



Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Durham

Livret de bienvenue



ACCREDITATION
CANADA
Better Quality. Better Health.

HealthLinks
Central East
Let's Make Healthy Change Happen

Ontario 



THE ONTARIO
TRILLIUM
FOUNDATION



LA FONDATION
TRILLIUM
DE L'ONTARIO



1



ESSENTIAL
ACCESSIBILITY

Table des matières

À propos de la filiale de Durham de l'ACSM.....	3
Coordonnées	3
Mises à jour concernant le coronavirus	4
Confidentialité	5
Se rendre à la filiale de Durham.....	5
Nos programmes	6
Services supplémentaires	7
Rétroaction sur les services	8
Comité consultatif des clients, des aidants et des familles.....	9
Code de conduite du client et du visiteur.....	9
Contrôle et prévention des infections et sécurité	12
Ressources locales et soins personnels	13
Notes.....	14

À propos de la filiale de Durham de l'ACSM

Notre mission

À notre carrefour santé mentale-soins primaires, nous favorisons et améliorons la santé mentale, émotionnelle et physique de notre communauté. Nous y parvenons grâce à l'éducation, à la collaboration, à la défense des intérêts et à la prestation d'une vaste gamme de services directs qui permettent de répondre aux besoins de notre communauté.

Nos valeurs

Justice sociale
Autodétermination
Intégrité
Créativité
Partenariat et collaboration
Excellence et responsabilité

Notre vision

Des personnes en bonne santé mentale dans une société en santé.

La filiale de Durham de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) est un carrefour communautaire intégré de soins de santé mentale et de soins primaires qui offre des services de santé mentale aux habitants de la région de Durham depuis plus de 60 ans. La filiale de Durham fait donc partie de l'ACSM, laquelle a été fondée en 1918 et est l'un des plus anciens organismes bénévoles au Canada.

La filiale offre une vaste gamme de services aux personnes qui éprouvent des problèmes de santé mentale ainsi qu'à leurs familles, allant de l'information et de la sensibilisation à la gestion de cas, à l'aide au logement et aux soins de santé primaires. Ces services sont offerts par l'entremise d'équipes interprofessionnelles; ces dernières fournissent, plus précisément, des services cliniques qui aident les clients à surmonter leurs problèmes de santé mentale et qui s'orientent en fonction des déterminants sociaux de la santé, le tout à l'aide du modèle axé sur le rétablissement.

Coordonnées

Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Durham

60, rue Bond Ouest
Oshawa (Ontario) L1G 1A5
Téléphone : 905 436-8760
Sans frais : 1 844 436-8760
Télécopieur : 905 436-1569
cmha@cmhadurham.org
<https://cmhadurham.ca>
Réseaux sociaux : @cmhadurham

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi
De 9 h à 18 h 30
Bienvenue aux
personnes sans rendez-vous!

La filiale de Durham de l'ACSM est un centre communautaire de santé mentale accueillant où le personnel fait tout en son pouvoir pour aider les gens à aller de l'avant.

Mises à jour concernant le coronavirus

La filiale de Durham de l'ACSM déploie toujours des efforts pour offrir à tous un environnement sécuritaire et sain, et met en œuvre des protocoles de contrôle des infections en raison de la pandémie de COVID-19.



Masque obligatoire pour tous les visiteurs, les clients et les membres du personnel.



Affiches, marques au sol et aires d'attente en place pour permettre la distanciation physique.



Procédures plus vigoureuses de nettoyage et d'assainissement.

Mise à jour des renseignements pour les visiteurs

Heures d'ouverture

Notre bureau est ouvert de 9 h à 16 h.

Le dernier rendez-vous de la journée est à 15 h 30.

L'immeuble fermera ses portes de midi à 13 h afin qu'on effectue un nettoyage et un assainissement supplémentaires.

Dépistage

Toute personne qui entre dans l'immeuble fera l'objet d'un dépistage obligatoire, à notre poste de dépistage de l'entrée principale; elle devra ainsi répondre à une série de questions liées aux symptômes, aux déplacements et aux contacts.

Si vous pensez qu'il est possible que vous soyez atteint de la COVID-19, restez à la maison. Vous pouvez faire l'auto-évaluation pour la COVID-19 du gouvernement de l'Ontario en ligne, à l'adresse <https://covid-19.ontario.ca/autoevaluation/>, pour déterminer quelles seront les prochaines étapes.

Nous vous remercions de votre patience et de votre collaboration.

Confidentialité

La filiale de Durham de l'ACSM reconnaît l'importance de la confidentialité et la nature délicate des renseignements personnels sur la santé, et respecte les principes à ces égards. Nous comprenons que nous avons l'obligation de garder confidentiels tous les renseignements personnels sur la santé que nous recevons de nos clients et d'autres sources.

La confidentialité de vos renseignements personnels sur la santé est maintenue par tous les membres du personnel de la filiale de Durham de l'ACSM au moyen de politiques et de procédures opérationnelles. Il nous faut votre consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements de ce type, sauf dans les cas où la législation ontarienne en matière de protection des renseignements personnels permet leur divulgation sans consentement.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant nos pratiques en matière de confidentialité, ou si vous souhaitez savoir comment accéder à vos renseignements personnels sur la santé, veuillez communiquer avec :

Kellie MacBurnie

Agente de règlement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels, ACSM, filiale de Durham

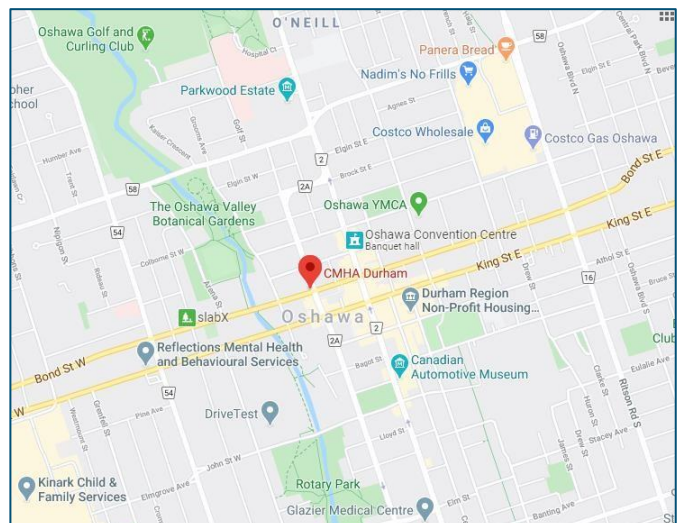
Téléphone : 905 436-8760, poste 304

kelliem@cmhadurham.org

Se rendre à la filiale de Durham

Les itinéraires 401 et 901 (PULSE) du réseau de transport en commun de la région de Durham et la ligne d'autobus 90 du Réseau GO comprennent tous un arrêt à l'intersection des rues Centre Nord et Bond Ouest, où se trouve la filiale de Durham de l'ACSM.

Le terminal d'autobus du Réseau GO d'Oshawa se trouve également à cette intersection, à une minute de marche de l'immeuble de la filiale de Durham. Depuis ce terminal, marchez en direction nord sur la rue Centre pour vous rendre à nos locaux; vous pouvez voir le trajet sur cette image des rues du secteur.



Visitez le site www.durhamregiontransit.com 1-866-247-0055 (en anglais seulement), où vous trouverez de plus amples renseignements sur les itinéraires d'autobus et des outils qui vous aideront à planifier votre trajet.

Accessibilité

La filiale de Durham de l'ACSM s'oriente en fonction des quatre principes liés aux soins, soit la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances, s'est engagée à les respecter et appuie l'inclusion complète des personnes, conformément à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

La filiale de Durham s'engage aussi à améliorer l'accessibilité et à réduire la stigmatisation associée à toutes les incapacités. Pour nous faire part de vos commentaires au sujet de l'accessibilité ou pour demander des renseignements dans un format accessible, veuillez communiquer avec nous, par courriel à l'adresse cmha@cmhadurham.org, ou par téléphone au 905 436-8760.



Nos programmes

Services communautaires de liaison

Les services communautaires de liaison sont le premier point de contact pour les personnes qui souhaitent obtenir de l'aide lorsqu'il s'agit de s'orienter dans le système, ou encore de la gestion des cas ainsi que des soins axés sur les soignants et les familles, ou qui cherchent à être dirigées vers les services de la filiale de Durham de l'ACSM.

Recovery College Wellness Centre

Le Recovery College Wellness Centre adopte une approche éducative pour améliorer la santé mentale, en mettant l'accent sur les forces.

Clinique dirigée par du personnel infirmier praticien

La clinique dirigée par du personnel infirmier praticien s'occupe de la promotion de la santé, de la prévention des maladies, de la gestion des maladies chroniques et de la coordination des soins pour les clients de tous âges et leurs familles.



Programme d'ordonnances de traitement en milieu communautaire

Offert en partenariat avec Lakeridge Health Oshawa et le Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores, le Programme d'ordonnances de traitement en milieu communautaire est une solution de rechange à l'hospitalisation destinée à aider les membres de la collectivité.



Équipe de traitement communautaire dynamique

L'équipe de traitement communautaire dynamique œuvre principalement dans la collectivité et offre aux clients atteints de maladies mentales graves et persistantes un soutien

24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Programme de logement et de gestion des cas

Ce programme offre aux gens des services communautaires liés à la gestion des cas ainsi qu'à l'accès à des logements sûrs et abordables.

Gestion des cas pour faire la transition de l'hôpital à la maison

De pair avec Lakeridge Health Oshawa, ce programme vise à réduire les visites à l'urgence et les cas de réadmission à l'hôpital chez les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale aigus ou chroniques.



Services supplémentaires

Soutien sans rendez-vous

Aucun rendez-vous n'est nécessaire. Vous pouvez passer entre 9 h et 18 h du lundi au vendredi.

Services en français

La filiale de Durham de l'ACSM offre plusieurs de ses services en français.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Mireille Huneault, éducatrice des services en français, à l'adresse mireilleh@cmhadurham.org ou par téléphone au 905 436-8760, poste 137.

Soins virtuels

La filiale de Durham offre des visites de soins virtuels par vidéoconférence ou messagerie sécurisée, ou à l'aide d'outils audionumériques, permettant aux fournisseurs de soins de santé d'offrir des services aux patients.



Soutien sur place du programme Ontario au travail pour la gestion des cas et l'orientation dans le système

Si vous êtes bénéficiaire du soutien au revenu du programme Ontario au travail, vous pouvez obtenir les services d'un gestionnaire de cas dans les locaux mêmes de la filiale de Durham de l'ACSM.

Espace positif

La filiale de Durham s'engage à maintenir un espace positif, où tous sont les bienvenus et recevront du soutien. Nous nous employons à offrir des services équitables et accessibles aux personnes de toutes les identités sexuelles et de genre.



Rétroaction sur les services

La filiale de Durham de l'ACSM souhaite vous donner toutes les occasions possibles de formuler des commentaires sur nos services. Si vous avez des préoccupations, des questions, des suggestions ou des compliments, n'hésitez pas à nous en faire part.

Voici comment :

- En composant le 905 436-8760, puis le numéro de poste du programme concerné;
- Par courriel, à l'adresse servicefeedback@cmhadurham.org;
- En visitant notre site Web, à l'adresse <https://cmhadurham.ca/service-feedback/> (en anglais seulement);
- En appelant l'agente de règlement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels, au 905 436-8760, poste 304.

Comité consultatif des clients, des aidants et des familles

Le comité consultatif des clients, des aidants et des familles se veut une tribune pour relater des expériences et mettre à l'avant-plan les points de vue des clients, des soignants et des familles, de manière que leurs voix soient bien entendues. Comme membre du comité, vous avez l'occasion de nouer des partenariats bénéfiques avec le personnel et les autres membres, en plus de recevoir des conseils et des ressources de l'organisation.

Si vous souhaitez devenir membre en tant que client, membre de la famille ou aidant, passez prendre un formulaire du comité à la réception ou visitez notre site Web!



Code de conduite du client et du visiteur

La filiale de Durham de l'ACSM est résolue à offrir des services informatifs dans un contexte sécuritaire. Utiliser les services de l'organisation, c'est s'engager à respecter ses règles et procédures.

Tout client ou visiteur qui ne respecte pas le présent code de conduite peut subir des répercussions allant jusqu'au retrait de l'accès aux services.

Les activités et comportements ci-dessous ne seront pas tolérés :

1. Tenir des propos violents envers un membre du personnel, un visiteur ou un autre client.
2. Avoir en sa possession ou consommer de l'alcool ou des drogues illicites sur la propriété de la filiale de Durham de l'ACSM.
3. Amener sur la propriété de la filiale de Durham des matériaux dangereux, illégaux ou non autorisés.
4. Manquer de courtoisie ou être impoli envers un autre client, un membre du personnel ou un invité.
5. Harceler verbalement, physiquement ou visuellement un autre client, un membre du personnel ou un visiteur, que ce soit en personne, par l'intermédiaire d'une tierce personne, par téléphone ou dans le cadre de communications virtuelles et électroniques, y compris sur les médias sociaux.
6. Faire de preuve de violence réelle ou faire des menaces de violence à l'endroit d'une personne ou d'un groupe.
7. Mettre en danger la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être d'autrui, ou compromettre la sécurité de biens.
8. Intimider tout client, visiteur ou membre du personnel, ou soutirer un avantage indu d'une telle personne.

Charte des droits des clients

Les clients de la filiale de Durham de l'Association canadienne pour la santé mentale Durham ont les droits suivants :

1. Être traités avec courtoisie, dignité et respect, et selon les principes d'égalité.
2. Recevoir des services dans un environnement sécuritaire.
3. Prendre des décisions volontaires concernant leur traitement, les services qu'ils reçoivent et leur participation à des initiatives de recherche, le tout en donnant un consentement éclairé.
4. Pouvoir recourir à l'autodétermination et obtenir du soutien adapté quant à leur croissance et à leur développement personnels, à leur éducation et à l'indépendance dont ils souhaitent bénéficier.
5. Bénéficier de la protection de leurs renseignements personnels et de la confidentialité, conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels.
6. Recevoir des services de qualité qui satisfont aux normes d'excellence reconnues dans le domaine des soins de santé.
7. Recevoir des services adaptés à leur individualité, à leurs caractéristiques au chapitre de la diversité et à leurs besoins concomitants, y compris leurs besoins en santé mentale et physique.
8. Recevoir des services qui se prêtent à la participation de fournisseurs de soins officiels et autres, y compris des membres de la famille, d'autres proches et des professionnels.
9. Exprimer leurs préoccupations et leurs plaintes sans conséquence néfaste, au moyen de processus de rétroaction officiels et non officiels.
10. Participer activement aux services, de même qu'à la planification et à l'évaluation de ceux-ci, et ce, en tant que partenaires.
11. Profiter d'une communication ouverte et de renseignements clairs quant aux services envisagés ou reçus.
12. Recevoir de l'aide pour faire valoir leurs besoins.

Contrôle et prévention des infections et sécurité

Nous nous employons à offrir un environnement sain et sécuritaire pour tous dans les locaux de la filiale de Durham de l'ACSM.

Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour demeurer en sécurité et en santé :

- Respectez l'étiquette en matière de toux et d'éternuements – tousez et éternuez dans votre manche, et non dans vos mains.
- Faites-vous vacciner contre la grippe – la filiale de Durham offre des cliniques de vaccination contre la grippe et invite le personnel et les clients à en profiter.
- Respectez la distanciation physique – pensez à rester à deux mètres (six pieds) des autres.
- Vérifiez vous-mêmes vos symptômes et repoussez vos activités jusqu'à ce que vous vous sentiez bien.
- Rappelez aux gens qui prévoient vous rendre visite de vérifier leurs symptômes et d'annuler la visite s'ils se sentent malades.
- Déclaration volontaire – si vous ne vous sentez pas bien, signalez vos symptômes.
- Renseignez-vous sur vos médicaments.
- Prenez des mesures pour éviter les chutes.
- Protégez-vous contre les infections.
- Gardez un corps sain.

L'hygiène des mains est le moyen le plus simple de réduire la propagation de maladies et d'éviter de tomber malade. Pratiquez l'hygiène des mains :

- À votre arrivée aux locaux de la filiale de Durham de l'ACSM et à votre départ;
- Après avoir utilisé les toilettes;
- Avant et après un contact avec une personne malade (ou si vous êtes malade!);



- Avant de préparer, de manipuler, de servir ou de manger de la nourriture;
- Avant et après la manipulation de vos médicaments;
- Après avoir toussé, éternué, etc.

Ressources locales et soins personnels

Ligne d'aide en santé mentale

Téléphone : 1 866
531-2600

www.connexontario.ca

Durham Mental Health Services (services de santé mentale de Durham)

Téléphone :
1 800 742-1890
www.dmhs.ca
(en anglais seulement)

Pinewood Centre (Centre Pinewood)

Téléphone : 905 721-4747, poste 1, ou
1 888 881-8878

<https://www.lakeridgehealth.on.ca/en/ourservices/pinewood-addiction-services.asp> (en anglais seulement)

Distress Centre (centre pour personnes en détresse)

www.distresscentredurham.com

(en anglais seulement)

Téléphone : 905 430-2522

Par texto (14 h à 2 h) au 741741

Retrouver son entrain et Togetherall

<https://bouncebackontario.ca/wp-content/uploads/2019/04/psychotherapy-program-FINAL-FR.pdf>

Exercices pour se recentrer

- www.healthline.com/health/grounding-techniques (en anglais seulement)

Exercices de respiration

- www.healthline.com/health/breathing-exercise (en anglais seulement)

