



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Programme ministériel sur les aides techniques à la communication

Guide d'attribution

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Bibliothèque et Archives Canada, 2018

ISBN : 978-2-550-75675-0 (version PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

REMERCIEMENTS

Nous remercions chacune des personnes suivantes pour leur précieuse collaboration à la révision du présent guide d'attribution.

Suzanne Gagnon, Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine

Sylvie Clément, Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine

Claude Nadeau, Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine

Linda Brousseau, CISSS Montérégie-Ouest, Centre montérégien de réadaptation

Denise Duguay, CISSS Chaudière-Appalaches, Programme en déficience physique

Sylvie Bourbonnais, CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Programme en déficience physique

Joane Saumur-Bélair, Régie de l'assurance maladie du Québec

Marc Sévigny, CIUSSS de la Capitale-Nationale, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec

Nancy Fiset, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Gaétan Matte, Ministère de la Santé et des Services sociaux

Nous remercions l'Ordre des ergothérapeutes du Québec ainsi que l'Ordre des orthophonistes et des audiologistes du Québec pour leur participation à la validation du contenu des formulaires de ce programme visant à minimiser le dédoublement des tâches des professionnels dans leur tenue de dossier.

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	1
1. COUVERTURE DES AIDES TECHNIQUES DU PMATCOM	1
2. OBJECTIFS	1
3. PRINCIPES DIRECTEURS	1
3.1 Les principes de gestion du PMATCom	1
3.2 Les principes d'attribution des aides techniques	2
3.3 Les principes de réparation et de remplacement	2
4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ	3
4.1 Personne admissible	3
4.2 Personne non admissible	4
5. MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES	5
5.1 Étapes à franchir par l'intervenant dans le cadre de la demande	5
5.2 Étapes à franchir par l'intervenant pour l'attribution et le suivi	6
5.3 Étapes à franchir par l'intervenant pour les réparations et le remplacement	7
6. MODALITÉS EN CAS DE REFUS	7
7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
7.1 Responsabilités de l'utilisateur ou de son représentant	7
7.2 Rôles et responsabilités de l'établissement demandeur	9
7.3 Rôles et responsabilités du mandataire	9
7.3.1 Réception de la demande	9
7.3.2 Analyse de la demande et attribution de l'aide	9
7.3.3 Réparation	10
7.3.4 Responsabilités administratives	11

PARTIE 2	12
MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION	12
1. AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE	12
2. AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE	12
3. MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR ET À LA TABLETTE	13
4. AIDE TECHNIQUE POUR LA TÉLÉPHONIE ADAPTÉE ET CELLULAIRE	13
5. AIDE TECHNIQUE POUR LE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT	14
6. SYSTÈMES DE MONTAGE, INTERRUPTEURS ET SACS SPÉCIALISÉS	15
ANNEXE 1 : CHEMINEMENT DE LA DEMANDE D'AIDE TECHNIQUE	16
ANNEXE 2 : PROCÉDURE DE DEMANDE DE RÉPARATION D'UNE AIDE TECHNIQUE PAR LES PROGRAMMES EN DÉFICIENCE PHYSIQUE D'UN CISSS.....	17
ANNEXE 3 : MODALITÉS DE TRANSPORT DES AIDES TECHNIQUES VERS LE MANDATAIRE	18
ANNEXE 4 : COMITÉ D'EXPERTISE	19
ANNEXE 5 : PROCÉDURES POUR L'AJOUT D'AIDES TECHNIQUES À LA LISTE DU PROGRAMME	20

DÉFINITIONS ET ACRONYMES

AIDE TECHNIQUE (AT) : Appareil adapté ou spécialement conçu pour soutenir, maintenir ou remplacer une partie du corps ou une fonction déficiente, utilisé par une personne dans le but de compenser une incapacité en maximisant son autonomie.

AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE : Appareil, composant ou complément conçu pour rendre l'usage de la parole à un niveau fonctionnel (ex. : amplificateur de voix).

AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE : Appareil, composant ou complément conçu pour remplacer la parole et permettre de communiquer ses besoins de façon orale.

AIDE TECHNIQUE / MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR : Dispositif, composant ou complément permettant l'utilisation des fonctions de l'ordinateur (clavier et souris).

AIDE TECHNIQUE DE TÉLÉPHONIE ADAPTÉE : Appareil, composant ou complément permettant l'accès et l'utilisation des services de la téléphonie.

AIDE TECHNIQUE POUR LE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT : Appareil, composant ou complément permettant de contrôler des fonctions des appareils électriques ou électroniques essentiels à l'autonomie de base dans un domicile.

AIDE TECHNIQUE POUR UN SYSTÈME DE MONTAGE : Accessoires ou ensemble d'accessoires organisés pour permettre l'utilisation des aides techniques de suppléance à la communication, de téléphonie ou de contrôle de l'environnement.

COMPLÉMENT : Accessoire à la fois nécessaire à l'utilisation de l'aide technique et requis pour un usage fonctionnel. Le complément n'est pas une catégorie d'aide technique.

COMPOSANT : Partie constituante d'une aide technique.

CISSS : Centre intégré de santé et de services sociaux.

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux.

ÉTABLISSEMENT DEMANDEUR : Établissement du réseau de la santé et des services sociaux ayant procédé à l'évaluation de l'utilisateur.

INCAPACITÉ : Réduction permanente, partielle ou totale de la capacité d'accomplir une activité d'une façon normale ou dans les limites considérées comme normales pour un être humain. L'incapacité découle d'une déficience¹.

INTERFACE : Dispositif qui permet d'établir la jonction entre deux composants.

INTERVENANT : Comprend ergothérapeute ou orthophoniste uniquement.

MANDATAIRE : Établissement désigné par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour remplir la fonction d'administrateur du PMATCom.

¹ Conseil consultatif sur les aides technologiques, petit vocabulaire des aides techniques (1994).

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

PERSONNE AYANT UNE DÉFICIENCE PHYSIQUE : Personne dont la déficience permanente entraîne une incapacité significative et persistante, et qui rencontre des obstacles dans l'accomplissement de ses activités de la vie quotidienne et domestique.

PLAN D'INTERVENTION (PI) : Outil visant l'atteinte des objectifs propres à la discipline d'un intervenant.

PLAN D'INTERVENTION INTERDISCIPLINAIRE (PII) : Outil de planification, de concertation et de coordination visant l'atteinte d'objectifs communs propres à plusieurs intervenants ou disciplines.

PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ (PSI) : Outil permettant la coordination des services offerts à un usager visant l'intégration des services sur les plans clinique et organisationnel pour l'ensemble des partenaires publics, privés et communautaires concernés.

PLAN DE SERVICES INDIVIDUALISÉ ET INTERSECTORIEL (PSII) : Outil qui vise à coordonner les actions des acteurs qui exercent leurs fonctions dans diverses organisations et qui participent à la réponse aux besoins d'une personne et de sa famille¹.

RAMQ : Régie de l'assurance maladie du Québec.

RÉCUPÉRATION : Ensemble des opérations de collecte des aides techniques inutilisées en vue de les valoriser ou de les retirer.

RESSOURCE DE TYPE FAMILIAL : Une ou deux personnes qui accueillent à leur lieu principal de résidence au maximum neuf personnes en difficulté qui leur sont confiées par un établissement public afin de répondre à leurs besoins².

RESSOURCE INTERMÉDIAIRE : Travailleur autonome ou personne morale ou société de personnes qui est reconnu pour participer à l'intégration dans la communauté d'utilisateurs par ailleurs inscrits aux services d'un établissement public en leur procurant un milieu de vie adapté à leurs besoins³.

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux.

SAT : Service des aides techniques.

VALORISATION : Ensemble des procédés visant à tirer parti de façon maximale d'une aide ou d'une partie d'aide technique, en optimisant sa récupération, son nettoyage, sa remise en état en vue de sa réattribution.

¹ Lemay, 2006.

² Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 312.

³ Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 302.

PARTIE 1

1. COUVERTURE DES AIDES TECHNIQUES DU PMATCOM

Le Programme ministériel des aides techniques à la communication (PMATCom) couvre les aides techniques nécessaires aux besoins des usagers ayant une déficience permanente entraînant des incapacités sur le plan de la communication. Il attribue sous forme de prêts des aides techniques dans les catégories suivantes :

- Aides techniques à la communication orale;
- Aides techniques de suppléance à la communication orale;
- Accès à l'ordinateur et à la tablette;
- Téléphonie adaptée et adaptation pour cellulaire;
- Contrôle de l'environnement.

La partie 2 décrit les critères d'attribution spécifiques pour chaque catégorie d'aide technique.

La gestion de ce programme est confiée à un mandataire, soit le Centre de réadaptation Marie Enfant du Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine.

2. OBJECTIFS

Ce programme vise notamment à :

- prêter des aides techniques pour améliorer l'autonomie des personnes ayant une déficience permanente, qu'elle soit physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, entraînant des incapacités significatives et persistantes à la communication;
- s'assurer de l'uniformité et de l'harmonisation des critères d'attribution et de distribution des aides techniques nécessaires à l'autonomie des personnes admissibles.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

Les aides techniques doivent faciliter l'intégration ou le maintien dans la communauté des personnes ayant des incapacités permanentes, significatives et persistantes. Pour atteindre cet objectif, on doit tenir compte des principes qui suivent.

3.1 Les principes de gestion du PMATCom

- Tout en étant complémentaire aux autres programmes ministériels, le PMATCom doit s'assurer de maintenir l'universalité, l'accessibilité et la gratuité des aides techniques.

- Toutes les aides techniques prêtées sont récupérées, valorisées et réattribuées.
- L'aide technique valorisée doit prioritairement être réattribuée au moment du prêt.
- Une aide technique neuve n'est attribuée que si aucune aide récupérée similaire répondant aux besoins de l'utilisateur n'est disponible au moment du prêt.
- Le PMATCom n'est pas tenu d'intégrer les différents besoins dans une même aide si les besoins peuvent être ou sont déjà répondus par différentes technologies et si cela ne crée pas de nouvelle situation de handicap.

3.2 Les principes d'attribution des aides techniques

- La demande doit respecter les principes directeurs et les critères d'admissibilité.
- Seules les demandes dont l'aide technique recommandée est sur la liste du PMATCom seront analysées. Cette liste peut être consultée sur le site du PMATCom à www.pmatcom.qc.ca.
- L'aide technique doit répondre aux besoins essentiels de la personne et être utilisée quotidiennement, selon la solution la plus simple et la plus économique. Les besoins occasionnels, ponctuels ou non fréquents ne sont pas couverts. Des exemples sont précisés à la partie 2.
- Une aide technique est accordée prioritairement aux personnes présentant une maladie dégénérative à évolution rapide.
- Les essais des aides techniques doivent être effectués et documentés dans les formulaires du PMATCom.
- Le respect du principe de l'attribution d'une seule aide technique dans une même catégorie pour un même besoin doit s'appliquer. Exceptionnellement, est considérée comme un complément une aide technique qui rendra fonctionnelle l'utilisation d'une autre aide technique ou d'un appareil appartenant à un usager.
- L'attribution pour seul motif de sports et de loisirs est exclue. Voir la partie 2 pour des précisions sur les exclusions.

3.3 Les principes de réparation et de remplacement

- Les aides techniques doivent être prioritairement réparées.

- Une aide technique ne peut pas être remplacée tant que celle-ci est fonctionnelle et répond aux besoins de l'utilisateur.
- L'aide technique est remplacée lorsque l'évaluation détermine que l'utilisateur vit un changement de condition et que cette aide ne répond plus à ses besoins fonctionnels.
- L'évolution technologique des aides ne peut justifier un changement d'appareil. Néanmoins, l'utilisateur pourrait être admissible à un remplacement si l'ensemble des besoins admissibles n'a pu être répondu par l'aide technique attribuée initialement.
- Les aides techniques peuvent être remplacées lorsque le cumul des réparations excède 70 % du coût de remplacement. La décision de remplacement appartient au mandataire.

4. CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

4.1 Personne admissible

- Est admissible la personne détenant une carte d'assurance maladie du Québec valide pour qui l'utilisation d'une aide technique est essentielle pour parler, pour utiliser l'ordinateur, un téléphone ou les appareils électriques. L'incapacité doit être causée par une ou plusieurs déficiences permanentes ou problématiques suivantes, ou y être associée :
 - Déficience motrice;
 - Déficience du langage;
 - Déficience intellectuelle;
 - Trouble du spectre de l'autisme.
- Cette personne est admissible aux aides techniques à la communication orale, aux aides techniques de suppléance à la communication orale et, à l'accès à l'ordinateur et à la tablette;
- La personne doit vivre à son domicile ou en ressource de type familial pour être admissible à la téléphonie adaptée, à l'adaptation pour cellulaire et au système de contrôle de l'environnement.
- Pour l'enfant admissible d'âge préscolaire, la demande doit être acheminée au mandataire avant le 15 août précédant son entrée scolaire.

L'enfant scolarisé âgé de plus de 12 ans est admissible à la téléphonie et au contrôle de l'environnement.

4.2 Personne non admissible

Sont exclues du programme :

- les personnes qui ont des déficiences ou des incapacités temporaires;
- les personnes bénéficiant, pour des aides de même type, de la couverture d'un autre programme national ou fédéral, notamment ceux administrés par :
 - le ministère des Anciens Combattants;
 - la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ);
 - la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST);
 - la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC);
 - le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS).
- les personnes couvertes par les programmes d'assurances privées ou par tout autre organisme ou ressource remboursant le coût de l'aide technique;
- les personnes fréquentant une institution d'enseignement et dont les besoins sont pris en charge par les programmes du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur grâce aux programmes d'allocation pour les personnes ayant une déficience fonctionnelle majeure ou par la mesure 30810;
- les personnes qui sont en emploi et qui nécessitent une aide technique dans le cadre de l'exercice de leur fonction;
- les personnes qui présentent des séquelles d'une laryngectomie totale ou partielle, d'une glossectomie, d'une trachéotomie ou d'une autre opération importante de la sphère ORL;
- les personnes en soins palliatifs au moment de la première demande;
- les personnes ayant des besoins liés à la signalisation pour les situations d'urgence (ex. : cloche d'appel et intercom, systèmes d'appels d'urgence et antifugues couverts par d'autres programmes);
- les personnes ayant des besoins liés à une interface (relais) pour l'accès à une cloche d'appel, à l'adaptation d'un contrôle de lit ou d'un intercom et à un ouvre-porte;

- les personnes ayant des besoins liés à une interface pour l'accès à un ascenseur et à une plateforme élévatrice;
- les personnes ayant été évaluées par un mécanisme d'accès à l'hébergement d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) et qui répondent à la définition d'« admis » à un hébergement de longue durée ou admises en ressource intermédiaire (RI). Ces personnes n'ont pas accès au système de contrôle de l'environnement, à la téléphonie adaptée et à l'adaptation pour cellulaire;
- les personnes qui nécessitent des aides techniques pour les problèmes d'apprentissage ou pour la stimulation perceptivo-cognitive ou linguistique;
- les personnes présentant exclusivement une déficience visuelle ou auditive.

5. MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES

Seuls les ergothérapeutes ou les orthophonistes des établissements des réseaux de la santé et des services sociaux ayant des connaissances dans le domaine des aides techniques régulières et alternatives peuvent acheminer les demandes au mandataire.

Un diagnostic médical confirmant la permanence de la déficience doit être contenu dans le dossier de l'utilisateur et être précisé sur le formulaire du PMATCom.

L'illustration du cheminement de la demande d'aide technique se trouve dans l'annexe 1.

5.1 Étapes à franchir par l'intervenant dans le cadre de la demande

Pour effectuer une demande, l'intervenant doit :

- procéder à une évaluation des besoins en aides techniques de l'utilisateur et les consigner dans le cadre d'un PI, PII ou PSI;
- consulter lorsque requis, un ergothérapeute ou un orthophoniste ayant une expertise spécifique dans le domaine concerné;
- réaliser des essais avec l'aide technique recommandée, avant d'acheminer une demande au mandataire;
- déterminer l'aide technique qui répondra le mieux aux besoins essentiels;
- informer l'utilisateur de l'aide technique recommandée à laquelle il est admissible;
- informer l'utilisateur sur les conditions du prêt et s'assurer qu'il acceptera de l'utiliser;

- certifier dans le formulaire approprié que la déficience est permanente et entraîne des incapacités significatives et persistantes et que les aides techniques recommandées sont utilisées quotidiennement;
- joindre si nécessaire, une copie des soumissions (système de montage, installation);
- faire parvenir le(s) formulaire(s) approprié(s) dûment rempli au mandataire. Les formulaires sont disponibles sur le site Internet du PMATCom, au www.pmatcom.qc.ca.

5.2 Étapes à franchir par l'intervenant pour l'attribution et le suivi

Pour l'attribution, l'intervenant doit :

- informer l'utilisateur des conditions du prêt des aides techniques lors de la prise de possession;
- obtenir obligatoirement la signature par l'utilisateur du formulaire d'inscription de prêt, et ceci, avant la remise de l'aide technique;
- retourner au mandataire le formulaire dûment rempli et signé;
- s'assurer de la programmation, de l'installation, de l'entraînement et du suivi post-attribution de l'aide technique. Fournir une information pertinente à l'utilisateur et au besoin, former une personne de son environnement;
- apposer un autocollant précisant le numéro d'inventaire qui est fourni par le mandataire lorsque les aides techniques sont fabriquées par un service d'aide technique ou un laboratoire.

Pour le suivi, l'intervenant doit :

- procéder à la récupération des aides techniques non utilisées et les acheminer au mandataire. Il doit s'assurer de détruire toute information nominative mentionnée à la programmation;
- informer le mandataire de tout changement d'adresse domiciliaire, de statut résidentiel ou du décès de l'utilisateur;
- informer par écrit, le mandataire du transfert de responsabilité vers un autre établissement, du suivi des aides techniques prêtées.

5.3 Étapes à franchir par l'intervenant pour les réparations et le remplacement

En cas de bris ou de défektivité, l'intervenant doit :

- vérifier la cause du bris et informer le mandataire à l'aide du formulaire « Demande de réparation » dûment complété;
- recevoir de la part du mandataire les consignes de réparation, soit :
 - Faire réparer l'aide technique par un Programme en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS (procédure à l'annexe 2);
 - Retourner l'aide technique au mandataire avec le formulaire de réparation, sauf si vous êtes en attente d'une autorisation pour que votre SAT le répare, ou dans le cas d'une programmation de contrôle de l'environnement, qui peut se faire seulement à domicile (procédure à l'annexe 3).

Selon l'orientation prise par le mandataire, l'aide sera réparée ou remplacée par une aide technique équivalente. Si une aide technique équivalente n'est pas disponible, l'intervenant devra procéder à de nouveaux essais pour déterminer l'aide technique appropriée et respecter les critères d'attribution du guide.

Pour toute demande de remplacement d'une aide technique en raison d'un changement dans la condition de vie de la personne, les modalités d'attribution initiale s'appliquent.

6. MODALITÉS EN CAS DE REFUS

- Pour toute demande refusée, le mandataire doit informer l'intervenant des motifs de refus. Une copie de cette correspondance sera acheminée par courriel au supérieur immédiat.
- Lorsque jugé pertinent, l'établissement demandeur fournira au mandataire toute l'information additionnelle qui pourrait faire en sorte qu'il revoit sa décision.
- Lorsque le refus est maintenu, l'utilisateur peut s'adresser au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du mandataire.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1 Responsabilités de l'utilisateur ou de son représentant

L'utilisateur doit consentir et collaborer à l'évaluation d'un ergothérapeute ou d'un orthophoniste. L'utilisateur a l'obligation de transmettre des renseignements complets et conformes à sa situation.

Il doit démontrer une volonté à faire les apprentissages et à réaliser l'entraînement nécessaire pour utiliser l'aide technique qui lui sera attribuée sous forme de prêt.

L'utilisateur devra obligatoirement signer le formulaire d'inscription de prêt lorsqu'une aide technique lui est attribuée. Devant un refus, aucune aide technique ne lui sera remise.

De plus, il s'engage à :

- utiliser l'aide technique et en prendre soin comme s'il s'agissait de son propre bien, de façon sécuritaire, responsable et aux fins pour lesquelles elle a été conçue;
- conserver son aide dans un lieu approprié et sécuritaire qui préviendra sa dégradation;
- pourvoir à l'entretien régulier de son aide (garder l'aide propre et changer les batteries, lorsque nécessaire);
- conserver l'aide attribuée et refuser de la donner, de la modifier, de la prêter, de la vendre ou de l'échanger avec quiconque;
- remplir et retourner au mandataire le formulaire annuel de renouvellement de prêt;
- informer le mandataire ainsi que l'établissement de tout changement d'adresse de résidence;
- retourner au mandataire les aides pour la téléphonie ou le contrôle de l'environnement lorsque l'utilisateur déménage, ou est admis en hébergement ou en RI;
- signifier à son établissement tout bris ou mal fonctionnement de l'aide;
- retourner à l'établissement l'aide technique propre non utilisée avec tous les composants et accessoires. De la même manière, à la suite du décès de l'utilisateur, l'aide technique doit être retournée à l'établissement;
- prendre une assurance pour les coûts de remplacement en cas de feu, de vol, de perte ou de négligence;
- payer les coûts de remplacement ou de réparation de l'aide technique reçue que l'utilisateur a utilisée avec négligence, ou qui a été perdue, volée ou détruite. Lorsque l'utilisateur refuse de payer l'aide, le prêt est suspendu pour une période de deux ans. Cette période cesse lorsque l'utilisateur rembourse le coût de l'aide technique, selon les conditions convenues avec le mandataire.

L'utilisateur qui refuse l'aide technique qui lui est prêtée par le mandataire ou qui la retourne sans motif ne sera pas admissible à un autre prêt pour le même besoin avant deux ans, à moins que sa condition ou son contexte de vie ne changent.

L'utilisateur qui ne se conforme pas aux exigences de ce programme en est exclu, et l'aide technique attribuée antérieurement devra être retournée.

7.2 Rôles et responsabilités de l'établissement demandeur

L'établissement demandeur doit suivre les différentes modalités d'attribution et il est responsable de l'application du guide, tel que spécifié à l'article 5.1 et 5.2.

Les programmes en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS assument aussi un rôle d'établissements reconnus par le MSSS pour offrir un soutien aux intervenants des établissements demandeurs. Le soutien offert peut se traduire par des consultations, des évaluations, des conseils pour des problématiques simples ou complexes afin de déterminer les aides techniques répondant le mieux aux besoins de l'utilisateur.

7.3 Rôles et responsabilités du mandataire

7.3.1 Réception de la demande

Les rôles du mandataire consistent à :

- recevoir les demandes d'attribution d'aides techniques;
- valider la conformité des documents reçus.

7.3.2 Analyse de la demande et attribution de l'aide

- Analyser la pertinence de la demande complète reçue, dans un délai maximal de deux mois.
- Formuler une demande d'information complémentaire, lorsque nécessaire.
- Confirmer à l'intervenant par voie électronique les demandes acceptées.
- Expédier à l'utilisateur une lettre d'acceptation du prêt d'aide technique.
- Expédier l'aide technique à l'intervenant demandeur, accompagnée des conditions du prêt ainsi que de son formulaire d'inscription.
- S'assurer de la réception de l'inscription des prêts et de leur renouvellement annuel.

Recourir au comité d'expertise, dont le mandat est décrit dans l'annexe 4, pour l'analyse de certaines demandes.

Si l'aide technique autorisée n'est pas disponible, proposer avant d'effectuer un achat une aide technique équivalente disponible en réserve et qui répond aux besoins de l'utilisateur.

Une aide technique demandée est refusée lorsque :

- elle ne se trouve pas dans une catégorie de la liste de PMATCom;
- le lien entre le besoin déterminé et l'aide technique demandée n'est pas documenté;
- le principe d'attribution de l'aide technique le plus simple et le plus économique n'est pas respecté;
- l'information complémentaire reçue ne permet pas de convenir du prêt de l'aide technique.

Le mandataire expédie une correspondance expliquant le manque d'informations ou de justifications à l'intervenant. Une copie de cette correspondance est acheminée au supérieur immédiat.

7.3.3 Réparation

Le mandataire doit :

- recevoir et analyser les demandes de réparation;
- vérifier la garantie de l'appareil et s'assurer du suivi de la réparation;
- donner son autorisation à toute réparation admissible;
- voir à remplacer l'aide par une aide technique équivalente disponible en réserve, lorsque nécessaire et après entente avec l'intervenant;
- autoriser un programme en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS à procéder à la réparation d'une aide technique (voir l'annexe 2);
- assumer le coût du service de réparation et d'entretien de l'aide après la période de garantie accordée par le fournisseur;
- assumer les frais d'expédition de l'aide technique (voir l'annexe 3).

Lorsque la cause du bris ou du mal fonctionnement de l'aide technique est de nature volontaire ou attribuable à la négligence ou à un manque d'entretien de la part de l'utilisateur, le mandataire l'informe qu'il devra couvrir les frais de la réparation ou du changement de l'aide technique.

Le mandataire pourrait prêter une aide technique équivalente lorsque la période de réparation est prolongée et que l'établissement demandeur n'a pas de solution de dépannage à proposer. Cette aide doit être disponible en inventaire. L'établissement demandeur prendra en charge la programmation et la livraison de l'aide.

7.3.4 Responsabilités administratives

Les responsabilités du mandataire sont les suivantes :

- Respecter l'enveloppe budgétaire allouée par le MSSS ainsi que les modalités de gestion financière et en assurer le suivi. Des frais de gestion correspondant à 10 % du budget sont accordés pour l'administration du PMATCom;
- Décider du moyen le plus approprié pour organiser le processus d'achat et de facturation;
- Mettre en place un processus de reddition de comptes annuelle qui puisse fournir au MSSS les renseignements requis touchant l'administration du PMATCom;
- Lorsqu'une aide technique est retournée directement au mandataire, celui-ci avise l'établissement demandeur du retour de l'aide technique;
- Rendre accessible la liste des aides techniques dans le site Internet;
- Tenir à jour la banque de données du PMATCom;
- Répondre à toute demande d'aspect administratif.

Un comité de suivi mandaté par les directeurs et directrices des programmes-services en déficience physique, intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme des CISSS et des CIUSSS pourra proposer au mandataire et au MSSS les améliorations possibles pour le PMATCom.

PARTIE 2

MODALITÉS D'ATTRIBUTION DES AIDES TECHNIQUES À LA COMMUNICATION

1. AIDE TECHNIQUE À LA COMMUNICATION ORALE

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à se faire entendre dans son milieu de vie.
- **Capacité** à articuler de façon suffisante.

L'amplificateur doit être requis pour communiquer avec son entourage.

Exigence

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un orthophoniste. Le modèle de microphone doit être déterminé.

Exemple d'exclusion

Les besoins ponctuels, notamment pour des séjours de vacances ou pour utiliser uniquement lorsque l'on se trouve dans un lieu public (centre commercial, etc.) ne sont pas admissibles.

2. AIDE TECHNIQUE DE SUPPLÉANCE À LA COMMUNICATION ORALE

Critère d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à communiquer par la parole, les gestes ou les signes de façon fonctionnelle.

Exigence

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un orthophoniste. La recommandation doit tenir compte du mode d'accès et de l'installation.

Exemple d'exclusion

Les besoins ponctuels relatifs à des changements de milieux de vie temporaire (convalescence, répit, vacances, etc.) ou à des événements ponctuels ne sont pas couverts.

Les applications et les logiciels de communication attribués pour les ordinateurs et les tablettes personnels sont ceux mentionnés dans la liste des aides techniques. Les changements d'application et de logiciels suivent les mêmes règles de remplacement que les différentes aides techniques du PMATCom.

3. MODE D'ACCÈS À L'ORDINATEUR ET À LA TABLETTE

Critère d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à utiliser les souris et les claviers standards ou à activer un écran tactile.

Le mode d'accès doit être essentiel à l'utilisation de l'ordinateur ou de la tablette, indépendamment de l'activité réalisée. On peut utiliser l'ordinateur ou la tablette pour écrire, effectuer des recherches, etc.

Exigences

L'utilisateur doit posséder son ordinateur ou sa tablette. Dans ce cas, l'application ou le logiciel est considéré comme une aide technique.

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute.

Exemples d'exclusion

Un mode d'accès spécifique tel qu'une manette pour jouer à un jeu spécifique sur l'ordinateur ou sur la tablette n'est pas reconnu.

Un prédicteur de mots pour faciliter l'orthographe n'est pas reconnu.

Limite d'un seul mode d'accès clavier adapté et d'un seul mode d'accès souris adapté par personne (notez que les logiciels de prédiction de mots sont considérés comme un mode d'accès clavier).

Les modes d'accès utilisés pour la stimulation cognitive et pour l'apprentissage ne sont pas couverts.

L'installation ou le positionnement (mobilier, coussin, tablette de fauteuil, etc.) des ordinateurs et des tablettes personnels n'est pas couvert.

4. AIDE TECHNIQUE POUR LA TÉLÉPHONIE ADAPTÉE ET CELLULAIRE

Critères d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à utiliser les téléphones commercialement disponibles.
- Correspond au besoin de communiquer avec une personne, d'effectuer ou de recevoir un appel.

Exigence

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute.

Exemple d'exclusion

L'attribution d'un téléphone adapté uniquement pour ouvrir les portes ou pour activer un appareil n'est pas reconnue.

Réservé aux personnes de 12 ans ou plus résidant à domicile.

L'accès à la téléphonie cellulaire répondant aux critères d'attribution est reconnu. La personne doit posséder son cellulaire. Les applications reconnues pour rendre le cellulaire adapté sont celles mentionnées dans la liste du PMATCom.

Limite d'une seule demande de téléphonie adaptée par personne.

5. AIDE TECHNIQUE POUR LE CONTRÔLE DE L'ENVIRONNEMENT

Critère d'attribution pour l'utilisateur

- **Incapacité** à faire fonctionner directement les appareils électriques ou électroniques, les télécommandes ou les commutateurs de façon fonctionnelle à l'intérieur du domicile.

Exigence

L'utilisateur doit passer une partie de la journée seul ou démontrer que l'utilisation d'un système de contrôle de l'environnement (SCE) diminuera l'aide humaine requise. L'intervenant doit faire la distinction entre les besoins essentiels pour l'utilisateur et les possibilités des aides techniques. À ce titre, il doit respecter le principe d'attribution de l'aide technique la plus simple et la plus économique dans la réponse aux besoins.

Pour l'éclairage intérieur, le contrôle de l'environnement doit être envisagé après une recherche de solution telle que la pose de détecteurs de mouvement, de minuteries électriques, etc.

Le temps de programmation, y compris l'installation à domicile par un technicien, n'est couvert que pour le SCE. Une soumission devra être déposée au mandataire avant de procéder aux travaux.

Exemple d'exclusion

Les contrôles d'éclairage extérieur, les ouvre-portes et les ascenseurs sont exclus.

Les demandes d'ajout ou de mise à jour de fonctions à la programmation du SCE pour de nouvelles aides techniques qui n'étaient pas en place au moment de l'installation du SCE et qui nécessitent une visite à domicile du technicien sont limitées à une fois par an, sauf si l'évolution de ses incapacités le justifie.

L'ajout de fonctions qui concernent des aides attribuées par d'autres programmes (lit, ouvertures, intercom, etc.) est possible au moment de l'installation initiale du SCE seulement.

Si un ajout ultérieur nécessite une visite du technicien à domicile, cette visite sera à la charge du programme qui a attribué l'aide technique ou de l'utilisateur (achat d'un nouvel appareil, changement de compagnie de câble, etc.).

6. SYSTÈMES DE MONTAGE, INTERRUPTEURS ET SACS SPÉCIALISÉS

Ce sont des compléments aux aides techniques.

Exigence

Une évaluation des besoins doit être réalisée par un ergothérapeute ayant des connaissances avec les aides techniques régulières et alternatives dans ce domaine.

Le système de montage recommandé sera le résultat d'un travail de collaboration et de concertation entre les intervenants des SAT et ceux des aides technologiques. Cette recommandation permettra de convenir de la responsabilité de paiement du SCE entre le PMATCom et la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).

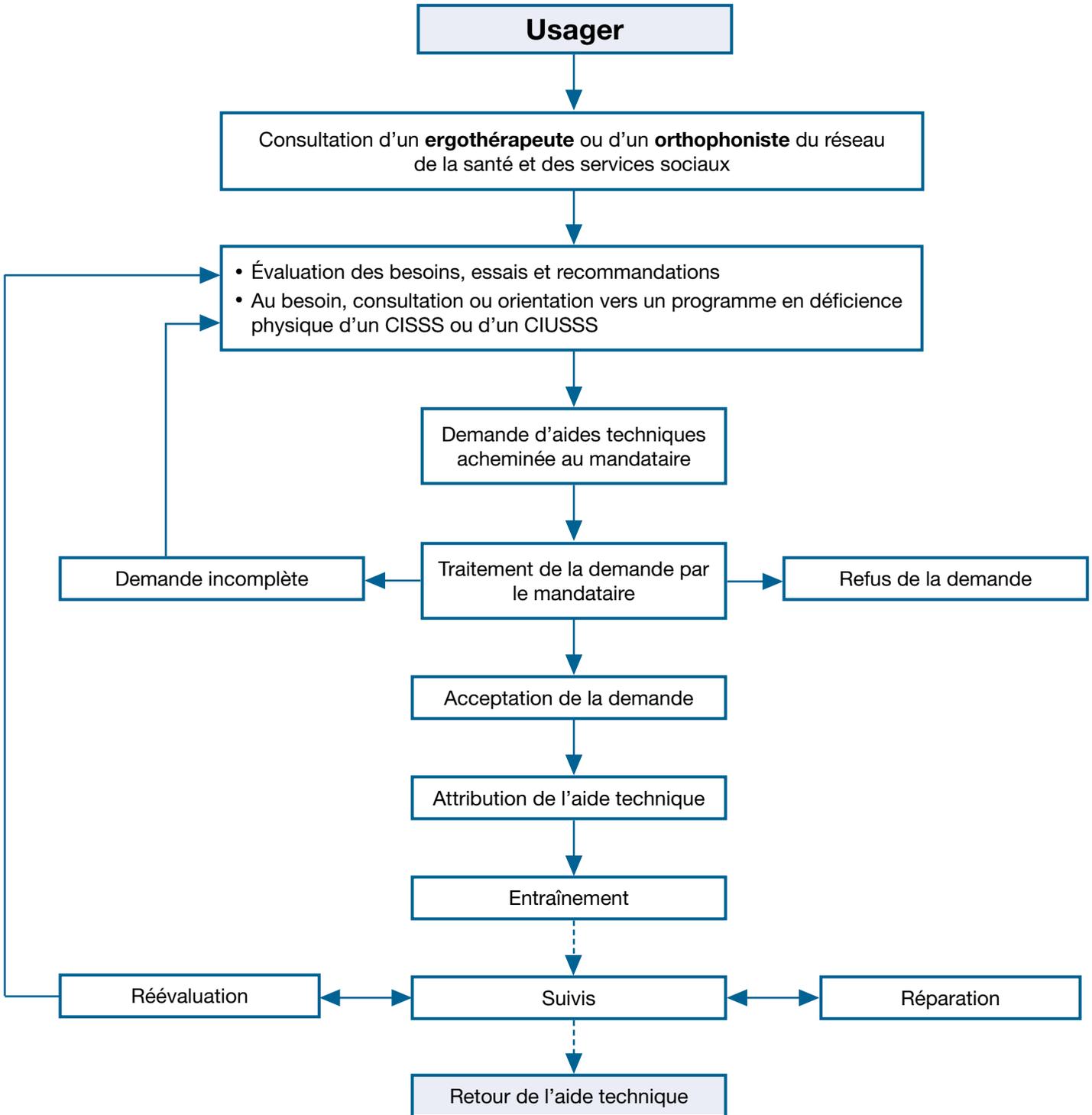
Pour les usagers qui ont déjà fait l'acquisition personnelle d'un appareil et qui nécessitent un système de montage ou un interrupteur, il faut :

- que l'utilisation de l'appareil de l'utilisateur corresponde à la catégorie d'aide reconnue pour laquelle un système de montage ou un interrupteur est demandé;
- que l'intervenant remplisse les sections du formulaire correspondant à l'appareil, y compris l'évaluation et les essais du système de montage ou d'un interrupteur;
- que la recommandation priorise un système de montage ou un interrupteur récupérable et réutilisable.

Chaque usager peut recevoir un maximum de deux systèmes de montage ou de deux interrupteurs par catégorie, y compris celles couvertes par la RAMQ.

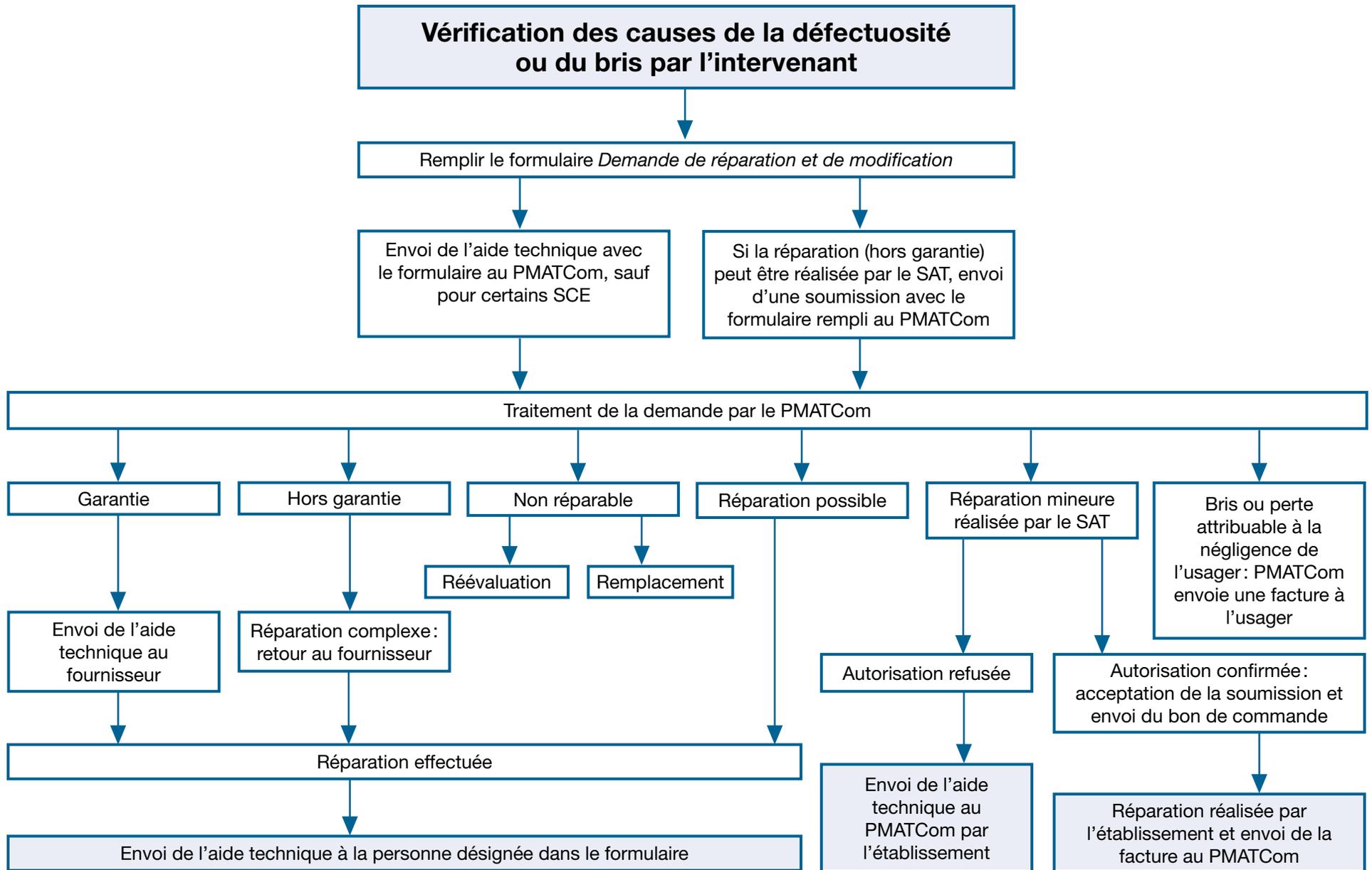
Annexe 1

Cheminement de la demande d'aide technique



Légende
- - - - -> : Parcours optionnel

Annexe 2: Procédure de demande de réparation d'une aide technique par les programmes en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS



ANNEXE 3 : MODALITÉS DE TRANSPORT DES AIDES TECHNIQUES VERS LE MANDATAIRE

INFORMATIONS LIÉES À L'EXPÉDITION :

- les établissements couvrent les frais de transport en livraison standard vers le mandataire.
- Le mandataire couvre les frais de transport en livraison standard vers les établissements ou vers les usagers.

PROCÉDURE

Pour une aide technique qui n'est plus utilisée par l'utilisateur :

- le « Formulaire de retour d'aides techniques » doit être rempli et acheminé avec l'aide technique au mandataire;
- tous les frais liés à la désinstallation et à la récupération d'une aide technique sont aux frais du programme en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS.

L'appareil retourné doit être emballé de manière adéquate afin de prévenir les dommages.

ANNEXE 4 : COMITÉ D'EXPERTISE

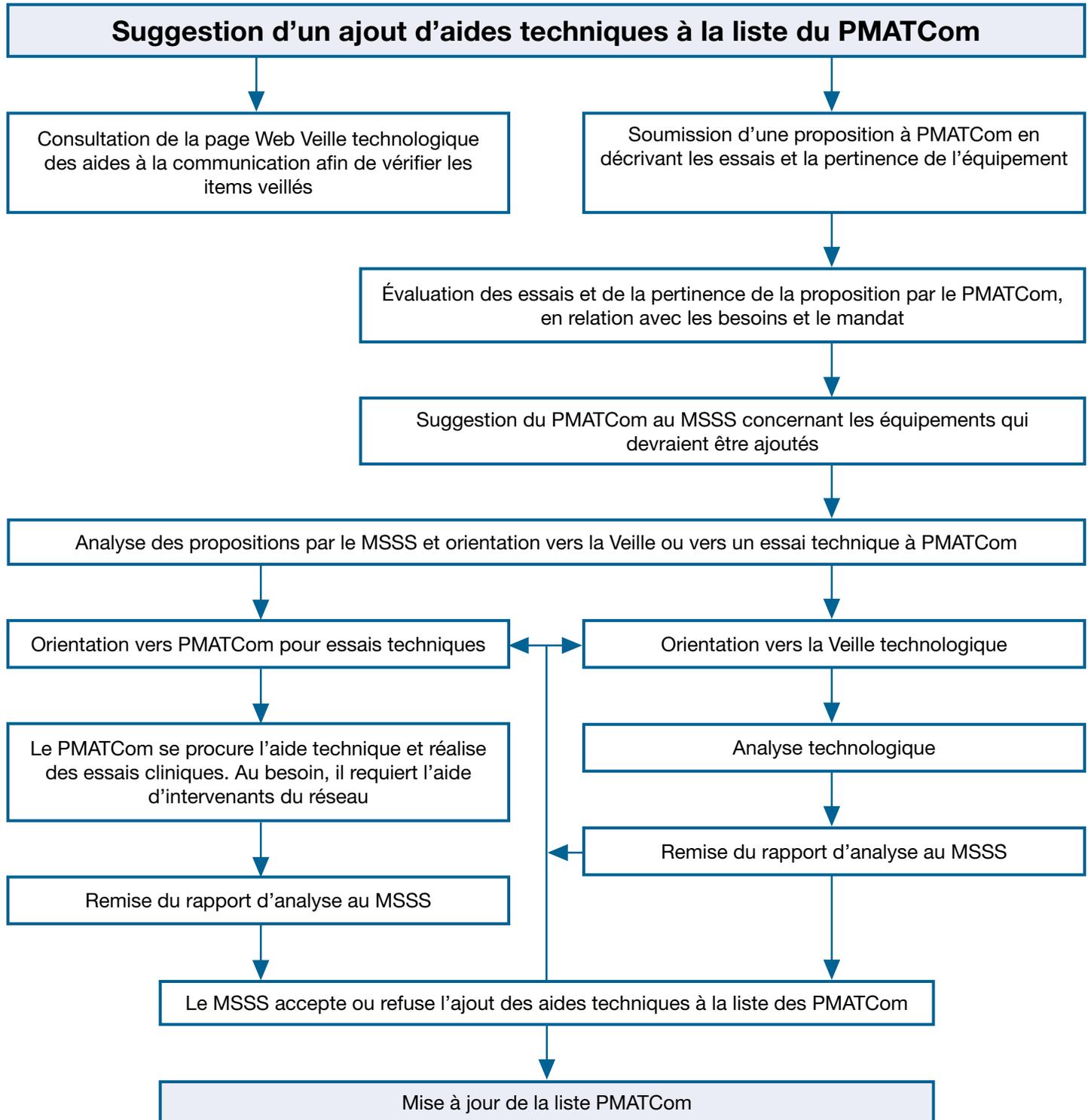
Le comité d'expertise est une structure mise en place par le mandataire lorsque la complexité de la demande exige une expertise clinique. Il est composé d'experts dans le domaine des aides techniques à la communication issus de différents établissements du RSSS.

La tâche du comité d'expertise consiste à :

- analyser et discuter du contenu des demandes d'aides techniques reçues;
- obtenir du demandeur des informations complémentaires; demander des essais cliniques supplémentaires; recommander une consultation auprès d'un intervenant d'un programme en déficience physique d'un CISSS ou d'un CIUSSS; recommander l'attribution d'une aide technique correspondant aux besoins exprimés par le demandeur.

À la suite de la réception des informations complémentaires, le comité d'expertise peut être de nouveau consulté lorsque la demande d'admissibilité demeure ambiguë. Annuellement, le mandataire proposera une liste d'experts (un par discipline, ergothérapeute et orthophoniste) pour la formation de ce comité, qui sera validée par les directeurs des programmes en déficience des CISSS ou des CIUSSS.

Annexe 5: Procédures pour l'ajout d'aides techniques à la liste du programme



*La mise à jour de la liste sera réalisée en fonction des décisions du MSSS et des démarches entreprises.