

Bienvenue à l'ACSM Ottawa



À l'ACSM Ottawa, nous offrons des services communautaires aux gens qui vivent avec des maladies mentales.

Nous nous sommes engagés à vous offrir des services et un soutien de la plus haute qualité qui soit.

Nous nous sommes engagés à offrir un environnement sécuritaire à nos clients et nos employés.

À l'ACSM Ottawa, prendre soin de nos clients est notre plus grande priorité. Nous nous sommes engagés à vous offrir des services et un soutien de la plus haute qualité qui soit pour vous permettre de :

- Vivre au sein de la communauté dans un logement propre, sécuritaire et abordable.
- Travailler dans la communauté, dans le cadre d'un emploi rémunéré ou d'activités bénévoles.
- Vous sentir inclus dans la communauté en tant que membre impliqué, valorisé et actif.

Voici quelques faits importants à notre sujet :

- Nous visons à établir des relations fondées sur le respect mutuel. Veuillez discuter de vos préoccupations à l'égard des services avec votre fournisseur de services ou son supérieur.
- Nous ne sommes pas autorisés à continuer d'offrir des services à des personnes qui menacent de commettre ou qui commettent des actes de violence.
- Pour communiquer avec votre fournisseur de services, veuillez appeler au numéro de téléphone fourni dans votre lettre d'admission. Votre fournisseur de services pourrait travailler dans la communauté et être incapable de répondre à votre appel, donc veuillez laisser un message pour qu'il puisse vous rappeler dès que possible.
- Afin d'assurer votre protection, tous les employés de l'ACSM reçoivent des cartes d'identité. Pour confirmer l'identité de votre fournisseur de services, vous pouvez lui demander de vous montrer sa carte d'identité de l'ACSM.

• Vous avez le droit de savoir comment nous recueillons, divulguons et protégeons vos renseignements personnels en matière de santé.

• Pour obtenir plus d'information sur le respect de votre vie privée, veuillez consulter le dépliant qui vous a été remis lors de votre première rencontre et qui explique comment l'ACSM Ottawa recueille et protège vos renseignements personnels en matière de santé. Pour obtenir un exemplaire du dépliant, veuillez communiquer avec votre fournisseur de services ou le bureau.

À titre d'utilisateur de nos services, vous avez le droit :

- D'être traité avec respect
- De ne pas subir de discrimination
- À l'individualité et à la liberté de choix dans les services que vous recevez
- Au respect de votre vie privée et à la confidentialité
- De parler et d'être entendu
- De ne pas subir de violence
- D'être traité de manière juste et équitable
- D'être inclus et actif au sein de la communauté de l'ACSM Ottawa
- D'être informé
- De recevoir des services de qualité



Bienvenue à l'ACSM Ottawa

Votre satisfaction est importante pour nous :

- Nous nous sommes engagés à fournir des services de qualité à tous nos clients. Votre satisfaction est importante pour nous.
- Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous recevez, vous avez le droit de faire une plainte. Les clients ont le droit de parler et d'être entendus; votre opinion est importante pour nous. À cet égard, la succursale d'Ottawa adopte une culture sans blâme et sans honte lorsque vient le temps de traiter les plaintes de clients. Jamais un client qui fait une plainte ne devrait avoir peur des réprimandes. En tout temps, la succursale accorde la priorité à la sécurité et au bien-être des clients et des employés.
- Nous nous sommes engagés à répondre aux plaintes des clients et à résoudre les problèmes de façon rapide et constructive, d'une manière qui profite à nos clients et qui nous aide à améliorer la qualité de nos services.
- Si vous voulez faire une plainte, vous pouvez en discuter avec la personne en cause ou avec son supérieur. Si vous avez une préoccupation au sujet de votre vie privée, adressez-vous à l'agent de protection de la vie privée de l'ACSM Ottawa.
- Nous avons aussi une équipe de pairs qui peut vous aider à formuler votre plainte.
- Soyez assuré que votre plainte n'aura aucun effet négatif sur les services que vous recevez de l'ACSM Ottawa.
- Nos employés sont également toujours heureux d'apprendre que leurs services vous ont aidé - pour exprimer votre gratitude à votre fournisseur de services, vous pouvez lui adresser un compliment verbal ou écrit par l'intermédiaire de son supérieur ou superviseur.

Le saviez-vous?

L'ACSM Ottawa croit qu'on peut guérir de la maladie mentale. La guérison est un processus unique à chacun, et elle implique de trouver un nouveau sens à sa vie. C'est une façon de vivre une vie satisfaisante, active et pleine d'espoir, malgré les limites imposées par la maladie.

L'ACSM Ottawa est fortement engagée à promouvoir la diversité et à assurer la prestation de services de haute qualité à notre communauté diversifiée, sans égard à la race, à la religion, au handicap, à l'identité de genre ou à l'âge.

L'ACSM Ottawa s'est également engagée à encourager la participation de ses clients et du grand public à toutes ses activités. Vous pourriez entre autres participer à la sélection des employés, aux activités de soutien par les pairs, à la planification et à l'évaluation des programmes, et aux initiatives de défense d'une cause. Si vous souhaitez vous impliquer dans un de ces domaines, veuillez en informer votre fournisseur de services.

À propos de l'ACSM :

L'Association canadienne pour la santé mentale est une organisation nationale qui fait la promotion de la santé mentale pour tous et qui appuie la résilience et la guérison des personnes vivant avec des maladies mentales. Notre vision est la suivante : « 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 succursale d'Ottawa de l'ACSM offre :

- Des services communautaires aux personnes vivant avec des maladies mentales 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 initiatives de défense des droits pour un meilleur système de soins en santé mentale

ACSM Ottawa

311, avenue McArthur
2^e étage
Ottawa (Ontario) K1L 8M3
613-737-7791