



*Le regroupement des organismes en
défiance physique de l'île de Montréal*

ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU DE LA SANTÉ QUESTIONNAIRE

INTRODUCTION

L'objectif de ce questionnaire est de permettre à DéPhy Montréal de rassembler de l'information sur les problèmes d'accessibilité (accessibilité des lieux ou des équipements, accessibilité de l'information, relations avec le personnel) rencontrés par les personnes en situation de handicap dans le réseau de la santé sur l'Île de Montréal.

Ce questionnaire ne vise pas à évaluer la disponibilité ou l'existence des services.

Les réponses collectées permettront à DéPhy Montréal de mieux connaître les problèmes les plus fréquemment rencontrés par les personnes en situation de handicap, et de transmettre cette information aux principaux établissements qui gèrent les services de santé sur l'Île de Montréal, dans le but de trouver des solutions efficaces, et d'apporter les corrections requises.

Ce questionnaire n'est pas une plainte. Si vous désirez déposer une plainte, veuillez-vous adresser au CAAP au numéro de téléphone suivant : 514-861-5998.

Merci de compléter ce questionnaire et de nous l'envoyer :

- par courriel à info@dephy-mtl.org, ou
- par la poste à l'adresse suivante :
DéPhy Montréal -
300-2030, boul. Pie-IX
Montréal (Québec) H1V 2C8

1 INFORMATIONS PERSONNELLES

1. Quelle est votre situation ?

Plusieurs réponses possibles.

Mettre un X entre les crochets [] devant la ou les réponses choisies.

- Aveugle ou amblyope (difficulté à voir)
- Déficience intellectuelle (difficulté à comprendre)
- Déficience motrice (difficulté à se déplacer)
- Sourd ou malentendant (difficulté à entendre)
- Trouble du spectre de l'autisme
- Troubles du langage ou de la parole (difficulté à communiquer)
- Autre (précisez) :

2. Vous êtes :

Mettre un X entre les crochets [] devant la réponse choisie.

- Une femme
- Un homme
- Autre
- Ne souhaite pas répondre

3. Quel est votre âge ?

Mettre un X entre les crochets [] devant la réponse choisie.

- 0 - 7 ans
- 8 - 17 ans
- 18 - 64 ans
- 65 ans et plus

4. Quel est votre code postal ?

2 INFORMATIONS SUR LE PROBLÈME RENCONTRÉ

5. Nom du lieu où vous avez rencontré le problème d'accessibilité (ex. : Polyclinique Rosemont - Montréal, Hôpital général de Montréal, CLSC de Hochelaga-Maisonneuve, etc.) :

6. Adresse :

7. À quel établissement appartient le lieu de l'incident ?

Mettre un X entre les crochets [] devant la ou les réponses choisies.

- CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal
- CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM)
- Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine (CHU Sainte-Justine)
- Centre universitaire de santé McGill (CUSM)
- Institut de cardiologie de Montréal
- Institut Philippe-Pinel de Montréal
- Je ne sais pas

8. Date de la visite (JJ-MM-AAAA) :

9. Heure de la visite :

10. Problèmes d'accessibilité des lieux ou des équipements :

Plusieurs réponses possibles.

Mettre un X entre les crochets [] devant la ou les réponses choisies.

- Pas de problème d'accessibilité des lieux ou des équipements
- Stationnement - Débarcadère (ex. : trop éloigné, pas de places réservées pour personnes handicapées, etc.)
- Déplacement à l'extérieur (ex. : neige, glace, travaux, etc.)
- Entrée du bâtiment (ex. : rampe manquante, trop raide ou trop étroite, marches irrégulières, pas d'ouvre-porte, porte lourde, vestibule étroit, etc.)
- Code d'accès, interphone, intercom, téléphone à la porte, etc.
- Signalisation (ex. : numéro de porte, de salles ou de bureaux difficiles à voir, flèches de direction difficiles à voir ou à comprendre, plan du bâtiment, etc.)
- Éclairage (ex. : manque de lumière ou lumière trop forte)
- Déplacement intérieure (ex. : corridors trop étroits, portes trop lourdes, etc.)
- Ascenseur / plate-forme élévatrice (ex. : manquant ou difficile à trouver, trop petit, difficile à utiliser, pas d'annonce vocale des étages, etc.)
- Escalier (ex. : mal situé, trop étroit, marches peu visibles, trop hautes ou trop étroites, rampe d'escalier manquante ou trop basse, etc.)
- Salle de toilette (ex. : mal située ou difficile à trouver, trop petite, manque de barres d'appui, etc.)
- Comptoir d'accueil (ex. : pas d'accueil, trop haut, trop bas, trop loin de la porte d'entrée)
- Salle d'attente (ex. : distributeur à numéro, appel par nom ou numéro, manque d'espace pour circuler en fauteuil, etc.)
- Salle d'examen, bureaux du médecin ou du professionnel (ex. : salle trop petite pour une personne en fauteuil roulant, porte trop étroite, salle mal éclairée, etc.)
- Équipement médical (ex. : pas de lève-personne, difficulté pour utiliser la table d'examen, le siège du dentiste ou un appareil de radiographie, etc.)

Bouton d'urgence des préposés/infirmières (ex. : difficile à trouver ou à utiliser, etc.)

Autre (expliquez) :

11. Précisions sur le problème d'accessibilité des lieux ou des équipements :

12. Problèmes d'accessibilité de l'information :

Plusieurs réponses possibles.

Mettre un X entre les crochets devant la ou les réponses choisies.

Pas de problème d'accessibilité de l'information

Documents papier uniquement

Documents ou formulaires électroniques (Word, PDF, etc.) inaccessibles ou difficiles à utiliser (ex. : difficile à utiliser au clavier ou avec un lecteur d'écran, etc.)

Site Web inaccessibles ou difficiles à utiliser (ex. : information difficile à trouver, difficile de naviguer au clavier ou avec un lecteur d'écran, etc.)

Langage compliqué (ex. : mots ou phrases difficiles à comprendre)

Consignes difficiles à comprendre (ex. : document de préparation pour une opération, etc.)

Autre (expliquez) :

13. Précisions sur le problème d'accessibilité de l'information :

14. Problèmes dans les relations avec le personnel (ex. : personne à l'accueil, secrétaire, infirmier / infirmière, médecin, etc.) :

Plusieurs réponses possibles.

Mettre un X entre les crochets [] devant la ou les réponses choisies.

- Pas de problème de relations avec le personnel
- Attitude discriminatoire envers les personnes handicapées
- Difficulté à vous faire comprendre ou à comprendre
- Difficulté à prendre un rendez-vous
- Manque d'assistance (ex. : pour se déplacer, pour se déshabiller, pour s'installer sur la table d'examen, pour effectuer un prélèvement d'urine, etc.)
- Manque d'écoute
- Manque de connaissance des services disponibles pour les personnes ayant des besoins particuliers (ex. : interprète LSQ)
- Manque de connaissance sur l'accueil et sur les besoins des personnes handicapées
- Manque ou absence d'accompagnement lors d'un rendez-vous
- Mauvaises connaissances du fonctionnement des équipements médicaux adaptés (ex. : lève-personne, appareil de mesure du diabète, etc.)
- Préjugés envers les personnes handicapées
- Autre (expliquez) :

15. Précisions sur le problème dans les relations avec le personnel :

16. À cause de ce problème d'accessibilité (des lieux ou des équipements, de l'information ou des relations avec le personnel), vous n'avez pas réussi à :

Plusieurs réponses possibles.

Mettre un X entre les crochets [] devant la ou les réponses choisies.

- Sans objet
- Faire vos prélèvements (ex. : prise de sang, prélèvement d'urine, etc.)
- Recevoir vos soins dentaires
- Recevoir vos soins infirmiers
- Recevoir votre service d'ergothérapie
- Recevoir votre service d'orthophonie
- Recevoir votre service de psychothérapie
- Recevoir votre service de réadaptation
- Rencontrer votre médecin de famille
- Rencontrer votre médecin spécialiste
- Rencontrer votre travailleur social
- Obtenir votre diagnostic (ex. : équipement absent ou inaccessible)
- Autre(s) (expliquez) :

17. Avez-vous porté plainte auprès du commissaire aux plaintes ou allez-vous le faire ?

Oui

Non

Je ne sais pas

Je ne sais pas comment faire pour déposer une plainte

18. Selon vous, quelles seraient les solutions à mettre en place pour régler le problème ?

19. Commentaires et suggestions :

Nous vous remercions d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire.