

## **Manuel administratif**

### **Politique ADM 1.6 (LAPHO) – Personnes de soutien par les personnes handicapées**

#### **OBJECTIF**

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).

#### **APPLICATION**

Les présentes pratiques et procédures s'appliquent lorsque Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (SSDMC) de Waterloo Wellington fournit ses biens et ses services dans des locaux dont il est propriétaire ou qu'il exploite, et si les membres du public et d'autres tiers ont accès à ces locaux.

#### **RESPONSABILITÉS DE SSDMC DE WATERLOO WELLINGTON RELATIVES AUX PERSONNES DE SOUTIEN**

Les personnes de soutien peuvent être un membre de la famille, un ami ou un professionnel compétent. Ces personnes fournissent une vaste gamme de services aux personnes handicapées, y compris, sans s'y limiter, de l'aide à communiquer, des soins à la personne et de l'aide à accéder aux biens et aux services.

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, SSDMC de Waterloo Wellington veillera à ce que ces deux personnes puissent entrer dans les locaux ensemble et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux.

SSDMC de Waterloo Wellington pourrait exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsque SSDMC de Waterloo Wellington fournit ses biens et ses services dans des locaux dont il est propriétaire ou qu'il exploite, si l'on juge que cela est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes dans les locaux. Cette mesure serait prise après consultation avec la personne handicapée.

SSDMC de Waterloo Wellington n'impose généralement pas de frais relatifs à la présence d'une personne de soutien dans ses locaux. Par contre, si des frais sont perçus, SSDMC de Waterloo Wellington donnera un préavis à cet effet. Ce préavis figurera là où des renseignements concernant des frais sont habituellement communiqués.

#### **Discussion de questions confidentielles en présence de personnes de soutien**

Dans certains cas, une personne de soutien pourrait devoir accepter des règles ou des exigences particulières relatives aux types de biens et de services fournis par SSDMC de Waterloo Wellington.

Lorsqu'il est important de maintenir la confidentialité des renseignements dont il est question, SSDMC de Waterloo Wellington doit obtenir le consentement du client, et la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité. Dans certains cas, la personne de soutien pourrait devoir attendre dans un endroit distinct pendant qu'une discussion se déroule au sujet de questions confidentielles touchant le client.

Les renseignements confidentiels du client seront assujettis aux dispositions de 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.