

《安大略省殘疾人士無障礙法》 (AODA)

《無障礙提供客戶服務政策》

(向殘疾人提供商品和服務的政策-2021年4月由多倫多總教區重新修訂)

多倫多總教區是一個充滿活力並積極服務社區工作的信仰大家庭。我們教區有將近 190 萬名教友，225 個堂區，並設有為整個社區提供服務的各種機構和辦公室。我們每周的彌撒以 30 多種語言舉行，是世界上最多元化的信仰社區。

我們的多元化也包括歡迎殘疾人成為我們信仰大家庭的重要成員。他們為我們的教區做出了寶貴的貢獻，他們的天賦和才能使我們在上主的愛中共同成長。

我們對殘疾人的接納和歡迎也應驗了我們的導師和朋友，耶穌基督的聖訓：“你們要彼此相愛，就像我愛你們一樣”。讓主內的所有兄弟姐妹在基督內攜手同行。

我們的承諾：

多倫多總教區和其所屬堂區多年來致力於為所有教友、訪客、志願者和員工提供一個友好，且無障礙和包容的環境；我們在確保認真遵守《2005年安大略省殘疾人士無障礙法》的標準，使我們的堂區都有歡迎和平等的敬拜機會的同時；又遵守安大略省人權法。

我們的信仰家庭致力於確保我們教區內的所有人都意識到自己的責任，即為殘疾人士營造一個無障礙和包容的環境。我們的信念是營造一種尊重所有人作為天主的兒女的價值，尊嚴和獨立性的氣氛，創造一個歡迎、包容和熱情的敬拜環境。為了確保對殘疾人的需求有更多的了解和響應，教區將為神職人員、員工和志願者提供培訓，以便為教區的教友和員工提供更好的服務。

我們無障礙的客戶服務政策完全符合殘疾人獨立、尊嚴、融合和機會均等的原則。

殘疾的定義

- 由人身傷害，先天缺陷或疾病引起的任何程度的身體殘疾，虛弱，畸形或毀容，並且在不限上述一般性的情況下，包括糖尿病，癲癇，腦損傷，任何程度的癱瘓，截肢，缺乏身體上的配合，失明或視覺障礙，耳聾或聽力障礙，聾啞或言語障礙，或身體上對導盲犬或其他動物，輪椅或其他矯正器具或裝置的依賴。
- 精神障礙或發育障礙的狀況。
- 在理解或使用符號或口語所涉及的一個或多個過程中出現學習障礙或功能障礙。
- 精神錯亂。
- 根據 1997 年《工作場所安全與保險法》制定的保險計劃而獲得傷殘福利。

多年無障礙計劃

此計劃概述了為防止和消除障礙,並遵守 AODA 當前和將來的要求所採取的具體步驟。

該計劃將根據要求以無障礙格式提供，教區將每年審核該計劃以突顯我們的進度。

該計劃可在多倫多總教管區網站上找到：<https://www.archtoronto.org/en/our-community/accessibility/>。

與殘疾人溝通

教區將以適宜殘疾人的方式與其溝通。為此我們將會與殘障人士一起確定哪種溝通方式對他們更有效。

我們還將以國際認可的 WCAG (Web 內容可訪問性指南 2.0AA 級網站) 為標準以達到安大略省的可行性法律。

服務培訓

總教區提供無障礙的客戶服務培訓的包括所有員工，誌願者，承包商和其他第三方；參與制定政策的人員；以及代表教區提供商品，服務或設施的所有其他人員。同時也包括教區的管理層人員，即使他們可能沒有直接參與向殘疾人提供商品或服務。這一點很重要，因為政策制定者必須了解培訓中必須涵蓋的內容。

在分配適當職責後，每個人都將在可行的情況下盡快接受培訓，並將不斷接受有關為殘疾人提供商品或服務的政策培訓，包括與向殘疾人提供商品或服務的政策，程序和規範的變更。

培訓將包括以下內容：

- 《2005年安大略省殘疾人士無障礙獲取法》的目的以及《客戶服務標準》的要求。
- 總教區與客戶服務標準特別相關的政策，做法和程序。
- 如何與各種類型的殘疾人互動和溝通。
- 如何與使用輔助設備或可能在支持人員陪同下或需要服務性動物協助的殘疾人互動。
- 如何使用堂區或其它場所提供的設備（包括用於電話通信的貝爾中繼/TTY服務），或堂區或其它場所提供的可能有助於向殘疾人提供商品或服務其他方法。
- 如果殘疾人難以從教區或堂區獲得商品和服務，以及如何就此問題提供反饋，該怎麼辦。
- 《安大略省人權法》與殘疾人有關的所有方面。

輔助設備

殘疾人有權使用自己的輔助設備參加教區內的聖禮，從而有助於我們宗教團體的充分積極參與。總教區將竭盡全力確保與我們教區教友和訪客打交道的所有人員(包括神職人員，平信徒負責人，誌願者和工作人員)都經過培訓並熟悉殘障人士可能使用的各種輔助器具。輔助設備的示例包括：

- 行動不便人士–輪椅，助行器，拐杖，踏板車，個人氧氣瓶
- 對於耳聾或重聽的人– FM 發射器系統或放大設備，助聽器，電傳打字機 (TTY)，貝爾 IP 中繼，語音攜帶-Over
- 用於視力喪失–數字音頻播放器，放大鏡，GPS，白手杖，導盲犬或其他服務性動物
- 對於智力/發育障礙者–通訊板，語音生成設備
- 針對學習障礙者–電子筆記本/筆記本電腦，個人數據管理器，迷你袖珍閱讀器

電話服務

總教區及各堂區將盡一切努力為我們教區教友和其他從事教會活動的社區成員提供無障礙電話服務。我們將培訓神職人員，平信徒負責人，員工和義工，以通俗易懂的語言通過電話進行交流，並熟悉殘疾人使用的電話技術。如果電話不是合適的通訊工具，我們將通過其他方式進行交流，例如郵件，電子郵件或親自進行交流。

陪同殘疾人的人員

我們的教區也歡迎協助殘疾人的人員。在任何情況下我們都不會阻止殘疾人與其陪同人員接觸。陪同人員參加教區/堂區活動的費用也將被免除。

在某些情況下，出於以下健康或安全原因，教區和/或堂區可能會要求殘疾人有陪同人員：

- 殘疾人
- 處所內的其他人

在做出決定之前，我們將先做到：

- 向殘疾人咨詢以了解他們的需求。
- 根據當時情形考慮健康或安全原因。
- 用其他合理的方法確定在該場所是否來保護該人或他人的健康或安全。

輔助性動物的使用

我們的教區同樣也歡迎有輔助性動物陪伴的殘疾人。我們將培訓神職人員，平信徒負責人，員工和誌願者如何與由輔助性動物陪伴的殘疾人交流。

輔助性動物是經過專門訓練以幫助殘疾人從事獨立生活的動物。它們不是寵物，而是類似於使用拐杖，拐杖或輪椅的輔助工具。輔助性動物的例子包括：

- 由授權銷售商培訓為視力障礙/或失明的人提供的行動物。
- 訓練有素的聽力動物，當出現聲音（例如敲門聲或火災警報器）時會提醒有嚴重聽力障礙或耳聾的人。
- 經過特殊訓練的特殊技能動物，可以幫助有行動不便或健康障礙的人。職責可能包括攜帶，取物，開門，敲響門鈴，按電梯按鈕，在步行時穩定人，在摔倒後幫助人站起來，提供情感支持等。服務類動物有時被稱為輔助動物。

- 癲癇發作反應動物，經過訓練可協助患有癲癇病的人。動物的服務取決於人的需要。動物可能會在癲癇發作期間尋求幫助，或者可能會守護該人。一些動物還學會了預測癲癇發作並警告該人。
- 協助精神殘疾者的陪伴動物或情感支持動物。情感支持動物可以幫助減輕諸如抑郁，焦慮，壓力和社交互動困難等癥狀，使個人能夠獨立生活並充分利用享受其生活環境。

由服務性動物陪同的人無須披露其殘疾性質。當我們不能輕易確定動物是服務性動物時，可以請以下衛生專業人員寫信：語言病理學家，脊醫，護士，職業治療師，驗光師，醫師和外科醫生，物理治療師，心理學家，註冊心理治療師和註冊醫生 心理健康治療師。

服務中斷通知

如果計劃或意外破壞通常由殘疾人使用的設施或服務中斷，教區及其堂區將會發出公告。該公告將包含有關中斷原因，預期持續時間的信息，以及可用的替代設施或服務的描述。

該通知將放置在合適的位置。

反饋

教區和堂區非常歡迎大家對無障礙政策和服務的反饋。反饋和評論可以通過電話，書面或通過電子郵件發送至 accessibility@archtoronto.org 或直接發送至教區辦公室進行。

教友或訪客會在收到反饋後的 15 個工作日內收到回復。我們的反饋過程可以可行的方式提供/或可以根據要求提供通信支持。

修改本政策

教區和堂區致力於制定無障礙服務政策，以尊重和促進殘疾人的尊嚴和獨立。教區將做出不懈地努力來修改任何不尊重和有礙於殘疾人的尊嚴和獨立的政策。

有關此政策的問題

這項政策的存在是為了向我們的殘疾人社區的成員提供卓越的服務。客戶服務可訪問性標準要求的文件可隨時提供。

收到請求後，我們將與該人協商以確定他們的可行性需求。我們將及時提供無障礙格式和通訊支持，並不收取任何額外費用。

有關此政策的其他問題，請聯系人力資源部，電話和電子郵件為：

- 電話：416-934-0606

- 電子郵件：accessibility@archtoronto.org

“只有在愛的啟發和維持下，人類的世俗生活才有助於建立天主的國，這是人類歷史大家庭終極的目標” 選自[Caritas in Veritate, 71]