

# Soins respiratoires complets

L'accessibilité en Ontario





## Succursales situées en Ontario

### *Siège social*

2-24 Viceroy Road,  
Vaughan (Ontario) L4K 2L9  
Tél. : 905 532-9539  
Sans frais : 1 888 337-0611

### *Alliston*

302-106 Victoria Street W, Alliston  
(Ontario) L9R 1Y7  
Tél. : 705 434-0084

### *Carleton Place*

6-355 Franktown Road, Carleton  
Place (Ontario) K7C 4M6  
Tél. : 613 253-2000

### *Collingwood*

4-275 First Street,  
Collingwood (Ontario) L9Y 1A8  
Tél. : 705 444-3300

### *Hamilton*

5-726 Upper Gage Ave,  
Hamilton (Ontario) L8V 4K1  
Tél. : 905 527-2727

### *London*

White Oaks Mall, 1105  
Wellington Road, London  
(Ontario) N6E 1V4  
Tél. : 519 685-0808

### *Hawkesbury*

104-1062 Ghislain Street,  
Hawkesbury (Ontario) K6A 3B2  
Tél. : 613 632-2618

### *Orleans*

2-3712 Innes Road, Orleans  
(Ontario) K1W 0C8  
Tél. : 613 424-7660

### *Ottawa-Carling*

93-2121 Carling Ave,  
Ottawa (Ontario) K2A  
1H2  
Tél. : 613 680-0571

### *Timmins*

C-80 Mountjoy Street N,  
Timmins (Ontario) P4N 4V7  
Tél. : 705 531-2727

### *Vaughan/Woodbridge*

108-3865 Major Mackenzie  
Drive W  
Woodbridge (Ontario) L4H 3L9  
Tél. : 905 417-7077

### *Winchester*

4-12028 Dawley Drive,  
Winchester (Ontario) K0C 2K0  
Tél. : 613 774-0330

### *Cornwall*

256 Pitt Street, Cornwall  
(Ontario) K6J 3P6  
Tél. : 613 936-2022

## Succursales situées au Québec

### *Drummondville*

350, rue Saint-Jean, bureau 115,  
Drummondville (Québec) J2B  
5L4  
Tél. : 819 477-0004

### *Victoriaville*

1111, boul. Jutras Est, entrée n° 2  
Complexe santé plus, local 102.1  
Victoriaville (Québec) G6S 1C1  
Tél. : 819 260-1914

### *Princeville*

842-840, boul. Baril Ouest,  
Princeville (Québec)  
G6L 3W6  
Tél. : 819 361-6888



## L'accessibilité en Ontario

La [\*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario\*](#) (LAPHO) a été créée pour réduire ou abolir les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, pour que l'Ontario devienne plus accessible et plus inclusif pour tous. La collaboration entre les entreprises, les organisations, les communautés et tous les paliers de gouvernement est la clé pour atteindre cet objectif.

Soins respiratoires complets inc. (« SRC ») s'engage à identifier, prévenir et abolir les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'accéder aux soins et aux services. Cet engagement concerne les patients, leur famille, le personnel et les bénévoles.

En juin 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). L'objectif de cette loi améliorée est d'élaborer, de mettre en place et de faire respecter les normes d'accessibilité pour tous les Ontariens. La politique d'accessibilité de Soins respiratoires complets respecte la Loi.

L'objectif de la présente politique est de présenter les pratiques et procédures mises en œuvre chez SRC pour aider à identifier et à abolir les obstacles qui pourraient empêcher une personne d'avoir accès aux soins et aux services.

### **Responsabilité**

Conformément à notre approche centrée sur le patient et la famille, les employés, bénévoles, sous-traitants et autres personnes ayant une relation professionnelle avec SRC devront interagir avec les personnes handicapées de façon à leur offrir des soins équitables et à respecter leur dignité et leur indépendance.

### **Définitions**

**Appareils et accessoires fonctionnels :** Appareils et accessoires offerts par les fournisseurs pour améliorer l'accès aux soins pour les patients handicapés. Par exemple, des fauteuils roulants.

**Handicap :** Selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, un « handicap » est défini comme :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la



compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

- un trouble mental; ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Appareils et accessoires fonctionnels individuels :** Dans le cadre de la présente politique, les appareils et accessoires fonctionnels personnels sont des appareils individuels utilisés par des personnes handicapées et qui leur permettent d'effectuer leurs tâches quotidiennes et d'accéder aux installations de SRC. Les équipements qui appartiennent au patient, comme les appareils ambulatoires électriques (fauteuils roulants ou triporteurs électriques), sont considérés comme des appareils fonctionnels individuels.

**Animaux d'assistance :** Des personnes ayant des handicaps très divers peuvent avoir recours à des animaux d'assistance. Les animaux d'assistance comprennent les chiens-guides utilisés par les personnes aveugles, les chiens d'assistance auditive pour les personnes sourdes ou malentendantes et les animaux dressés pour alerter une personne d'une crise d'épilepsie imminente et la conduire en lieu sûr (*Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement de l'Ontario*).

**Personne de soutien :** Une « personne de soutien » accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer et à se déplacer, pour lui apporter des soins personnels ou répondre à ses besoins médicaux, ou pour l'aider à accéder à des biens et services. Les besoins médicaux peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, la surveillance de l'état de santé d'une personne ou le simple fait d'être présent pour la personne en cas de crise d'épilepsie. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de la personne handicapée (*Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement de l'Ontario*).

**Lignes directrices :** SRC veillera à identifier et à abolir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées des façons suivantes :

- En encourageant les personnes handicapées à utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels pour améliorer l'accès aux installations de SRC;
- En communiquant avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap;
- En permettant aux personnes handicapées d'amener leur chien-guide ou leur animal d'assistance dans les zones de nos installations qui sont ouvertes au public;
- En permettant aux personnes handicapées qui ont recours à une personne de soutien de se faire accompagner par cette dernière, et en veillant à ce que les personnes handicapées aient accès en tout temps à la personne de soutien lorsqu'elles se trouvent dans nos installations;
- En prévenant les personnes handicapées lorsque les installations ou les services qu'elles utilisent sont temporairement perturbés;



- En mettant en place un processus pour permettre aux gens de laisser des commentaires; en décrivant la façon dont SRC répondra à ces commentaires et les mesures qui seront prises.
- Il est de la responsabilité de chaque membre du personnel de demeurer attentif aux préoccupations des patients, de leur famille et des visiteurs, et de résoudre les problèmes liés à l'accessibilité.

### **Communication**

Nous nous engageons à communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Nous offrirons au personnel, aux bénévoles et aux sous-traitants qui communiquent avec les patients des formations sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps.

- Personnes handicapées
  - Si vous devez avoir une longue discussion avec une personne utilisant un fauteuil roulant ou un triporteur, songez à vous asseoir pour établir un contact visuel à la même hauteur.
  - Ne touchez pas à leur équipement ou à leurs accessoires, comme les cannes ou les fauteuils roulants, sans obtenir leur permission.
  - Si vous avez la permission de déplacer une personne en fauteuil roulant, ne la laissez pas dans une position délicate, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou dans l'aire de dégagement d'une porte.
- Personnes ayant une perte de vision
  - Quand vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne présumez pas qu'elle ne peut pas vous voir. Beaucoup de personnes qui ont une basse vision ont conservé une partie de leur vision.
  - Identifiez-vous à leur approche et parlez-leur directement.
  - Demandez-leur s'ils veulent que vous lisiez à voix haute les documents écrits.
  - Quand vous leur donnez des directives ou des instructions, soyez précis et descriptif.
  - Offrez-leur votre bras pour les guider si nécessaire.
- Personnes ayant une perte auditive
  - Quand un patient dit souffrir d'une perte auditive, veillez à trouver une pièce bien éclairée où il pourra voir votre visage et lire sur vos lèvres.
  - Au besoin, attirez l'attention du patient avant de parler. Vous pouvez par exemple



- lui toucher l'épaule ou faire un geste de la main.
- Si votre patient utilise un appareil auditif, essayez de réduire le bruit de fond ou de trouver un endroit plus tranquille.
  - Si nécessaire, demandez-lui si une autre méthode de communication serait plus appropriée.
  - Personnes sourdes et aveugles
    - Un patient sourd et aveugle va probablement vous expliquer comment communiquer avec lui, par exemple avec une carte explicative ou une note écrite.
    - Parlez directement au patient et non à son accompagnateur.
  - Personnes ayant un trouble de la parole ou du langage
    - Ne présumez pas qu'une personne souffrant d'un trouble de la parole a également un autre handicap.
    - Autant que possible, posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou « non ».
    - Soyez patient. N'interrompez pas votre patient et ne complétez pas ses phrases à sa place.
  - Personnes ayant des troubles d'apprentissage
    - Soyez patient — les personnes souffrant de troubles de l'apprentissage peuvent avoir besoin de plus de temps pour traiter l'information, comprendre la requête et y répondre.
      - Essayez de donner l'information d'une façon qui prend en compte le handicap du client.
  - Personnes ayant des déficiences intellectuelles ou développementales
    - Ne faites pas d'hypothèses sur ce qu'elles sont capables de faire.
    - Utilisez un langage simple.
  - Donnez une information à la fois.
  - Personnes ayant un problème de santé mentale
    - Si vous croyez ou savez que votre patient a un problème de santé mentale, assurez-vous de le traiter avec autant de respect et de considération que vos autres patients.
    - Soyez confiant et calme, et faites-vous rassurant.
    - Si le patient semble être en crise, demandez-lui de vous indiquer la meilleure façon de lui venir en aide.

### Service téléphonique

- Nous nous engageons à offrir à nos patients un service téléphonique entièrement accessible.



- Nous offrirons au personnel, aux bénévoles et aux sous-traitants une formation pour communiquer par téléphone avec les patients :
  - utilisez un langage clair et simple et parlez clairement et lentement.
  - Nous proposerons aux patients de communiquer par courriel si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou si elle n'est pas offerte.

### **Appareils et accessoires fonctionnels**

- Nous nous engageons à offrir nos services aux personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos services.

### **Utilisation d'un animal d'assistance**

- Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les zones de nos installations qui sont accessibles au public et aux tierces parties.
- Nous veillerons également à ce que tout le personnel, les bénévoles, les sous-traitants et les autres personnes interagissant avec le public aient reçu une formation sur la façon de communiquer avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.
  - Rappelez-vous qu'un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. C'est un animal qui travaille.  
Évitez de le toucher ou de lui parler.
  - Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'assistance, demandez à votre patient.

### **Personne de soutien**

- Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.
- Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les installations de SRC en compagnie de sa personne de soutien.
  - Si vous ne savez pas quelle personne est votre patient, présumez que c'est la personne qui utilise ou demande vos biens ou services, ou posez simplement la question.
  - Parlez directement à votre patient, et non à sa personne de soutien.

### **Avis de perturbation**

- SRC enverra un avis aux patients en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par des personnes handicapées.



- Cet avis donnera de l'information concernant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

### **Processus de rétroaction**

- L'objectif principal de SRC est de répondre aux attentes des patients ou de les surpasser, y compris lorsqu'il s'agit de servir des patients handicapés.
- Les commentaires sur nos services et sur la façon dont nous répondons aux attentes sont les bienvenus et sont appréciés.
- La rétroaction sur la façon dont SRC fournit des services de soins de santé aux personnes handicapées peut nous être communiquée :
  - Par le biais du formulaire de rétroaction du patient;
  - Par courriel;
  - Par téléphone;
  - Par le biais de toute autre méthode appropriée.

### **Formation pour le personnel**

- SRC offrira une formation à tous les employés, bénévoles, sous-traitants et à toute autre personne devant interagir avec le public.
- Une formation obligatoire sera donnée à tous les employés, bénévoles et sous-traitants actuels ainsi qu'aux nouveaux employés dans le cadre de leur intégration à SRC. Une formation continue sera également offerte quand des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.
- Des archives de toutes les formations, comprenant notamment le contenu de formation et le nom des participants, seront conservées par SRC.

### **Portée de la formation**

- Comprendre les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les normes en matière de service à la clientèle.
- Identifier les différents types de handicaps et les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes qui en sont atteintes.
- Connaître les politiques, pratiques et procédures de SRC concernant les normes en matière de service à la clientèle.
- Interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui requièrent les services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Que faire lorsqu'une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder à nos services.