



GUIDE DU CLIENT

SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE CORNWALL ET RÉGION

PERSONNE-RESSOURCE:

TÉLÉPHONE:

EMAIL:

TABLE DES MATIÈRES

Message de bienvenue — 3

À propos de nous — 4

Mission et vision — 5

Nos valeurs — 6

Nos programmes — 7

Charte des droits des clients — 8-9

Responsabilités des clients — 9

Confidentialité et vos renseignements sur la santé — 10-11

Processus de compliments et de plaintes — 11

Accessibilité — 12

Emplacements des bureaux — 13

Comité consultatif des clients — 14

Reconnaissance du territoire — 15



MESSAGE DE BIENVENUE

Faire face à la maladie d'Alzheimer ou à une démence apparentée peut sembler accablant, mais vous n'avez pas à traverser cette épreuve seul(e). Ce guide a été soigneusement conçu pour vous orienter vers les services, programmes et soutiens qui vous sont offerts.

Notre équipe est là avec compassion, prête à vous accompagner à chaque étape du parcours. Vous faites partie d'une communauté qui valorise la compréhension, les liens humains et les soins attentionnés. Ensemble, nous vous aiderons à traverser cette expérience avec dignité et espoir.

Donna MacGillivray

Directrice générale



À PROPOS DE NOUS

La Société Alzheimer de Cornwall et Région est votre ressource locale pour des soins et un soutien empreints de compassion en matière de démence. En tant que membre d'un réseau provincial des Sociétés Alzheimer de l'Ontario, nous sommes fiers d'offrir une gamme de services adaptés aux besoins de notre communauté.

Notre travail repose sur trois piliers essentiels de soutien :

- Éducation sur la démence – outiller les personnes, les familles et les communautés grâce à des connaissances et à des présentations interactives favorisant la compréhension et la compassion
- Services de soutien – offrir de l'accompagnement, du soutien émotionnel et des programmes de jour
- Activités de santé et de bien-être – promouvoir le mieux-être grâce à des programmes stimulants

Nous sommes là pour vous aider à traverser ce parcours avec confiance et bienveillance.

Philosophie des soins

La Société Alzheimer croit que les personnes touchées par la démence ont droit à la meilleure qualité de vie et à la meilleure qualité de soins possible. La Société croit que les soins doivent être adaptés aux besoins, aux intérêts, aux habitudes et aux souhaits uniques des partenaires de soins et des personnes vivant avec la démence.





MISSION

Alléger les conséquences personnelles et sociales de la maladie d'Alzheimer et des autres démences et promouvoir la recherche.

VISION

Un monde sans maladie d'Alzheimer ni autres démences.

NOS VALEURS

● **Collaboration**

Nous travaillons ensemble et avec nos partenaires afin de réaliser notre mission et d'atteindre nos objectifs, pour assurer aux Canadiennes et aux Canadiens des services personnalisés et adaptés tout au long de leur parcours lié à la démence.

● **Responsabilité**

Nous évaluons notre rendement et suivons un processus d'amélioration continue. Nous sommes entièrement responsables de nos actions et devons rendre compte aux personnes que nous servons de l'utilisation des ressources financières et humaines mises à notre disposition.

● **Respect**

Nous nous imposons les normes les plus élevées d'honnêteté, de fiabilité et d'intégrité professionnelle dans tous les aspects de notre organisation, et nous accomplissons notre travail avec le plus grand respect pour la dignité et les droits des personnes que nous servons.

● **Excellence**

Nous nous efforçons d'impliquer les parties prenantes de manière significative. Informer, écouter et être attentifs aux personnes avec lesquelles nous travaillons : les personnes vivant avec la démence, les familles, les partenaires communautaires, les donateurs, les bénévoles et les membres du personnel.

Nos programmes

Le programme d'aiguillage Premier lien est conçu pour offrir de l'information et du soutien aux clients.

Des programmes éducatifs destinés aux familles, aux amis et aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif sont offerts tout au long des différentes étapes de la maladie.

Les programmes de promotion de la santé encouragent un mode de vie sain et offrent des occasions de socialisation dans un environnement adapté aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif.

Notre programme de jour pour adultes offre un soutien significatif aux personnes vivant avec la maladie d'Alzheimer et d'autres troubles neurocognitifs apparentés. Le programme propose un environnement structuré où les participants peuvent profiter d'activités sociales, cognitives et récréatives adaptées à leurs besoins.

Les rencontres individuelles et les groupes de soutien sont destinés aux personnes vivant avec un trouble neurocognitif ainsi qu'à leurs partenaires de soins.

Des activités de sensibilisation du public, des conférenciers et des présentations sont offerts aux groupes et aux organismes qui souhaitent obtenir de l'information liée aux troubles neurocognitifs.

Le programme Esprit en mouvement est un programme social et récréatif de 8 semaines conçu pour les personnes vivant avec un trouble neurocognitif et leurs partenaires de soins. Ce programme communautaire combine l'activité physique et la stimulation mentale dans un environnement sécuritaire et accueillant.

Des occasions de bénévolat enrichissantes offrent des expériences d'apprentissage et contribuent à enrichir nos programmes et services

Pour consulter la liste complète de nos programmes et obtenir plus d'information, veuillez visiter :



CHARTRE DES DROITS DES CLIENTS



La Charte des droits des clients reflète la mission, les valeurs et les principes directeurs de l'organisation et constitue un élément clé dans la planification, la prestation et l'évaluation des services offerts par les sections locales. Tous les clients peuvent raisonnablement s'attendre à recevoir une gamme complète de services, notamment du soutien individuel, des services d'aiguillage, des groupes de soutien, des ateliers éducatifs et des ressources d'information.

Toutes les personnes qui utilisent les services offerts par la Société Alzheimer ont :

- Le droit d'être traitées avec courtoisie et respect, et d'être à l'abri de toute forme d'abus mental, physique ou financier;
- Le droit d'être servies dans des délais raisonnables, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée, tout en favorisant leur autonomie;
- Le droit d'être traitées d'une manière qui reconnaît leur individualité et qui tient compte de leurs besoins et préférences, notamment en fonction de facteurs ethniques, spirituels, linguistiques, familiaux et culturels;
- Le droit de recevoir des services qui soutiennent la gestion de leur santé et de leurs soins, et de prendre des décisions éclairées selon une approche centrée sur la personne;
- Le droit d'obtenir des renseignements sur le ou les services offerts ainsi que sur les personnes qui fourniront ces services;
- Le droit de participer à l'évaluation de leurs besoins et à l'élaboration de leur plan d'intervention, ainsi qu'à toute révision, évaluation ou modification de leur plan de services;
- Le droit d'accepter ou de refuser leur consentement à la prestation de tout service offert par la Société Alzheimer et/ou à une référence vers un organisme communautaire;

con't...

CHARTRE DES DROITS DES CLIENTS



- Le droit de soulever des préoccupations ou de recommander des changements concernant les services qui leur sont offerts (ainsi qu'en lien avec les politiques et les décisions qui touchent leurs intérêts), auprès de la Société Alzheimer, des représentants du gouvernement ou de toute autre personne ou organisation, sans crainte d'ingérence, de coercition, de discrimination ou de représailles;
- Le droit d'être informés des lois, règles et politiques qui régissent le fonctionnement de la Société Alzheimer;
- Le droit d'être informés par écrit des procédures permettant de déposer une plainte concernant la Société Alzheimer;
- Le droit à la confidentialité de leurs dossiers, lesquels ne peuvent être divulgués que lorsque la Société y est tenue ou autorisée par la loi.

RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

La Société Alzheimer de Cornwall et région offre des programmes inclusifs visant à assurer un environnement sécuritaire et empreint de respect mutuel pour tous les clients, employés, bénévoles et visiteurs.

Nous avons tous le droit de partager nos pensées, nos expériences et nos points de vue dans un environnement respectueux, exempt de discrimination et d'abus.

Les comportements qui nuisent à cet environnement respectueux ne sont pas acceptables et ne seront pas tolérés.

CONFIDENTIALITÉ ET VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

La Société Alzheimer de Cornwall et région s'engage à protéger la vie privée des personnes ainsi que la confidentialité des renseignements personnels sur la santé qu'elle détient. Nous recueillons vos renseignements personnels sur la santé directement auprès de vous ou, le cas échéant, auprès de votre mandataire spécial. À l'occasion, nous pouvons également obtenir des renseignements vous concernant auprès d'autres sources si vous y avez consenti ou si la loi le permet — par exemple, auprès d'autres fournisseurs de soins de santé participant à vos soins. La collecte, l'utilisation et la divulgation (le partage) de vos renseignements personnels sur la santé sont effectuées conformément aux dispositions de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS/PHIPA).

Avec votre consentement, vos renseignements personnels sur la santé pourront être communiqués à d'autres fournisseurs de services de santé communautaires qui vous offrent déjà des services ou qui pourraient vous en offrir à l'avenir. Le partage de ces renseignements permet aux fournisseurs de services de santé de notre communauté d'obtenir des informations à jour afin de mieux coordonner votre soutien, vos soins et la planification des services.

Vos renseignements personnels sur la santé peuvent être recueillis dans le cadre de votre historique personnel et social de santé, et ils ne peuvent être consultés que par les membres du personnel autorisés participant à la prestation de vos services de santé. Vos fournisseurs de soins ont l'obligation de préserver la confidentialité et la sécurité de vos renseignements.

En tant que client, vous avez le droit de :

- Que vos renseignements personnels sur la santé demeurent confidentiels, sauf lorsque la loi exige leur divulgation;
- D'accéder à vos renseignements personnels sur la santé;
- De demander la correction de renseignements incomplets ou inexacts contenus dans votre dossier de santé;
- De donner ou de retirer en tout temps les consentements requis.

POUR EN SAVOIR PLUS...

Pour en savoir davantage sur la façon dont vos renseignements personnels sur la santé sont recueillis, utilisés et divulgués, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection de la vie privée au 613-932-4914 ou par courriel à privacy@alzheimer-cornwall.ca.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la façon dont vos renseignements sur la santé sont traités, vous avez le droit de communiquer avec le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario à l'adresse suivante :

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Téléphone : 416-326-3333 ou 1-800-387-0073

Site Web: <http://www.ipc.on.ca>



PROCESSUS DE PLAINTES ET DE COMMENTAIRES POSITIFS

La Société Alzheimer de Cornwall et région accueille et respecte les valeurs et les croyances de chaque personne. Nous appliquons des principes centrés sur la personne et nous nous engageons à répondre à vos besoins en vous offrant des programmes et des services de grande qualité.

En tant que client de la Société Alzheimer, nous voulons nous assurer que votre voix soit entendue. En tant que client ou proche aidant, vous avez le droit de nous faire part de votre opinion concernant la qualité des soins et des services que nous offrons. Cela nous permet de mieux comprendre comment répondre à vos besoins et de veiller à respecter notre engagement à offrir des soins et des services de la plus haute qualité.

Pour nous faire part de vos commentaires ou préoccupations, vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au 613-932-4914, poste 204, ou par courriel à info@alzheimer-cornwall.ca.

ACCESSIBILITÉ



Dans l'accomplissement de sa mission, la Société Alzheimer de Cornwall et région s'efforce toujours d'offrir ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons également à offrir aux personnes en situation de handicap la même possibilité d'accéder à nos services et de bénéficier des mêmes services, au même endroit et d'une manière semblable aux autres clients.

Nos engagements en matière d'accessibilité :

- Promouvoir l'accessibilité conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).
- Maintenir des politiques, pratiques et procédures générales concernant la prestation de services aux personnes en situation de handicap.
- Avoir élaboré, communiqué et appliqué des politiques et procédures pour offrir un service à la clientèle accessible aux personnes en situation de handicap.
- Rendre ces politiques accessibles au public sur demande.
- Maintenir des politiques, pratiques et procédures concernant les animaux d'assistance et les personnes de soutien.
- Communiquer toute interruption temporaire des services ou des installations.

Veuillez nous informer si vous avez besoin d'une assistance particulière pour accéder à nos services.

Pour plus d'information concernant nos politiques et procédures d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, veuillez communiquer avec les Ressources humaines au 613-932-4914, poste 204, ou par courriel à info@alzheimer-cornwall.ca

SERVICES EN FRANÇAIS

Un diagnostic de la maladie d'Alzheimer ou d'une démence apparentée marque le début d'un parcours long et complexe, qui ne devrait jamais se faire seul. À ce titre, la Société Alzheimer s'engage à guider les personnes touchées.

Emplacements



Cornwall

122, rue Second Ouest
Cornwall (Ontario) K6J 1G5
613-932-4914

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Bureau satellite : Hawkesbury
250, rue Main Est, bureau 210
Hawkesbury (Ontario) K6A 1A5
613-932-4914

Sans frais : 1-888-222-1445

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Programme de jour

Lundi, mardi, mercredi et vendredi — Casselman

Programme de jour

Jeudi — Hawkesbury

Pour plus d'information, veuillez appeler au 613-932-4914

COMITÉ CONSULTATIF DES CLIENTS

Nous espérons mettre sur pied un Comité consultatif des clients. Ce comité agirait à titre consultatif afin d'améliorer l'expérience de nos clients au sein de notre Société (ASCD).

Ce comité pourrait réunir des personnes vivant avec un trouble neurocognitif ainsi que des partenaires de soins ayant diverses expériences afin de :

- Partager leurs histoires, opinions et points de vue uniques
- Fournir des commentaires sur les programmes, services, ressources et stratégies développés pour les personnes vivant avec un trouble neurocognitif et leurs partenaires de soins
- Suggérer de nouvelles approches afin de mieux répondre aux besoins des personnes vivant avec un trouble neurocognitif et de leurs partenaires de soins
- Formuler des recommandations sur la façon dont l'ASCD peut offrir des services de grande qualité centrés sur les clients
- Contribuer à faire progresser nos pratiques d'engagement des clients

Si vous souhaitez participer au Comité consultatif des clients ou obtenir plus d'information, veuillez communiquer avec notre directrice générale à donna@alzheimer-cornwall.ca ou au 613-932-4914, poste 204





Reconnaissance du territoire

Nous commençons aujourd'hui par une reconnaissance sincère des peuples autochtones qui prennent soin de ce territoire depuis des générations. Aujourd'hui, nous nous trouvons sur le territoire traditionnel des peuples Audenosaunee (Iroquois), Mohawk, Haudenosaunee (Iroquois du Saint-Laurent) et Huron-Wendat.

Alors que nous nous réunissons aujourd'hui sur ces terres visées par des traités, nous avons la responsabilité d'honorer et de respecter les quatre directions : la terre, les eaux, les plantes et les animaux, ainsi que les ancêtres qui nous ont précédés.

Nous reconnaissons et honorons les contributions, l'histoire et la présence continue des peuples autochtones comme une étape importante vers la réconciliation et l'établissement de relations significatives.

Il est important pour nous de reconnaître les injustices et les difficultés auxquelles les peuples autochtones ont été confrontés et continuent de faire face, y compris les problèmes systémiques ayant mené à la tragédie des femmes et des enfants autochtones disparus et assassinés. Assumer la responsabilité de s'attaquer à ces enjeux et travailler vers la justice et la réconciliation est une obligation collective.

En nous engageant envers la vérité et la réconciliation, nous pouvons aspirer à créer une société plus juste et équitable où les droits, les cultures et les voix des peuples autochtones sont respectés et valorisés. Cette reconnaissance n'est pas qu'une formalité, mais un appel à l'action afin que nous participions activement à un dialogue significatif, à l'éducation et à la défense des droits et de la justice des peuples autochtones. Nous ne devons pas seulement prononcer ces paroles, mais aussi les mettre en pratique.



VOTRE PARCOURS COMMENCE ICI

Grandissons ensemble

FINANCEMENT FOURNI PAR :

Grâce au financement d'Ontario Santé et à l'incroyable soutien de nos donateurs, nous sommes en mesure de poursuivre notre mission.

**NUMÉRO D'ENREGISTREMENT D'ORGANISME DE
BIENFAISANCE :
BN 11878 4941 RR0001**

NOTES:

[illegible]

NOTES:

[illegible]