



Are you Deaf or
hard-of-hearing?
Help Us Ensure Good
Communication

PATIENT GUIDE



GUIDE DU PATIENT

Êtes-vous
une personne
sourde ou
malentendante?

Aidez-nous à vous
assurer une bonne
communication





MISSION

Aider les gens à être en santé.

VISION

Des soins exceptionnels
pour tous, en tout temps.

VALEURS

Nous faisons preuve d'empathie,
de compassion et de respect.

Nous visons l'excellence.

Nous sommes tous des leaders, mais
nous travaillons comme une équipe.

Nous agissons avec intégrité et
nous sommes responsables.

We act with integrity and are accountable.

We are all leaders, yet work as a team.

We strive for excellence.

We show empathy, compassion
and respect.

VALUES

Every person. Every day.

Exceptional Care.

VISION

Helping People Be Healthy.

MISSION



Si vous êtes sourd ou malentendant et que vous avez besoin d'aide à la communication, veuillez nous en faire part!

Que vous soyez admis à un hôpital d'Horizon ou que vous deviez vous rendre dans un établissement d'Horizon pour un rendez-vous, nous voulons nous assurer de pouvoir bien communiquer avec vous. En communiquant avec votre fournisseur de soins à l'avance, nous pouvons mettre à votre disposition les services suivants :

Amplificateur personnel : un appareil portable qui augmente le volume de la voix de la personne qui parle dans les écouteurs de la personne à l'écoute.

Amplificateur téléphonique : un appareil qui peut être branché au combiné d'un téléphone et qui augmente le volume de la voix de la personne au bout du fil. Cet appareil est offert aux patients hospitalisés.

Services d'interprétation gestuelle : vous pouvez demander la présence (en personne ou de façon virtuelle, sur un écran vidéo) d'un interprète gestuel à vos rendez-vous, que vous ayez besoin de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

Comment préparer votre séjour ou votre visite à l'hôpital

Carte de communication : une carte d'information personnelle peut vous être utile pour vous aider à vous inscrire à vos rendez-vous. Si vous souhaitez remplir une carte de communication avec vos renseignements personnels et l'imprimer, veuillez vous rendre à la page Web <https://horizonnb.ca/fr/services/soutien-et-therapie/audiologie/>

Personne-ressource (famille/ami) : avant le début de votre séjour à l'hôpital, décidez qui sera la personne avec laquelle le personnel infirmier devra communiquer en cas de besoin, et ayez les coordonnées de cette personne à portée de la main à votre arrivée à l'hôpital.

If you are Deaf or hard-of-hearing and require communication assistance, please let us know!

Whether you are admitted to a Horizon hospital, or you are entering a Horizon facility for an appointment, we want to ensure that we are effectively communicating with you. By contacting your health care provider in advance, we can make the following services available to you:

Personal amplifier: A wearable device that increases the volume of the speaker's voice in headphones worn by the listener.

Telephone amplifier: A telephone attachment that increases the volume of the caller's voice. This device is available to inpatients.

Sign language interpreting services: An in-person or virtual (on a video screen) professional sign language interpreter, in either official language, can be arranged for appointments.

Preparing for your hospital stay or visit

Communication Card: A personal information card may be helpful in registering for appointments. If you would like to fill out and print a personal information card, please visit <https://horizonnb.ca/services/support-and-therapy/audiology/>.

Family/Friend Contact: Prior to your hospital visit, decide who your contact person will be and ensure this contact information is available.

Keep a Record: Bring a complete list of medications, medical history, your current health care providers (and their contact numbers) with you to the hospital.

Electronic Devices: Bring your Smartphone, iPad, hearing devices (with extra batteries or charger), and your hearing device case labelled with your name.

Smartphone Apps: Load any communication assistance Smartphone apps and practice using speech-to-text apps, such

as Google Live Transcribe, before going to the hospital. It is also important to write down login information if an app requires a password.

Alternative Communication Methods: Bring a pad of paper and a pen, a white board, markers or a writing tablet as a backup tool to your Smartphone or hearing device.

Help Us Ensure Good Communication

during your visit:

- Let us know about your hearing loss
- Ask us to speak clearly, and to face you when speaking
- Remember that fatigue can affect your listening
- Ask us to rephrase or to write out the information
- Repeat the message back to ensure you understood correctly
- Ask for written information about your medical condition, medication, or treatment



Blue Ear Symbol

Horizon uses the International Symbol of Access for Hearing Loss (often called the "Blue Ear" symbol).
Horizon displays The Blue Ear symbol to:

- Identify the availability of assistive communication devices
- Let patients know that employees are trained to communicate with the hard-of-hearing population
- Identify a person as hard-of-hearing

A Blue Ear sticker or card may be attached to the front of a patient's chart or on a patient's armband to alert staff there is a need for assistive communication. Patients may also carry Blue Ear cards to identify themselves as hard-of-hearing.

Renseignements importants à avoir en main : apportez à l'hôpital une liste de tous les médicaments que vous prenez, les renseignements sur vos antécédents médicaux, le nom des fournisseurs de soins de santé qui vous suivent actuellement (et leurs coordonnées).

Appareils électroniques : apportez votre téléphone intelligent, votre iPad, vos appareils auditifs, des piles de rechange ou chargeur, et un étui sur lequel figure votre nom.

Applications pour téléphones intelligents : avant de vous

rendre à l'hôpital, téléchargez des applications d'aide à la communication et familiarisez-vous avec les applications de conversion de la parole en texte, comme Google Live Transcribe. De plus, écrivez les informations de connexion des applications qui nécessitent un mot de passe.

Méthodes de communication alternatives : apportez un bloc de papier et un stylo, un tableau blanc, des marqueurs ou une tablette d'écriture au cas où votre téléphone intelligent ou votre appareil auditif ne suffirait pas.

Aidez-nous à vous assurer une bonne communication durant votre visite :

- Faites-nous part de votre surdité.
- Demandez-nous de parler clairement et de nous mettre face à vous lorsque l'on parle.
- N'oubliez pas que la fatigue peut nuire à votre capacité d'écoute.
- Demandez-nous de reformuler les renseignements donnés ou de les écrire.
- Répétez le message afin de vous assurer d'avoir bien compris.
- Demandez des renseignements écrits sur votre problème de santé, vos médicaments ou votre traitement.



Symbole bleu de l'oreille barrée

Horizon utilise le symbole international d'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité auditive (souvent appelé symbole de l'« oreille barrée »).

Horizon affiche le symbole de l'oreille barrée pour :

- signaler la disponibilité d'appareils d'aide à la communication;

- aviser les patients que les employés sont formés pour communiquer avec la population ayant une incapacité auditive;

- identifier les personnes ayant une incapacité auditive.

Un autocollant ou une carte du symbole de l'oreille barrée peut être ajouté au recto du dossier d'un patient ou sur le bracelet d'hôpital d'un patient pour aviser le personnel de son besoin d'aide à la communication. Les patients peuvent également avoir une carte avec le symbole de l'oreille barrée pour s'identifier auprès du personnel comme ayant une incapacité auditive.

Masques transparents

Horizon s'engage à fournir à ses employés des masques médicaux transparents les plus récemment approuvés par Santé Canada dans des secteurs clés, comme aux postes de dépistage de la COVID-19 et aux postes d'inscription des patients, pour permettre aux patients et aux visiteurs sourds ou malentendants de lire sur les lèvres et de voir les expressions faciales.

Transparent Masks

Horizon is committed to providing the most up-to-date transparent face masks approved for use by Health Canada to its employees in key areas like COVID-19 screening and patient registration stations to help Deaf or hard-of-hearing patients and visitors lip read and see facial expressions.

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.