

Manuel administratif

Politique	Politique ADM 1.2 (LAPHO) – Fourniture de biens et de services, y compris l'utilisation d'appareils fonctionnels
	<p>Objectif</p> <p>Les présentes pratiques et procédures ont été établies pour assurer le respect des exigences énoncées dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).</p> <p>Application</p> <p>Les présentes pratiques et procédures s'appliquent lorsque des personnes handicapées ont besoin d'aide pour accéder aux biens et aux services fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington, ou en son nom. À ce titre, la personne pourrait utiliser son propre appareil fonctionnel ainsi que ceux qui sont fournis par SSDMC de Waterloo Wellington, ou toute autre forme d'aide raisonnable offerte.</p> <p>SSDMC de Waterloo Wellington s'engage à déployer des efforts raisonnables en matière d'adaptation pour les personnes handicapées conformément aux principes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Dignité• Autonomie• Intégration, sauf lorsque d'autres mesures sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées• Possibilités égales (Règlement de l'Ontario 429/07) <p>SSDMC de Waterloo Wellington a mis en place des pratiques et des procédures pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses services.</p> <p>Lors de toute communication avec une personne handicapée, SSDMC de Waterloo Wellington veillera à tenir compte de son handicap et les employés sauront comment interagir avec des personnes qui ont besoin d'une personne de soutien, d'un animal d'assistance et d'appareils fonctionnels.</p> <p>Mesures d'adaptation pour les clients handicapés</p> <p>Les employés sont heureux de travailler avec les clients pour offrir des formes d'aide appropriées. Dans la majorité des cas, le client présentera une demande d'adaptation aux employés de SSDMC de Waterloo Wellington, qui pourrait inclure le besoin d'utiliser un appareil fonctionnel. Lorsque les employés sont conscients qu'une personne handicapée a besoin d'aide pour accéder à des biens ou des services, ils lui fourniront des renseignements au sujet des mesures d'adaptation ou des appareils fonctionnels que SSDMC de Waterloo Wellington offre aux personnes handicapées.</p>

Processus informel d'adaptation

Souvent, les employés peuvent fournir rapidement et facilement une forme d'adaptation simple ou informelle (p. ex., l'employé peut offrir de remplir un formulaire pour une personne qui a de la difficulté à tenir un stylo).

Processus formel d'adaptation

Les employés suivront des processus formels d'adaptation lorsqu'une adaptation ne peut pas être facilement approuvée ou fournie, ou lorsque le besoin n'est pas évident et qu'il faut mener une évaluation ou une enquête, ou lorsque l'adaptation doit être organisée à l'avance, comme pour des services d'interprétation gestuelle. Dans de telles situations, les employés consulteront leur gestionnaire ou la personne désignée pour déterminer la mesure d'adaptation appropriée.

Responsabilités des gestionnaires

Les gestionnaires ou personnes désignées assureront ce qui suit :

- Approuver, refuser ou effectuer des recherches en vue d'approuver la demande d'adaptation.
- Assurer que l'adaptation a été organisée pour le client.
- Tenir le client au courant de l'état de sa demande en temps opportun.

Utilisation d'appareils fonctionnels pour des personnes handicapées

Les clients qui ont besoin d'utiliser un appareil fonctionnel pourront garder ce dernier avec eux lorsqu'ils accèdent aux biens et aux services de SSDMC de Waterloo Wellington, sauf si cela représente un risque pour la santé et la sécurité du client ou d'autres personnes ou s'il existe un risque de dommages corporels ou matériels.

Tout client qui utilise un appareil fonctionnel doit s'en servir d'une façon contrôlée en tout temps.

Si le client ne peut pas garder l'appareil avec lui, ou si l'utilisation de l'appareil n'est pas permise, SSDMC de Waterloo Wellington veillera à ce que d'autres mesures d'adaptation soient offertes au client.

Différends relatifs à l'utilisation d'appareils fonctionnels ou aux décisions concernant l'adaptation

Lorsque les employés et les clients ne peuvent pas s'entendre sur l'utilisation d'appareils fonctionnels ou sur une décision concernant l'adaptation, les employés suivront le processus applicable pour les plaintes et la rétroaction.

Entreposage et transmission de dossiers d'adaptation

Tout formulaire de demande d'adaptation qui contient des renseignements sur un client particulier ou un autre client sera assujéti aux restrictions relatives à la confidentialité décrites dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS).

Fournisseurs de services et autres intervenants qui fournissent des biens et des services au nom de SSDMC de Waterloo Wellington

Les fournisseurs de services et les autres intervenants qui fournissent des biens et des services au nom de SSDMC de Waterloo Wellington respecteront les présentes pratiques et procédures.