

## Êtes-vous une personne sourde ou malentendante?

### Aidez-nous à vous assurer une bonne communication

***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 sur un écran vidéo) d'un interprète gestuel professionnel à vos rendez-vous, que vous ayez besoin de communiquer dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

- L'organisme Services aux Sourds et Malentendants du Nouveau-Brunswick Inc. offre des services d'interprètes gestuels professionnels en personne, **en donnant un préavis**.
- Les employés d'Horizon peuvent accéder à un interprète gestuel professionnel de façon virtuelle dans tous les établissements d'Horizon, et ce, par l'entremise du service d'interprète mobile sur tablette (Interpreter on Wheels) de l'entreprise LanguageLine, **en donnant un préavis**.

### **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.

**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.