



<i>Politique &amp; Procédure :</i>	<b>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE AU PUBLIC</b>		
<i>Exécuté par :</i>	Kim Sheldrick		
<i>Approuvé par :</i>	Lisa Sullivan		
<i>15 décembre 2014</i>	16 janvier 2015	<i>Révisé le :</i>	December 15,2014
			Page 1 sur 4

### Énoncé de politique

La politique, les pratiques et les procédures suivantes ont été établies pour engager les soins palliatifs à atteindre l'excellence tout en améliorant la qualité de vie des personnes donnée dans un environnement sans obstacle. La présente politique régit la prestation des services de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Règlement 429/07 " Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ".

### Objectif

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa mettra en œuvre, actualisera et utilisera toutes les ressources raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

**Égalité des chances :** Les personnes avec un handicap auront la possibilité d'accéder à nos services et d'y participer au même titre que les autres.

**Intégration :** Les biens et services fournis aux personnes handicapées et aux autres personnes seront intégrés, sauf si une autre approche est nécessaire. Cette action peut être proposée sur une base temporaire ou permanente.

**Dignité et indépendance :** Les programmes et les services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Toutes les personnes seront aidées avec la permission de chacune d'entre elles.

### Engagement

En ce qui concerne sa mission et ses valeurs, la Maison de soins palliatifs d'Ottawa veille à ce que ses politiques et procédures soient conformes aux principes énoncés dans les Normes d'accessibilité pour

les services à la clientèle. Nos programmes et services seront fournis d'une manière qui respecte toutes les personnes de façon égale.

### **Communication**

Nous encourageons les personnes handicapées à communiquer avec la Maison de soins palliatifs d'Ottawa pour discuter de la façon dont nous pouvons tenir compte de leur handicap dans la prestation des programmes et des services. Nous pouvons communiquer par écrit, par courrier électronique, par téléphone ou en personne. Notre personnel et nos bénévoles peuvent communiquer et interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps.

### **Appareils fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour accéder à nos programmes et services. Le personnel et les bénévoles connaissent bien les différents appareils et savent comment répondre aux besoins de chacun lorsqu'il utilise un appareil fonctionnel.

### **Animaux d'assistance**

Certaines personnes sont reconnues comme ayant un handicap qui est pris en charge par un animal de service. Ces personnes et leur animal d'assistance sont les bienvenus à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa. La personne et l'animal d'assistance sont acceptés dans tous les secteurs de la Maison de soins palliatifs où des restrictions ne sont pas en place. Un animal d'assistance ne peut pas se trouver dans la salle de préparation des aliments. Nous veillons à ce que les bénévoles et le personnel reçoivent une formation sur le soutien requis pour la personne et l'animal d'assistance.

### **Personnes de soutien**

Nous reconnaissons que certaines personnes handicapées ont besoin d'une personne de soutien pour les aider à accéder à nos programmes et services. Cette personne de soutien sera également autorisée à entrer dans nos locaux et aura accès à la personne handicapée en tout temps. Les personnes de soutien devront comprendre et accepter les politiques de confidentialité de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa.

### **Avis de perturbation**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa informera le public des interruptions prévues ou inattendues des services et des programmes dès que ces renseignements seront disponibles. Dans la mesure du possible, la raison de l'interruption et la durée prévue de l'interruption seront communiquées. L'avis sera affiché sur les portes d'entrée et de sortie principales. Dans la mesure du possible, un avis sera également lisible

sur le site Web. Les personnes qui doivent participer à des programmes ou recevoir des services seront avisées par téléphone.

### **Formation du personnel et des bénévoles**

La formation du personnel et des bénévoles qui servent et aident directement les personnes handicapées sera assurée de manière continue. Les nouveaux employés et bénévoles recevront une formation sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le cadre de leur orientation. Parallèlement à cette orientation, le personnel et les bénévoles apprendront à communiquer et à interagir avec des personnes ayant divers types de handicaps, y compris celles qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien. La Maison de soins palliatifs d'Ottawa conservera les dossiers de cette formation.

### **Commentaires**

La présente politique a été mise en œuvre pour servir les personnes handicapées de façon égalitaire avec les personnes sans handicap. Les commentaires sur nos programmes et services sont les bienvenus. La confidentialité sera respectée et les commentaires seront suivis d'une action ou d'un commentaire éventuel.

Veillez transmettre vos commentaires par écrit à la directrice générale de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa, Lisa Sullivan, 114, avenue Cameron, Ottawa (Ontario) K1S 0X1, ou sur notre site internet [www.hospicecareottawa.ca](http://www.hospicecareottawa.ca), sous l'onglet " Contactez-nous ". Si vous préférez un appel téléphonique, vous pouvez joindre Lisa Sullivan au 613-260-2906, poste 227. Les commentaires qui peuvent être négatifs ou nécessiter une action seront examinés dans un délai raisonnable et une réponse suivra après l'examen de la rétroaction ou du commentaire.

### **Source d'information complémentaire**

[www.AccessON.ca/compliance](http://www.AccessON.ca/compliance)

