



Boîte à outils de plaidoyer sur COVID-19

Plaider pour que votre personne de soutien, votre accompagnateur ou votre assistant de communication soit avec vous à l'hôpital pendant la pandémie de COVID-19

18 juin 2020

Available in English

Disponible en langage simple

55 University Avenue, 15^e étage, Toronto, ON, M5J 2H7

Tél. : 416-482-8255 or 1-866-482-2724

ATS : 416-482-1254 or 1-866-482-2728

www.archdisabilitylaw.ca

Cette boîte à outils de plaidoyer fournit des informations juridiques et des conseils de plaidoyer aux personnes ayant un handicap qui ont besoin que leur personne de soutien, leur accompagnateur ou leur assistant de communication soit avec elles à l'hôpital pendant la pandémie de COVID-19.

Cette trousse contient de l'information sur les lois et les politiques de l'Ontario. Ces renseignements juridiques peuvent ne pas s'appliquer à vous si vous vivez à l'extérieur de l'Ontario.

**CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ : Les informations fournies dans ce document ne constituent pas des conseils juridiques. Consultez un avocat ou un parajuriste si vous avez besoin de conseils juridiques sur une question spécifique. Cette information est à jour en date du 18 juin 2020.*

Veillez noter que les informations contenues dans cette boîte à outils ne s'appliquent pas à toutes les situations. Les besoins d'accommodements d'une personne peuvent varier jour à jour et à différents moments de la journée. Demandez toujours à la personne ayant un handicap comment l'accommoder de façon appropriée.

© ARCH Disability Law Centre, 2020

LES PERSONNES AYANT UN HANDICAP ONT LE DROIT À DES SOINS DE SANTÉ ACCESSIBLES

En tant que personne ayant un handicap, vous avez droit à un accès égal aux soins de santé. En Ontario, une loi appelée le *Code des droits de la personne* stipule que les fournisseurs de soins de santé, y compris les hôpitaux, doivent offrir leurs services d'une manière accessible aux personnes ayant un handicap.

Chaque personne ayant un handicap aura besoin de différentes mesures d'adaptation pour que les services hospitaliers lui soient accessibles. Certaines personnes ont besoin d'une personne de soutien, un préposé ou un assistant de communication présent avec elles lorsqu'elles vont à l'hôpital. Les personnes de soutien peuvent être des soutiens rémunérés comme des travailleurs de soutien personnel ou des soutiens choisis comme des membres de la famille proche ou des amis. Les personnes de soutien, les préposés et les assistants en communication fournissent des accommodements essentiels, et sans eux, certaines personnes ayant un handicap ne peuvent pas communiquer efficacement, prendre des décisions éclairées sur le traitement des soins de santé ou avoir accès aux services hospitaliers.

Un exemple est un individu qui communique à l'aide d'un appareil de communication ou qui a besoin de quelqu'un qui le connaît bien pour interpréter sa forme unique de communication. Sans sa personne de soutien ou son assistant de communication, l'individu peut ne pas avoir accès à une communication efficace à l'hôpital et ne pourra pas dire au personnel de l'hôpital quand il souffre, quels sont ses besoins, ni consentir ou refuser un traitement. Un autre exemple est un individu qui a besoin de sa personne de soutien pour l'aider à se sentir calme, rassurée et capable de subir des procédures médicales.

Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux hôpitaux ont interdit les visites. Ces interdictions sont des mesures de sécurité importantes pour limiter la propagation de la COVID-19. Mais, en raison de ces interdictions,

certaines hôpitaux n'autorisent pas les personnes de soutien, les préposés et les assistants de communication à être avec des personnes ayant un handicap à l'hôpital. De cette façon, les interdictions de visite empêchent certaines personnes ayant un handicap d'avoir un accès égal aux soins de santé.

La loi ontarienne stipule que les personnes ayant un handicap ont droit à des services de santé accessibles, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié. Si un accommodement pour personnes ayant un handicap crée un risque réel à la santé et la sécurité, l'hôpital peut ne pas être en mesure de fournir cet accommodement. Dans cette situation, l'hôpital devrait offrir une autre mesure d'adaptation qui répond autant que possible aux besoins de la personne en matière de handicap. Certains hôpitaux ontariens ont fait des exceptions aux interdictions de visite pour accommoder un handicap d'une manière sécuritaire qui ne cause pas de préjudice injustifié.

Si une personne ayant un handicap a besoin d'une personne de soutien, d'un préposé ou d'un assistant de communication présent avec elle pendant son hospitalisation, afin de soutenir ses soins de santé et / ou l'assister avec la communication essentielle, cela devrait être autorisé à condition que des précautions en matière de santé et de sécurité puissent être prises pour limiter la propagation de la COVID-19.

CONSEILS DE PLAIDOYER

Si vous êtes une personne ayant un handicap qui a besoin d'une personne de soutien, d'un préposé ou d'un assistant de communication avec vous lorsque vous vous rendez à l'hôpital, voici certaines choses que vous pouvez faire. Vous devrez peut-être demander de l'aide ou du support pour accomplir certaines de ces tâches.

Si possible, préparez-vous. Avant d'aller à l'hôpital ou dès que vous le pouvez :

- **Obtenez une lettre de votre médecin de famille ou de votre spécialiste.** La lettre devrait indiquer la nature de votre handicap, les mesures d'adaptation dont vous avez besoin pendant votre séjour à l'hôpital et pourquoi ces accommodements sont absolument nécessaires.
- **Écrivez votre propre lettre ou enregistrez votre propre vidéo.** Expliquez que vous avez un handicap et que vous avez besoin de votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication pour accommoder votre handicap. Expliquez que votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication n'est pas un visiteur. Expliquez ce qu'ils feront pour vous aider à obtenir des services de santé de l'hôpital ou pourquoi vous ne pourrez pas obtenir de services de santé sans eux. Expliquez pourquoi vous avez absolument besoin qu'ils soient avec vous à l'hôpital.
- **Si possible, faites quelques copies** de la lettre de votre médecin et de votre propre lettre ou vidéo. Si vous pouvez, faites-les plastifier ou mettez-les dans une pochette en plastique ou un autre revêtement. Si vous avez un téléphone intelligent ou une tablette, vous pouvez également y sauvegarder les lettres. Vous voudrez peut-être en remettre une copie à votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication.

-
- Si vous avez besoin de **soutiens pour prendre des décisions concernant vos soins de santé**, c'est une bonne idée d'écrire une lettre ou d'enregistrer une vidéo expliquant le soutien vous avez besoin. Si vous n'êtes pas en mesure de prendre vos propres décisions en matière de soins de santé à l'hôpital, même avec le soutien dont vous avez besoin, la loi ontarienne stipule qu'une autre personne prendra ces décisions pour vous. Cette autre personne pourrait être un membre de la famille, votre procuration pour les soins personnels ou un tuteur à la personne. Dans la plupart des cas, les administrateurs d'hôpitaux ne sont pas autorisés à prendre ces décisions.
 - De nombreuses organisations ont développé des formulaires pour fournir des informations sur les besoins de soutien d'une personne aux hôpitaux. Vous pouvez remplir le formulaire. Ou vous pouvez consulter le formulaire et décider quels éléments sont importants et pertinents pour vous. Vous pouvez utiliser le formulaire pour vous aider à rédiger votre propre lettre ou à faire votre propre vidéo. Voici quelques exemples de formulaires :
 - « *Communication Passport* » développé par Accès Troubles de la Communication Canada (CDAC) (disponible en anglais seulement) : <https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2020/03/COVID-Communication-Toolkit-1.pdf>
 - « *COVID-19 Hospital Transfer Form* » élaboré par Surrey Place et le Centre de toxicomanie et de santé mentale pour les aidants des personnes ayant une déficience intellectuelle (disponible en anglais seulement) : <https://ddprimarycare.surreyplace.ca/>
 - **Emportez un petit sac d'urgence** avec les choses dont vous pourriez avoir besoin pendant votre séjour à l'hôpital. Laissez le sac près de votre porte d'entrée. Assurez-vous que les lettres et / ou la

vidéo sont à l'intérieur. Vous pouvez également inclure une liste de contacts importants dont vous pourriez avoir besoin.

Avant d'aller à l'hôpital – si vous avez un rendez-vous ou savez que vous allez à l'hôpital :

- **Découvrez ce que la politique de l'hôpital concernant les visiteurs dit.** En Ontario, chaque hôpital a sa propre politique sur les visiteurs. Consultez le site Web de l'hôpital ou appelez l'hôpital. De nombreux hôpitaux interdisent les visites afin de limiter la propagation de la COVID-19. Mais dans la plupart des hôpitaux, il existe des exceptions qui permettent à l'hôpital de laisser entrer les visiteurs essentiels. Le 15 juin 2020, le médecin hygiéniste en chef de l'Ontario a recommandé aux hôpitaux de permettre les visiteurs : <https://twitter.com/celliottability/status/1272888722372079619> (disponible en anglais seulement). Si vous allez à un hôpital qui continue d'interdire les visiteurs, demandez si l'hôpital prévoit suivre les recommandations du médecin hygiéniste en chef et permettra les visiteurs à l'hôpital.
- **Discutez avec votre personne de soutien, votre préposé ou votre assistant de communication.** Demandez-leur s'ils sont prêts à prendre les mesures de sécurité dont l'hôpital pourrait demander. Par exemple, si l'hôpital les laisse entrer, ils devront subir un dépistage de la COVID-19, ils devront peut-être porter un masque, des gants ou d'autres équipements de sécurité, et ils devront peut-être rester à l'hôpital pendant toute la durée de votre séjour.
- **Appelez à l'avance et informez l'hôpital que vous venez et que vous avez besoin de votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication.** Si l'hôpital continue d'interdire les visiteurs, demandez pour une dérogation à l'interdiction de visite. Si vous pouvez, proposez d'envoyer la lettre de votre médecin et la lettre ou la vidéo que vous avez créée par courriel. Vous pouvez appeler le service hospitalier où vous allez. Vous pouvez également envisager

d'appeler le coordinateur d'accessibilité de l'hôpital, le coordinateur des relations avec les patients, l'ombudsman des patients et / ou le service de la représentation des patients. Rappelez-leur que l'interdiction de visite de l'hôpital ne suit pas les recommandations les plus récentes du médecin hygiéniste en chef.

Lorsque vous arrivez à l'hôpital :

- **Si l'hôpital interdit les visiteurs, demandez pour une dérogation à l'interdiction de visite.** Dites au personnel de l'hôpital que vous avez besoin de votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication pour vous accompagner. Montrez-leur la lettre de votre médecin et la lettre ou la vidéo que vous avez créée. Expliquez que votre personne de soutien, votre préposé ou votre assistant de communication n'est pas un visiteur, il est un accommodement essentiel pour votre handicap. Rappelez-leur que l'interdiction de visite de l'hôpital ne suit pas les recommandations du 15 juin du médecin hygiéniste en chef.
- Si le personnel hospitalier refuse, demandez à parler à l'infirmière ou au médecin responsable du département ou de l'étage où vous vous trouvez.
- Si la réponse est toujours non, demandez à parler au coordinateur d'accessibilité de l'hôpital, au coordinateur des relations avec les patients, à l'ombudsman des patients et / ou au service de la représentation des patients.
- Vous pouvez également contacter votre député local et lui demander de contacter l'administration de l'hôpital en votre nom. Pour trouver les coordonnées de votre député, visitez : <https://www.ola.org/fr/deputes/actuels>

-
- Si vous êtes une personne ayant un handicap vivant en Ontario et que vous avez besoin de conseils juridiques, vous pouvez appeler ARCH pour obtenir des conseils juridiques confidentiels gratuits.

Téléphone: 416-482-8255

Tél. sans frais: 1-866-482-2724

<https://archdisabilitylaw.ca/services/legal-services/>

- Vous pouvez envisager déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des patients provincial. De plus amples renseignements sur l'Ombudsman des patients sont disponibles à : <https://www.ombudsmandespateurs.ca/Accueil>

Pendant votre hospitalisation:

- **Gardez la lettre de votre médecin et la lettre ou la vidéo que vous avez créée à proximité.** Si l'hôpital modifie ses règles d'interdiction de visite ou si vous vous déplacez d'un département ou d'un étage à un autre, il se peut que vous deviez plaider à nouveau pour que votre personne de soutien, préposé ou assistant de communication vous accompagne.