



London
InterCommunity
Health Centre

Chaque
personne
compte



Votre santé, votre bien-être, votre communauté

Bienvenue! Welcome!

Le modèle que nous avons adopté au Centre de santé intercommunautaire de London se démarque des autres modèles de soins de santé du fait qu'il vise surtout à garder les gens – et les communautés où ils vivent – en bonne santé grâce à la prestation de services de soins primaires, à la promotion de la santé et au développement communautaire. Nous donnons aux gens l'occasion de se faire entendre et de choisir les services qu'ils veulent et nous mettons les clients en rapport avec des fournisseurs interprofessionnels de services de santé et de services sociaux. Ensemble, nous aidons les gens et les communautés à atteindre leurs objectifs en matière de santé.

Mission - Fournir des services sociaux et de santé équitables et inclusifs aux personnes qui font face à des obstacles pour obtenir des soins et favoriser la participation active des personnes et des communautés que nous servons.

Vision - Multiplier les occasions propices à la création de communautés saines et inclusives.

Valeurs -

Justice sociale - À travers le prisme des déterminants généraux de la santé, travailler à respecter le droit des gens à des soins de santé à la fois sécuritaires et efficaces.

Équité - Réduire les écarts injustes qui existent sur le plan social et de la santé pour donner à tous la même chance à l'égard de la santé et de la situation sociale.

Bienveillance - Dans le respect sans réserve de la dignité humaine, fournir des services, des mécanismes de soutien et des ressources qui permettront de bâtir la résilience.

Inclusion - Travailler à aplanir les obstacles afin que les membres de notre communauté puissent participer à la vie communautaire et éprouver un sentiment d'appartenance.

Respect - Faire preuve d'ouverture et ne pas porter de jugement à l'égard des clients, des collègues et des partenaires communautaires afin de reconnaître et de soutenir les forces, les valeurs et la diversité.

Afin de promouvoir l'inclusivité, nous utilisons, dans ce guide, tantôt le masculin, tantôt le féminin pour représenter indifféremment les genres.

Notre travail est fondé sur le Modèle de santé et de bien-être. Chacun des principes et chacune des valeurs à la base de ce modèle sont reflétés dans l'ensemble de nos programmes et services. Le présent guide donne un aperçu de tout ce que le Centre de santé a à offrir.*

Appartenance et vitalité communautaires 4

- Initiatives de développement communautaire
- Programme pour les aînés francophones
- Grit Uplifted
- Initiative visant la santé dans le logement
- Programmes intégrés
- Mouvement conscient (Mindful Movement)
- Halte-accueil multiculturelle pour personnes âgées
- Tai-chi pour personnes âgées

Équité en santé et justice sociale 6

- Soins aux personnes diabétiques
- Intervention en matière de santé
- Soins aux personnes atteintes d'hépatite C
- Salle d'attente pour les clients atteints d'hépatite C
- Clinique Options – test anonyme de dépistage du VIH
- Soins de santé trans
- MyCare – traitement du VIH
- Programme WrapAround pour personnes âgées
- Intervenants auprès des jeunes

Excellente qualité des soins 10

- Soins primaires
- Diététiste communautaire
- Services de santé mentale
- Clinique pour nouveaux arrivants
- Physiothérapie

S'inscrire au Centre 12

- Droits et responsabilités
- Renseignements personnels sur la santé, protection de la vie privée et consentement

Éducation – formation et ateliers 16

- Atelier sur l'autogestion des maladies chroniques et de la douleur
- Ateliers sur la promotion de la santé
- Formation sur la naloxone
- Women of the World

Possibilités – joignez-vous à notre équipe 18

- Conseil d'administration
- Conseil consultatif communautaire
- Conseil d'activités d'intervention en santé
- North East London Community Engagement
- Stages étudiants
- Bénévolat

*Tous nos programmes et services sont offerts gratuitement.

Appartenance et vitalité communautaires

Nos programmes sont ancrés dans le développement communautaire.

Initiatives de développement communautaire

Au Centre de santé, nous voulons bâtir des communautés fortes et résilientes.

Nos agents de développement communautaire renforcent les capacités des communautés :

- en fournissant des possibilités de leadership communautaire;
- en favorisant l'identité communautaire et le sentiment d'appartenance;
- en améliorant les compétences et les ressources communautaires;
- en établissant et en utilisant des structures et des relations.

Ces méthodes et démarches ont fait leurs preuves en tant que catalyseurs du développement social, économique, culturel, environnemental et politique.

Programme pour les aînés francophones

Parlez-vous français? Ce programme offre aux personnes âgées francophones une belle occasion de nouer des amitiés, de participer à des activités amusantes et d'en apprendre sur les problèmes de santé propres aux aînés. Ce programme est ouvert à tous les francophones,



peu importe leur niveau de compétence en français.

Grit Uplifted

Ce programme de rédaction d'histoires est offert le samedi à la Bibliothèque publique centrale de London. Il s'avère une occasion de faire la connaissance de personnes ayant des intérêts communs et d'en apprendre sur l'expression de soi et la création littéraire.

Initiative visant la santé dans le logement

Nous reconnaissons le besoin d'offrir nos programmes et services là où les gens se trouvent dans leur communauté. En effet, nos services sont destinés aux personnes qui pourraient se sentir isolées, marginalisées et vulnérables.

Notre équipe multidisciplinaire offre ce programme dans les quartiers défavorisés. Nous forgeons des relations et mettons les gens en rapport avec des ressources internes et externes. Nous leur proposons également des programmes axés sur la promotion de la santé, les services de santé et la création d'un sentiment d'appartenance.

Programmes intégrés

Les clients et les membres de la communauté peuvent participer à des programmes quotidiens afin d'améliorer leur santé et leur bien-être tout en s'amusant. Les animateurs de programmes créent un milieu accueillant et favorisent l'établissement d'un sentiment de solidarité.

Il existe toutes sortes de belles occasions de participer à des activités comme l'artisanat, des cours de nutrition, un club de lecture, des cercles de partage pour Autochtones, des séances sur la réduction des méfaits et des ateliers de croissance personnelle.

La prochaine fois que vous passerez par le Centre de santé, demandez le calendrier des programmes intégrés. Il y a en a pour tous les goûts!

Mouvement conscient (Mindful Movement)

Toutes les femmes qui vivent dans la communauté sont invitées à participer à un programme d'exercices légers. Découvrez les bienfaits pour la santé et la relaxation des mouvements doux, comme le yoga, le Nia ou d'autres techniques de relaxation.

Halte-accueil multiculturelle pour personnes âgées

Notre état de santé change au fil des ans. À mesure que nous vieillissons, il est important de découvrir de nouvelles façons de rester en bonne santé.

Toutes les personnes âgées sont invitées à se joindre à nous pour les activités suivantes :

- Exposés sur la santé;
- Collations nutritives;
- Exercices légers (Ageless Grace).

Tai-chi pour personnes âgées

Au début de la séance, les participants prennent un café et socialisent. Ensuite, un moniteur accrédité bénévole de La Société de tai chi taoïste du Canada les initie au tai-chi. Les personnes âgées apprennent des mouvements du tai-chi, exercice caractérisé par des étirements et des rotations légères qui favorisent la flexibilité, la force musculaire et l'équilibre.

Équité en santé et justice sociale

Nos services sont accessibles et offerts à chaque personne, où elle se trouve.

Soins aux personnes diabétiques

Toutes les personnes diabétiques peuvent apprendre à bien vivre en gérant leurs médicaments, leur alimentation et leurs activités d'une manière qui optimise leur bien-être. Notre équipe de soins aux personnes diabétiques, qui comprend un fournisseur de soins des pieds, un travailleur social, des infirmières autorisées et des diététistes professionnelles, est là pour aider les personnes atteintes de diabète ou de prédiabète à prendre bien soin d'elles-mêmes.

Nous offrons divers groupes d'autogestion dans le cadre desquels les participants reçoivent des renseignements fiables et à jour sur les façons de prendre soin d'eux-mêmes. Nous offrons aussi des services d'interprétation aux personnes qui ne parlent pas l'anglais. Nos éducateurs agréés en diabète rendent aussi visite aux pharmacies locales pour offrir sensibilisation et soutien aux patients, qui peuvent ensuite participer à notre Programme de soins aux personnes diabétiques, lequel prévoit une séance individuelle avec une diététiste professionnelle.

Intervention en matière de santé

L'équipe d'intervention en matière de santé aide les gens à trouver les programmes et les



services qui conviennent, par exemple :

- Évaluation des dépendances et renvoi vers le traitement;
- Éducation et soutien en matière de réduction des méfaits;
- Renvoi vers des services de logement et prévention de perte de logement;
- Clinique d'identification;
- Lessive et douches;
- Présentation de demandes au programme Ontario au travail et au POSPH;
- Services de courrier;
- Services de relève.

Soins aux personnes atteintes d'hépatite C

Le personnel du Centre de santé collabore avec celui du Regional HIV/AIDS Connection pour offrir le Programme de soins aux personnes atteintes d'hépatite C. Nos clients vivent avec l'hépatite C ou sont à risque élevé d'hépatite C en raison de leur consommation de drogues.

Notre équipe comprend deux intervenants, un travailleur social, une infirmière praticienne et deux infirmières autorisées. Notre travail comporte quatre volets principaux : dépistage, gestion de cas intensive, prise en charge et traitement. Nous collaborons étroitement avec les spécialistes des maladies infectieuses à l'Hôpital St. Joseph's.

Nos travailleurs de proximité établissent des liens avec les clients dans la communauté et tissent des rapports de confiance. Ils offrent des services de soutien, de défense des droits et intérêts et d'éducation, mettent les clients en rapport avec des services pertinents et les aident à fixer des rendez-vous et à s'y rendre. Il n'est pas nécessaire d'être membre du Centre de santé pour être admissible au programme. On peut y avoir accès directement ou y être adressé par un médecin ou un intervenant d'un autre organisme.

Salle d'attente pour les clients atteints d'hépatite C

Apprenez-en davantage sur le Programme de soins aux personnes atteintes d'hépatite C du Centre de santé! Les clients qui ont eu leur rendez-vous initial avec le Dr Silverman peuvent en profiter pour poser des questions, recevoir un soutien et nouer des liens avec d'autres personnes atteintes d'hépatite C. Le traitement peut être une expérience éprouvante, mais l'accès au soutien nécessaire peut contribuer à réduire le stress.

Clinique Options – test anonyme de dépistage du VIH

Choisir de subir un test de dépistage du VIH est une décision importante et souvent difficile. Nos conseillers fournissent des renseignements sur les modes de transmission du virus, parlent à chaque personne de ses facteurs de risque et répondent à ses questions et à ses préoccupations.

Beaucoup de personnes se soumettent à un test rapide qui produit, en moins de 10 minutes, des résultats dont le taux d'exactitude s'établit à 99,97 %. D'autres subissent une analyse sanguine traditionnelle et reçoivent les résultats en moins d'une semaine. Les personnes suivantes sont admissibles au test rapide : les hommes qui ont des rapports sexuels avec des hommes, les utilisateurs de drogues injectables, les femmes à risque élevé et les membres des communautés noires, africaines, caribéennes et autochtones.

Se soumettre à un test de dépistage, c'est à la fois respectable et responsable. On obtient un résultat positif dans moins de 1 % des cas. Nous présentons aux personnes qui reçoivent un résultat positif les ressources dont elles ont besoin et nous les aidons à obtenir des soins à l'Hôpital St. Joseph's ou ici au Centre de santé. Nous nous assurons ainsi qu'elles prennent leurs soins de santé en main.

MyCare - traitement du VIH

En partenariat avec le personnel du Programme de soins aux personnes atteintes d'une maladie infectieuse de l'Hôpital St. Joseph's, l'équipe d'intervenants et d'infirmières du Centre de santé travaille auprès des personnes vivant avec le VIH qui font face à des obstacles qui les empêchent d'obtenir un traitement.

Dans bien des cas, ces clients vivent dans la pauvreté, sont sans abri, sont aux prises avec des problèmes de dépendance ou de santé mentale et sont incarcérés à répétition.

L'équipe MyCare s'assure que les clients reçoivent le traitement dont ils ont besoin en intervenant auprès d'eux à leur domicile, dans les refuges pour sans-abri, au Centre de détention d'Elgin-Middlesex et sur place dans d'autres organismes de services sociaux.

Prestation de soins en équipe (officiellement appelé PINOT)

Ce programme vise à aider les médecins et les clients du secteur est de London à avoir accès aux programmes et aux services du Centre de santé. Les clients peuvent recevoir des soins coordonnés fournis par divers professionnels de la santé, notamment des travailleurs sociaux, des

physiothérapeutes, des diététistes et des navigateurs du système. Dans le cadre de ce programme, tous les participants unissent leurs efforts pour améliorer la santé et le bien-être de chaque client.

Soins de santé trans

Le personnel du Centre de santé a développé une expertise et renforcé sa capacité dans les domaines des soins et du soutien aux membres de la communauté qui sont trans, non binaires ou de genre fluide. Notre équipe de santé trans comprend divers professionnels qui aident à répondre aux besoins des clients trans de tout âge.

C'est le navigateur du système qui détermine si une personne est admissible au programme. Si oui, le client est adressé à l'équipe de soins de santé trans. Le navigateur peut aussi adresser les clients directement au travailleur social et à d'autres services de soutien en santé mentale.

Le médecin et les infirmières praticiennes évaluent les clients pour déterminer si l'hormonothérapie est indiquée, surveiller les transitions hormonales et gérer les problèmes de santé dans le contexte de l'hormonothérapie. Ils travaillent avec le client et l'équipe à la gestion des problèmes de santé mentale concomitants.

L'infirmière autorisée fournit renseignements, éducation et soins concernant les hormones, l'auto-injection et les choix en matière de fertilité, entre autres. Par ailleurs, le travailleur social offre des services de counseling visant l'exploration du genre, la dysphorie de genre et d'autres problèmes de santé mentale.

Nous accordons également un soutien pratique, par exemple en ce qui concerne le changement de nom et de genre sur les pièces d'identité, la défense des droits et intérêts lors de rendez-vous personnels, les renvois vers des organismes communautaires et la mise en rapport avec des groupes locaux de soutien par les pairs.

Programme WrapAround pour personnes âgées

Ce programme est destiné aux personnes de plus de 55 ans, notamment les immigrants et les francophones, qui se sentent seules dans la communauté et qui pourraient avoir des inquiétudes concernant leur santé. L'équipe WrapAround comprend qu'il est difficile d'être une personne âgée dans une nouvelle communauté, surtout s'il faut s'adapter à une nouvelle culture et à une nouvelle langue.

Certaines personnes âgées pourraient avoir des inquiétudes quant à leur santé, à leur logement ou

à leur quartier, ou ne pas savoir comment s'inscrire aux services. Or, le programme WrapAround sert à rassembler des membres de la famille, des membres de la communauté, des bénévoles et des professionnels pour créer une équipe qui aidera la personne âgée à rester en bonne santé et à continuer à vivre chez elle.

Intervenants auprès des jeunes

Dans divers milieux communautaires des secteurs est et nord-est de London, le personnel tisse des liens de confiance avec les jeunes, les familles et la communauté dans le but de trouver les programmes et les services nécessaires dans les domaines suivants :

- Dépendances;
- Besoins fondamentaux;
- Counseling individuel et familial;
- Éducation;
- Emploi;
- Logement;
- Soutien du revenu;
- Services juridiques;
- Santé mentale;
- Rôle parental;
- Soins de santé primaires;
- Activités de loisirs;
- Santé sexuelle et santé trans;
- Acquisition de compétences;
- Bénévolat.

Excellente qualité des soins

Nos services sont axés sur les déterminants sociaux de la santé.

Clinique de soins de santé primaires

Les services de soins primaires sont fournis par une équipe composée d'infirmières autorisées, d'infirmières auxiliaires autorisées, d'une diététiste communautaire, de physiothérapeutes, d'infirmières praticiennes et de médecins.

Nous avons pour but de permettre à chaque client d'avoir la meilleure santé possible grâce à la prestation de soins primaires, à un enseignement sur la santé et à l'établissement d'objectifs. Nous offrons soins et soutien aux personnes malades ou ayant un problème de santé chronique. Nous avons de l'expérience auprès des personnes aux besoins de santé complexes qui ont de la difficulté à avoir accès aux soins. Elles pourraient être sans abri, au début de leur cheminement pour découvrir leur identité de genre, aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance ou de nouveaux arrivants au Canada, entre autres. Nous procurons à tous nos clients une expérience sécuritaire dans un milieu chaleureux et accueillant.

Pour consulter un médecin ou une infirmière praticienne, il faut être inscrit au Centre et avoir un rendez-vous. Nous faisons de notre mieux pour donner un rendez-vous le jour même s'il s'agit d'un problème urgent.



Diététiste communautaire (renvois internes seulement)

L'alimentation a un plus grand effet sur notre état de santé général que nous pourrions l'imaginer. En effet, les personnes ayant un problème de santé chronique jouissent d'une meilleure qualité de vie si elles adoptent un régime alimentaire sain et équilibré. Notre diététiste professionnelle est là pour aider les personnes qui ont des troubles de santé complexes à atteindre leurs objectifs nutritionnels.

Services de santé mentale

Le bien-être mental étant un élément important de l'état de santé général, nous offrons les services suivants :

- Thérapie individuelle, familiale, de couple et de groupe;
- Services de psychologie et de psychiatrie;

- Gestion des maladies mentales chroniques;
- STOP (thérapie de remplacement de la nicotine et counseling en abandon du tabac);
- Soutien concernant les dépendances;
- Soutien d'un travailleur social le jour même pour répondre aux besoins immédiats des clients;
- Soutien instrumental;
- Défense des droits et intérêts des clients;
- Programme de rétablissement SMART.

Nos services de santé mentale sont réservés aux clients inscrits. Si une personne vit une situation de crise en santé mentale, elle devrait appeler le programme À l'écoute de l'Association canadienne pour la santé mentale au 519 433-2023 ou, sans frais, au 1 866 933-2023.

Clinique pour les nouveaux arrivants

La Clinique pour les nouveaux arrivants est le fruit d'une collaboration entre le Cross Cultural Learner Centre (CCLC) et le Centre de santé. Située au CCLC et dotée de cliniciens du Centre de santé, la clinique offre des services aux réfugiés pris en charge par le gouvernement pendant leurs six premiers mois au Canada.

La clinique vise essentiellement deux objectifs :
1) réaliser des évaluations précoces de la santé chez les nouveaux arrivants et 2) prodiguer des

soins actifs aux nouveaux arrivants qui, dans certains cas, n'ont jamais reçu de soins primaires, ont des problèmes médicaux non diagnostiqués ou non maîtrisés ou dont le dossier médical ou pharmacologique est complexe.

Physiothérapie (renvois internes seulement)

Notre équipe de physiothérapie travaille avec les clients pour traiter les blessures, améliorer la mobilité, soulager la douleur et prévenir d'autres blessures. Elle prescrit des programmes de traitement et d'exercices afin de promouvoir la santé et le bien-être.

Tout au long de ce programme de huit semaines, les clients sont encouragés à participer activement à leur traitement en faisant, à domicile, les exercices recommandés par les physiothérapeutes. Après que les clients ont terminé le programme, ils dressent, avec le physiothérapeute, un plan qui leur permettra de continuer à faire les exercices d'eux-mêmes.

Quand le corps fonctionne bien, les clients jouissent d'une plus grande autonomie, d'une meilleure qualité de vie et d'une meilleure santé en général.

S'inscrire au Centre

Nous offrons des soins interprofessionnels, intégrés et coordonnés.

Admissibilité aux soins primaires

Les services médicaux du Centre de santé (parfois appelés services de soins primaires) sont offerts à tous les résidents de London et des environs qui répondent aux critères d'admissibilité.

Notre navigateur du système déterminera si une personne est admissible à nos services médicaux en lui posant des questions sur sa santé, son revenu, son logement, sa langue, son pays d'origine et le soutien qu'elle reçoit de ses amis et de sa famille.

Nous ne pouvons pas accepter les personnes qui ont déjà un médecin de famille ni celles qui ont eu un médecin au cours de la dernière année – à moins que le médecin ne soit plus disponible.

Après la rencontre initiale, chaque personne sera orientée vers les services du Centre de santé qui conviennent, mise en rapport avec d'autres organismes communautaires et, si elle est admissible, sera inscrite comme cliente et se verra attribuer un médecin et une infirmière praticienne.



Droits et responsabilités des clients

Le personnel du Centre de santé :

- traitera les clients avec respect et courtoisie;
- respectera le caractère confidentiel des renseignements personnels sur la santé des clients;
- donnera aux clients l'occasion de parler;
- écoutera les préoccupations des clients;
- aidera les clients à prendre des décisions importantes concernant leur bien-être;
- proposera aux clients d'obtenir une deuxième opinion, au besoin;
- expliquera aux clients ce qui se passera s'ils consentent au traitement ou s'ils refusent un traitement.

Les clients aussi ont des responsabilités

Les clients doivent :

- être à l'heure à leurs rendez-vous;
- traiter notre personnel et les autres au Centre de santé avec respect et courtoisie;
- nous donner des renseignements sur leur santé et leur bien-être;
- nous poser des questions;
- **venir nous voir ou nous appeler dans les 24 heures suivant une visite au Service des urgences.**

Remarque : Tous les clients à qui on prescrit un médicament contrôlé (narcotique, benzodiazépine et stimulant) devront signer une « entente thérapeutique ». Il s'agit d'un contrat conclu entre le client et le Centre de santé pour s'assurer que le client prend ses médicaments comme il a en été convenu.

Les clients qui ont un rendez-vous doivent :

- se présenter à l'heure;
- appeler le Centre de santé s'ils seront en retard ou s'ils doivent annuler leur

rendez-vous;

- éteindre leur cellulaire ou le régler en mode vibration le temps qu'ils sont au Centre de santé;
- apporter leurs médicaments (sur ordonnance ou en vente libre) à chaque rendez-vous avec le médecin ou l'infirmière praticienne;
- être accompagnés par leur animal d'assistance, au besoin – les animaux de compagnie ne sont pas permis;
- apporter de la monnaie pour le parcomètre au cas où il ne resterait plus de places de stationnement gratuit pour clients à l'emplacement de la rue Dundas;
- garder leur carte de rendez-vous en lieu sûr. Le personnel du Centre de santé essaiera de faire un rappel téléphonique la veille du rendez-vous.

Renseignements personnels sur la santé et protection de la vie privée

On entend par renseignements personnels tout ce qui peut identifier une personne, comme son nom, son numéro de téléphone ou sa date de naissance. Les renseignements personnels sur la santé ont trait à la santé d'un client ou à ses antécédents de soins médicaux – comme un résultat d'examen comportant son nom.

La protection de la vie privée, c'est le droit du client de décider « qui sait quoi » à son sujet et ce qu'on peut faire avec les renseignements obtenus. Au Centre de santé, nous respectons la vie privée et ne ménageons aucun effort pour nous acquitter de nos obligations en ce qui concerne les droits de nos clients à l'égard de la protection de la vie privée.

Collecte de renseignements personnels sur la santé

Nous recueillons des renseignements personnels sur la santé afin de fournir à nos clients les meilleurs soins possible. Si le client ne peut pas nous donner les renseignements nécessaires, nous pourrions les obtenir auprès d'autres fournisseurs de soins de santé qui

s'occupent de lui ou qui lui ont déjà fourni des soins. Si le client nous en donne la permission ou si la loi nous le permet, nous recueillerons aussi des renseignements à son sujet auprès d'autres personnes.

Nous nous engageons à respecter les règlements et les lois visant la protection de la vie privée et les renseignements personnels sur la santé.

Utilisation et communication de renseignements personnels sur la santé

Nous communiquerons les renseignements personnels sur la santé au sujet du client à tous les fournisseurs de soins de santé qui participent à ses soins. Nous les communiquerons aussi à d'autres personnes ou organismes si la loi nous oblige à le faire ou si les dossiers font l'objet d'une citation à comparaître ou, encore, dans le cas d'une réclamation d'assurance.

Assurer la protection et l'exactitude des renseignements

Nous conservons une copie des renseignements personnels sur la santé de chaque client dans notre système informatique. Nous faisons de notre mieux pour assurer l'exactitude des renseignements et tenir ceux-ci à jour. Les renseignements sont protégés au moyen de technologies de pointe.

Tous les membres du personnel et les bénévoles qui utilisent les renseignements personnels sur la santé d'un client sont tenus de respecter nos politiques concernant la protection de la vie privée.

Consentement

Si le client ne veut pas que nous utilisions ou que nous communiquions ses renseignements personnels sur la santé, il a le droit de refuser de consentir à l'utilisation ou à la communication de tous ses renseignements ou d'une partie de ses renseignements. Nous lui indiquerons si un tel refus aura un effet sur notre capacité de lui fournir des services de soins de santé.

Demander une copie de son dossier

Chaque client a le droit d'obtenir une copie de son dossier de santé. Il doit en faire la demande par écrit à notre agent de protection de la vie privée. S'il nous faudra beaucoup de temps, nous pourrions demander 30 jours de plus pour répondre à cette demande. Chaque client peut aussi demander qu'on apporte des changements aux renseignements personnels conservés dans son dossier. Le cas échéant, il devra nous fournir plus de détails et nous expliquer pourquoi ces changements sont nécessaires.

Au Centre de santé, nous respectons le caractère confidentiel des renseignements personnels sur la santé de chaque client. Si un client a des questions au sujet des renseignements que nous recueillons et des façons dont nous les utilisons, il peut communiquer avec notre agent de protection de la vie privée à privacy@lihc.on.ca.

Éducation – formation et ateliers

Apprendre les uns des autres et mener une vie plus saine.

Atelier sur l'autogestion des maladies chroniques et de la douleur

Cet atelier s'échelonne sur six semaines (deux heures par semaine) et vise à aider les adultes ayant une maladie chronique à gérer leurs symptômes et à mener une vie plus saine. Sujets abordés : le sommeil; la gestion des émotions difficiles; la résolution de problèmes; l'exercice et la nutrition; les techniques pour mieux respirer; la communication avec les professionnels de la santé et l'utilisation des médicaments, entre bien d'autres! L'atelier est offert en arabe, en anglais, en français et en espagnol.

Ateliers sur la promotion de la santé

Les participants en apprennent sur les problèmes de santé courants dans leur communauté. Ce programme met l'accent sur la prévention et les techniques d'autogestion.

Formation à l'administration de la naloxone

La naloxone est un médicament qui peut sauver des vies en contrant l'effet d'une surdose d'opioïdes. Toute personne ayant des antécédents d'utilisation d'opioïdes à des



fins non médicales peut être admissible au programme. Les participants ayant des facteurs de risque de surdose d'opioïdes recevront, sur place, une formation en premiers soins et en administration de la naloxone.

La séance de formation dure environ 45 minutes, après quoi les participants reçoivent une formation de base en premiers soins. On leur remet ensuite une trousse renfermant de la naloxone prescrite par un de nos médecins et le matériel nécessaire à son administration.

Programme Women of the World – formation des pairs animatrices

Ce programme vise à favoriser le sentiment d’attachement et d’appartenance qu’éprouvent les immigrantes envers leur communauté d’accueil. Au moyen d’activités, le programme encourage les femmes à s’entraider et à prendre soin de leur santé et de celle de leur famille.

Les participantes bénévoles suivent une formation de 12 semaines pour devenir pairs animatrices.

Ce modèle permet aux femmes d’acquérir des compétences en leadership, d’élargir leur réseau social et de nourrir leur sentiment d’appartenance à la communauté.

Les pairs animatrices offrent un soutien individuel aux femmes de leur communauté et animent des groupes de soutien qui facilitent l’intégration grâce à l’éducation, à des possibilités de formation et au réseautage.

En apprenant des expériences d’autres femmes, les participantes sont mieux outillées pour contribuer à leur communauté et s’engager pleinement dans leur vie au Canada.

Possibilités—joignez-vous à notre équipe.

Notre modèle de gouvernance communautaire favorise le leadership communautaire.

Conseil d'administration

Les membres élus du conseil d'administration ont les responsabilités suivantes : examiner régulièrement les activités et les résultats du Centre de santé pour s'assurer qu'ils correspondent à l'orientation stratégique de l'organisme et qu'ils sont conformes à l'Entente de responsabilisation en matière de services multisectoriels conclue avec le Réseau local d'intégration des services de santé du Sud-Ouest; défendre les droits et intérêts du Centre de santé dans la communauté et évaluer, tous les ans, leur contribution au Centre de santé ainsi que celle du conseil dans son ensemble.

Conseil consultatif communautaire

Le conseil consultatif communautaire est un groupe de rétroaction pour le conseil d'administration et la direction générale. Ses membres ne sont pas membres du conseil d'administration. Ils possèdent les compétences et le savoir-faire qui leur permettent de donner au conseil et à la direction générale, au besoin, une rétroaction sur l'élaboration des programmes et des services.

Les membres du conseil consultatif sensibilisent le Centre de santé aux besoins de la communauté. Ils lui présentent des sujets de préoccupation aux fins de discussion, de commentaires et de rétroaction.



En outre, ils font connaître le Centre de santé à d'autres groupes, organismes et citoyens de London afin de favoriser leur participation aux activités du Centre.

Conseil d'activités d'intervention en santé

Des bénévoles planifient et mettent en œuvre, à l'intention de la communauté, des activités sociales menées par ou pour des pairs. Les membres du conseil se consacrent à créer, pour les personnes isolées sur le plan social, des possibilités propices à l'établissement de liens importants au sein de leurs communautés respectives. Les membres du conseil d'activités se réunissent pour élaborer, planifier et organiser des programmes hebdomadaires, des activités spéciales et des événements communautaires.

De plus, ils offrent un soutien individuel et orientent les participants vers des ressources communautaires. En offrant leadership et encadrement, ils contribuent largement à façonner leur communauté et à lui assurer un avenir plus sain.

North East London Community Engagement

NELCE, un groupe communautaire de résidents axé sur l'action, entend renforcer et améliorer la communauté du secteur nord-est de London. Il organise des programmes hebdomadaires (cartes, jeux, artisanat, Happy Hookers, Women Creating Community et groupe de marche), des activités saisonnières (jardinage communautaire, Pumpkin Retirement Party et cuisine pour les personnes diabétiques) et des événements communautaires (soirée cinéma dans le parc, Clean and Green et chasse aux œufs de Pâques). NELCE est branché au cœur de la communauté.

NELCE travaille :

- à promouvoir et à nourrir une grande fierté communautaire chez les résidents et à encourager leur participation;
- à fournir des occasions de favoriser la croissance personnelle et le développement du leadership au sein de notre communauté;
- à encourager la participation des membres de notre communauté diverse;

- à favoriser les partenariats communautaires dans le secteur nord-est de London.

Impliquez-vous en vous joignant à un groupe, en faisant du bénévolat ou en dirigeant un nouveau programme. Pour joindre NELCE : 519 659-1271, poste 500; nelce@lihc.onc.a ou Facebook!

Stages étudiants

Le Centre de santé offre aux étudiants des stages stimulants ainsi que des expériences pratiques qui enrichissent les notions apprises en classe et offrent des possibilités de façonner leur carrière. Nous invitons les étudiants à communiquer avec nos coordonnateurs des stages étudiants pour découvrir si le Centre de santé peut leur offrir un stage qui répondrait aux exigences de leur programme.

Bénévolat

Les bénévoles sont essentiels au succès du Centre de santé! Il nous serait impossible de fournir les services et les programmes que nous offrons sans le soutien de nos fidèles bénévoles. Nous comptons plus de 130 bénévoles actifs. Exemples de possibilités de bénévolat : élaborer des programmes, recueillir des renseignements au moyen de sondages et offrir du soutien par les pairs aux nouveaux arrivants, aux personnes âgées et aux femmes.

Navigation dans le système

Vous êtes perdu? Nous pouvons vous aider à vous y retrouver!

Il est parfois difficile de s'y retrouver parmi la panoplie de programmes et de services qu'offre le Centre de santé. Nos navigateurs du système sont là pour écouter chaque personne et évaluer ses circonstances particulières.

Nous aidons chaque personne à trouver les services et les programmes du Centre de santé qui répondraient le mieux à ses besoins, même si elle n'a pas besoin de soins médicaux. Nous pouvons aussi l'orienter vers d'autres organismes communautaires comme des hôpitaux, des écoles, des services d'interprétation et des services de soutien en matière d'immigration.

Enfin, nous aidons les clients inscrits à remplir de la documentation, comme des formulaires gouvernementaux, des demandes de logement et des formulaires du Programme de médicaments Trillium, entre autres.

Pour prendre rendez-vous, composez le 519 660-0874.



Pour en savoir plus long sur les programmes et les services du Centre de santé, composez le 519 660-0875 et demandez à parler à un gestionnaire :

Programmes pour enfants, jeunes et familles,
poste 225

Programmes ethnoculturels et pour immigrants et Soins aux personnes diabétiques, poste 226

Options, MyCare, hépatite C et santé mentale,
poste 264

Soins primaires, poste 248

Expérience du client

Nous sollicitons la rétroaction pour nous assurer que chaque client vit une bonne expérience.

La rétroaction des clients est indispensable; elle nous aide à planifier et à fournir les programmes et les services du Centre de santé.

Les clients peuvent donner leur rétroaction en remplissant une des cartes de commentaires à la réception, en faisant des commentaires sur notre site Web ou en répondant au sondage sur l'expérience des clients, que nos bénévoles distribuent une fois par mois.

Grâce à la rétroaction des clients, le Centre de santé offre maintenant :

- des salles de réception fraîchement peintes, nettoyées plus souvent et dotées de nouveaux étalages et d'enseignes claires;
- des rendez-vous en soirée à la clinique : les mardis, mercredis et jeudis, entre 18 h et 20 h, à l'emplacement Dundas, et les lundis, entre 18 h et 20 h à l'emplacement Huron;
- un enseignement sur la consommation à risque réduit de substances, le programme de rétablissement SMART, une formation à l'administration de la naloxone et des trousseaux de naloxone ainsi que des thérapies de remplacement des opioïdes dans le cadre de sa stratégie de réduction des méfaits;
- un programme de formation du formateur dans le cadre de ses cours de cuisine pour les jeunes et son programme pour les jeunes Bhoutanais;
- un enseignement et une formation à tous les membres du personnel sur les questions touchant la santé des personnes trans;
- un guide des programmes et des services à jour ainsi que du matériel promotionnel du Centre de santé distribué par les ambassadeurs bénévoles;
- un plus grand nombre d'intervenants dans les domaines suivants : dépistage de l'hépatite C et soutien; dépistage et traitement du VIH et renseignements; services aux jeunes; services aux sans-abri (aussi offerts dans la rue en soirée) et services aux femmes à risque dans la rue;
- un accueil téléphonique en français, des services d'interprétation et un plus grand nombre d'employés francophones;
- un service de triage par des infirmières et des travailleurs sociaux, qui peuvent évaluer et aider les clients le jour même, qu'ils aient un rendez-vous ou non;
- des places de stationnement gratuit réservées aux clients à l'entrée arrière;
- des services cliniques qui misent sur le travail d'équipe pour mieux répondre aux besoins de chaque client;
- un soutien aux résidents grâce au renforcement des capacités et à l'encadrement des leaders communautaires, en vue du retrait de certains programmes du quartier.

Merci à toutes les personnes qui nous ont parlé de leurs expériences au moyen de notre sondage cette année! Cette rétroaction nous aide à créer d'excellents programmes communautaires et à fournir des soins d'excellente qualité centrés sur la personne.

Emplacements

Passez nous voir!

659, rue Dundas

London (Ontario) N5W2Z1

Tél. : 519 660-0874

Télé. : 519 642-1532

Heures de bureau :

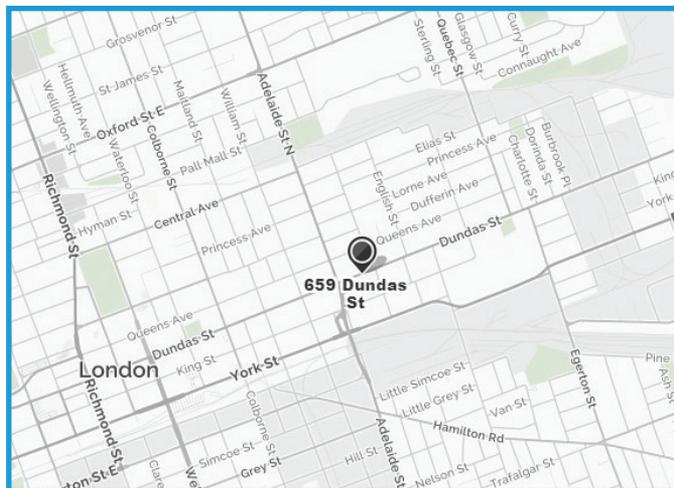
Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

Services cliniques :

Lundi, 9 h-17 h; mardi, 9 h-21 h;

mercredi, 9 h-21 h; jeudi,

10 h 30-21 h; vendredi 9 h-17 h



Bureau 7 - 1355, rue Huron

London, (Ontario) N5V1R9

Tél. : 519 659-6399

Télé. : 519 659-9930

Heures de bureau :

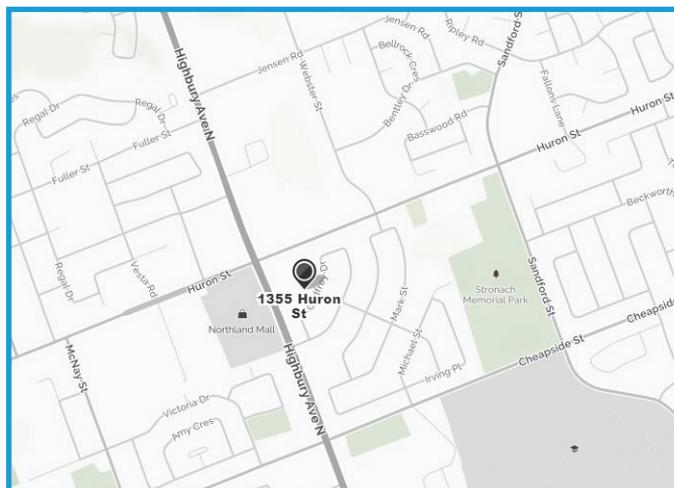
Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

Services cliniques :

Lundi, 9 h-21 h; mardi, 9 h-17 h;

mercredi, 9 h-17 h; jeudi,

10 h 30-17 h; vendredi, 9 h-17 h





Rejoignez-vous à nous
sur Facebook à London
InterCommunity Health Centre



Suivez-nous sur Twitter
@HealthCentre



Trouvez-nous sur LinkedIn
à London InterCommunity
Health Centre

Ce document est aussi disponible en anglais – février 2019

659, rue Dundas
London, ON N5W2Z1
Tél. : 519 660-0874
Télééc. : 519 642-1532

Bureau 7 - 1355, rue Huron
London, ON N5V1R9
Tél. : 519 659-6399
Télééc. : 519 659-9930



London
InterCommunity
Health Centre

www.lihc.on.ca