

PUBLIÉ PAR Groupe de travail sur l'accessibilité
AUTORISÉ PAR : Cadres supérieurs
DATE DE PUBLICATION : Le 16 novembre 2009
CATÉGORIE : Politiques et procédures
OBJET : **Animaux d'assistance**

DATE DE RÉVISION : Novembre 2012

PAGE : 1 de 4

ÉNONCÉ DE VALEURS

Horizon Santé-Nord se fait un devoir de respecter le droit d'une personne d'accéder aux lieux ouverts au public et de protéger la santé et le bien-être des patients, des médecins et des employés, tel qu'il est défini dans les règlements 429/07 et 191/11 et dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

POLITIQUE

Horizon Santé-Nord accueille les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Ces animaux ne sont pas des animaux de compagnie mais des animaux dressés pour aider une personne ayant un handicap donné. Le Règlement de l'Ontario 429/07 et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* obligent à accepter les animaux d'assistance dans les lieux ouverts au public.

Quand un animal d'assistance accompagne un patient, un visiteur, un employé ou un membre du personnel médical, l'animal a le droit d'accéder à toutes les zones publiques de l'hôpital où les gens ont le droit d'accéder, sauf dans celles où il faut prendre des précautions spéciales (p. ex., masques, blouses) et où il n'y a pas d'autres solutions (p. ex., salle d'opération). Les zones interdites sont la zone de préparation des aliments, la zone de préparation et d'entreposage des médicaments, la salle d'opération, toutes les zones d'entreposage en milieu stérile, les unités de soins intensifs et les unités de soins intermédiaires.

Il faut produire l'un des documents suivants pour l'animal d'assistance :

- identification de l'école de dressage (p. ex., carte d'identification, harnais ou gilet comportant l'emblème de l'école de dressage);
- lettre d'un médecin attestant la nécessité de l'animal d'assistance.

Dans le doute, consultez le gestionnaire clinique, la représentante des patients ou l'expert-conseil en gestion des risques. En dehors des heures d'ouverture des bureaux, communiquez avec le gestionnaire clinique de garde.

L'animal d'assistance doit répondre aux critères suivants :

- Ne pas avoir de vers, de puces, de diarrhée et de lésions cutanées
- Être vacciné contre la rage
- Avoir le pelage propre
- Ne pas faire ses besoins à l'intérieur
- Être obéissant et avoir un bon tempérament
- Avoir une laisse ou un harnais ou une muselière ou être confiné au besoin

Note : Il **ne** faut **pas** empêcher l'animal d'assistance d'accomplir sa fonction. Par exemple, si son rôle consiste entre autres à aller chercher des objets, il ne doit pas être muselé ou confiné.

DÉFINITIONS

Handicap :

Le règlement de l'Ontario 429/07 et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* définissent le handicap comme suit :

- 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 un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- 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*.

Animaux d'assistance :

Les animaux dressés individuellement pour aider les personnes handicapées dans leurs activités quotidiennes, dans le but d'améliorer leur qualité de vie et d'atténuer leur handicap. Ces animaux fournissent aux personnes handicapées une variété de services, y compris, mais sans s'y limiter, guider des personnes atteintes d'une déficience visuelle, aviser les personnes malentendantes de la présence d'intrus ou de bruits, tenir compagnie, tirer un fauteuil roulant, aviser en cas de crise d'épilepsie, ouvrir et fermer des portes, ramasser des articles tombés sur le sol. La plupart des animaux d'assistance sont des chiens, de race et de taille variées. Accompagné d'une lettre de médecin attestant sa nécessité, un animal d'assistance peut avoir accès à tous les lieux publics lorsqu'il suit son partenaire humain, sauf les lieux dont l'accès est restreint, (par exemple une salle d'opération, une unité de soins postanesthésiques à l'hôpital). Un animal d'assistance n'est pas considéré comme un « animal de compagnie », car il est dressé pour aider une personne à surmonter les limites de son handicap.

Visite des animaux de compagnie :

Voir la politique sur la visite d'animaux de compagnie – Politiques et procédures cliniques.

Lieux ouverts au public :

Un lieu ouvert au public est tout endroit de l'édifice auquel le public ou des tiers peuvent accéder. Il s'agit des chambres des patients, des salles d'attente, des salons des patients et familles, des ascenseurs, des escaliers, des salles d'examen, des couloirs, des terrains extérieurs, des abris pour fumeurs, du Pavillon terrasse des jonquilles et des cafétérias.

Zones interdites au public : salles d'opération, salles de réveil, salle des césariennes, zones de préparation des aliments, pharmacie et zone de préparation et d'entreposage des médicaments, toutes les zones d'entreposage en milieu stérile, unités de soins intensifs et de soins intermédiaires, unité des soins intensifs néonataux.

PROCÉDURE

1. Les animaux d'assistance doivent toujours porter une laisse ou un harnais spécial où être dans un dispositif de confinement approprié quand ils se trouvent dans l'hôpital.
2. La plupart des animaux d'assistance ont un insigne d'identification ou une lettre de médecin que leurs propriétaires portent tout le temps. Un employé de l'hôpital peut demander à voir l'insigne ou la lettre en tout temps. Si le propriétaire n'a pas d'insigne ou de lettre, il est possible de communiquer avec l'organisme qui a dressé ou inscrit l'animal d'assistance ou avec le bureau du médecin pour effectuer une vérification. Si vous avez des problèmes, vous pouvez communiquer avec le gestionnaire/directeur responsable pour obtenir des conseils.
3. Si l'animal d'assistance a un comportement agressif ou dérangeant (il aboie, par exemple) qui n'entre pas dans ses tâches, vous pouvez demander de le faire sortir.
4. Ne touchez pas et ne nourrissez pas un animal d'assistance.
5. Ne distrayez et ne surprenez pas délibérément un animal d'assistance.
6. Ne séparez pas et n'essayez pas de séparer un animal d'assistance de son maître si vous n'avez pas de consentement éclairé (voir le formulaire de consentement en annexe). Il faut entrer des instructions claires dans le dossier du patient.
7. Il faut héberger en chambre individuelle les patients accompagnés par un animal d'assistance qui doivent être hospitalisés. Si la chambre doit être partagée, il faut choisir soigneusement l'autre occupant (p. ex., il ne doit pas être immunodéficient, être allergique aux animaux ou en avoir peur, être désorienté).
8. Pendant le processus de préadmission ou le plus tôt possible, il faut fournir les renseignements suivants aux patients qui ont besoin d'un animal d'assistance pendant leur séjour à l'hôpital :
 - Il incombe à la personne qui a recours aux services d'un animal d'assistance de s'en occuper et de le superviser. Elle doit conserver en tout temps le contrôle de l'animal et se charger d'éliminer tous ses déchets.
 - Un membre de la famille, un ami ou un bénévole peut être nécessaire pour nourrir l'animal ou éliminer ses déchets. L'animal doit faire ses besoins en dehors de l'établissement de soins et cette tâche **n'est pas** la responsabilité du personnel de soins de santé. Tous les déchets doivent être recueillis comme il se doit dans un sac en plastique et jetés dans une poubelle extérieure.
 - Il faut se laver les mains après avoir nourri un animal ou éliminé ses déchets.
 - L'animal d'assistance est interdit dans les autres chambres de patients.
9. Tout incident comme des morsures ou des coups de griffe doivent être enregistrés dans le système de déclaration d'incidents par le personnel ou le système de déclaration d'incidents en ligne si un patient ou un visiteur est impliqué.

10. Tout employé qui se sent menacé par le comportement ou le type d'animal d'assistance avec lequel la personne s'est présentée doit communiquer avec son supérieur immédiat ou le gestionnaire/directeur de garde pour obtenir des conseils. Il faut signaler au Service de santé et de sécurité au travail les situations qui ont un effet sur la sécurité et le bien-être des employés de l'hôpital.
11. Toutes les **plaintes de patients** doivent être transmises en premier lieu au gestionnaire/directeur afin d'y trouver une solution. Si elles ne peuvent pas être réglées au niveau de l'unité ou du service, les plaintes doivent être transmises à la représentante des patients qui assurera un suivi conformément à la politique de gestion des plaintes et des compliments.

Toutes les **plaintes d'employés** doivent être traitées conformément aux politiques des ressources humaines.

INTERVENANTS

Groupe de travail sur l'accessibilité	Novembre 2012
Cadres supérieurs	Décembre 2012
Gestionnaires de services cliniques	Janvier 2013
Contrôle des infections	Janvier 2013