importance à la dignité humaine et à la santé mentale de chaque personne ». Fondée en 1953, la Section d'Ottawa de l'ACSM offre :

- des services communautaires aux personnes qui vivent avec une maladie mentale ou des problèmes de santé mentale;
- des services d'éducation et de promotion de la santé mentale pour tous les membres de la communauté;
- des services de défense des droits pour améliorer le système de santé mentale.

ACSM, Section d'Ottawa

1355, rue Bank
Bureau 301
Ottawa, ON K1H 8K7
(613) 737-7791

