



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**



**UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE**

**INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA**



## **Rapport sur l'accessibilité en 2013 L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés**

Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa  
Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa

Le présent document est affiché dans les sites Web suivants :

[www.hopitalottawa.on.ca](http://www.hopitalottawa.on.ca)

[www.ottawaheart.ca](http://www.ottawaheart.ca)

[www.irho.ca](http://www.irho.ca)

**1<sup>er</sup> janvier 2014**

## Table des matières

Résumé .....	2
Introduction et législation .....	3
Structure du Comité de l'accessibilité .....	4
Mesures de conformité en 2013 et cibles pour 2014 .....	5
Exigences générales .....	5
Normes pour l'information et les communications .....	7
Normes d'emploi .....	9
Normes pour le milieu bâti.....	12
Initiatives et réalisations en 2013.....	13
Consultation en matière d'accessibilité .....	13
Recherche sur l'accessibilité .....	13
Groupe de travail sur les toilettes accessibles .....	13
Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti .....	15
Collaboration avec le groupe de travail sur l'expérience du patient .....	16
Activités organisées pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en mai 2013 .....	17
Approbation du rapport et stratégie de communication .....	18
Conclusion .....	18
Renseignements.....	19

## Résumé

Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, est entré en vigueur en 2011. Il exige que chaque organisme du secteur public établisse un plan d'accessibilité pluriannuel comprenant des cibles et des stratégies afin de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes ayant une incapacité. À L'Hôpital d'Ottawa, nous nous sommes conformés en janvier 2013 et avons publié notre Plan d'accessibilité pluriannuel pour 2013 à 2017 dans notre site Web externe.

La loi oblige aussi tous les organismes à préparer un rapport annuel sur le plan d'accessibilité et à consulter des personnes ayant un handicap dans le cadre de la préparation du rapport.

Le présent **Rapport sur l'accessibilité en 2013** fait état des activités de planification et de mise en œuvre entreprises en 2013 pour à la fois respecter la loi (comme indiqué dans le plan pluriannuel) et soutenir notre engagement ferme et continu à accroître l'accessibilité des services et des processus pour les patients, leur famille, les visiteurs, les employés, les médecins et les bénévoles.

L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés, l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa, sont résolus à accorder un traitement égal aux personnes ayant une incapacité pour qu'elles puissent se prévaloir des services, des programmes, des biens et des installations. Ils sont déterminés à fournir aux personnes ayant une incapacité les mêmes possibilités d'accéder aux services au même endroit et de la même manière que tous les autres patients, clients et employés. Cet engagement s'applique aux patients, à leur famille, aux visiteurs, aux employés, aux médecins et aux bénévoles ayant une incapacité visible ou invisible.

Le **Rapport sur l'accessibilité en 2013** et le **Plan d'accessibilité pluriannuel pour 2013 à 2017** sont affichés dans le site Web externe de L'Hôpital d'Ottawa [www.hopitalottawa.on.ca](http://www.hopitalottawa.on.ca) dans la section sur l'accessibilité destinée aux patients et aux visiteurs, ainsi que dans le site Web interne (monHôpital).

Le présent rapport est offert sur demande en média substitut ou avec une aide à la communication. Veuillez adresser votre demande à ce chapitre à l'adresse suivante :

Planification et sensibilisation à l'accessibilité  
Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa  
505, chemin Smyth  
Ottawa, Ontario  
K1H 8M2

Courriel : [accessibilite@lho.on.ca](mailto:accessibilite@lho.on.ca)  
Téléphone : 613-798-5555, poste 75535 ou 75303

## Introduction et législation

Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) est entré en vigueur en juin 2011. L'Hôpital d'Ottawa doit respecter de multiples exigences pour s'y conformer. Il contient de nouvelles normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti

Le RNAI contient aussi plusieurs exigences générales qui touchent d'autres domaines. Toutes les exigences du RNAI sont mises en application progressivement sur une période de 10 ans pour que la province soit pleinement accessible d'ici 2025.

En décembre 2013, L'Hôpital d'Ottawa a soumis son premier rapport de conformité au RNAI directement au ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi comme nous devions le faire. Le rapport souligne que nous nous conformons totalement à la législation.

Le Rapport sur l'accessibilité résume les mesures prises en 2013 et les cibles établies pour 2014 afin de demeurer conforme au RNAI. Il fait aussi état des réalisations en matière d'accessibilité auxquelles nous sommes parvenus en déployant des efforts continus pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles en 2013.

À l'instar du Plan d'accessibilité pluriannuel, le Rapport sur l'accessibilité s'applique également à tous les membres du personnel et à toutes les activités de L'Hôpital d'Ottawa, y compris à celles qui ont lieu à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et à l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa. Il ne s'applique toutefois pas directement aux activités indépendantes de ces organismes affiliés.

## Structure du Comité de l'accessibilité

En 2012, L'Hôpital d'Ottawa a créé un plan de travail multidimensionnel pour veiller à se conformer pleinement au RNAI dans l'avenir. Le plan de travail est maintenu par le personnel du Programme de planification et sensibilisation à l'accessibilité et surveillé chaque trimestre par le Comité de l'accessibilité. Le Comité de l'accessibilité a aussi le mandat de surveiller notre conformité à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario et de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité dans l'environnement de l'Hôpital.

En 2012-2013, le Comité de l'accessibilité était coprésidé par Helen Zipes, directrice clinique, Réadaptation et Équipes universitaires de santé familiale, et par Brenda Morris, coordonnatrice, Planification et sensibilisation à l'accessibilité. En septembre 2013, Denise Picard-Stencer, directrice, Santé et Sécurité au travail, a pris la relève de M<sup>me</sup> Zipes.

Le Comité de l'accessibilité inclut des représentants de multiples départements et services des organismes affiliés et des conseillers en matière d'accessibilité actifs dans la collectivité. Le rôle de ces conseillers est de veiller à ce que le Comité consulte pleinement et de façon continue des personnes ayant une incapacité.



Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa en 2013

## Mesures de conformité en 2013 et cibles pour 2014

Voici un résumé des mesures prises en 2013 pour respecter le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Les dates limites pour se conformer apparaissent entre parenthèses et réfèrent au 1<sup>er</sup> janvier de l'année donnée.

<b>^ Vert</b>	Indique que nous nous conformons totalement à la législation. Il peut y avoir des éléments continus ou qui se répètent.
<b>+ Jaune</b>	Indique que nous nous conformons presque à la législation et que nous avons un plan pour assurer notre réussite.
<b># Rouge</b>	Indique que nous avons besoin de plus de temps pour nous conformer au moment voulu.

Le symbole \* indique qu'un élément a été produit dans un format accessible et en consultation avec des personnes vivant avec une incapacité.

### **Exigences générales**

#### **^ Article 3 : Politique sur l'accessibilité (2013)**

##### **Réalisation en 2013**

- Révision de la politique sur l'accessibilité en 2012 pour répondre à toutes les exigences du RNAI\*

##### **Cibles pour 2014**

- Tenir compte des changements réalisés pour nous conformer au RNAI dans les politiques élaborées\*
- Avant d'approuver une nouvelle politique, le Comité consultatif en matière de politiques consultera aussi les intervenants en matière d'accessibilité

#### **^ Article 4 : Plan d'accessibilité (2013)**

##### **Réalisations en 2013**

- Approbation du Plan d'accessibilité pour 2013 à 2017 et publication de ce plan dans le site Web\*
- Surveillance de ce plan par le Comité de l'accessibilité en juin et en septembre 2013
- Préparation du rapport annuel sur l'accessibilité avant la fin de l'année financière\*

##### **Cible pour 2014**

- Publier le rapport annuel pour 2014 avant la fin de l'année financière\*

## **+ Article 5 : Approvisionnements #(2013)**

### **Réalisations en 2013**

- Inclusion de dispositions sur l'accessibilité dans les processus d'appel d'offres et les nouveaux contrats
- Formation du personnel et affichage de ressources dans monHôpital
- Révision de la politique sur l'approvisionnement et l'acquisition d'immobilisations pour tenir compte des changements

### **Cibles pour 2014**

- Intégrer un message-guide sur l'accessibilité dans le système du Comité d'évaluation et de normalisation des produits et utiliser un nouveau logiciel (probablement au début de 2014) pour lancer le processus de demande d'achat

## **^Article 6 : Kiosques libre-service (2013)**

### **Réalisations en 2013**

- Formation des directeurs et des gestionnaires du Service de l'information
- L'exigence relative à la commande d'un kiosque libre-service est couverte par les changements énumérés à l'article 5. Le processus d'appel d'offres est suivi aussi lors de l'achat d'un kiosque libre-service
- Intégration d'un message-guide sur l'accessibilité aux demandes électroniques d'achat de biens d'équipement

## **^ Article 7 : Formation (2014)**

### **Réalisations en 2013**

- Formation des hauts dirigeants, des directeurs et des gestionnaires sur le RNAI et ses répercussions à l'Hôpital
- Formation ciblée du personnel des Achats, du Service de l'information, du Développement organisationnel et des Ressources humaines (conseillers)
- Remaniement de la page dans monHôpital pour offrir au personnel un centre de ressources de formation sur l'accessibilité
- Mise en œuvre d'une stratégie de communication en matière d'accessibilité toujours en cours (plus de 25 publications, etc.)
- Nombre record de formations à jour au bureau de la Planification et sensibilisation à l'accessibilité
- Lancement d'un nouveau module de formation sur le RNAI dans ELM (décembre 2013)

### **Cibles pour 2014**

- Continuer d'offrir de la formation ciblée et de tenir des consultations dans tout l'Hôpital
- Recueillir des données sur le taux de conformité au contenu du module de formation sur le RNAI dans ELM
- Réviser les politiques connexes au besoin\*
- Donner une formation sur le RNAI à tous les bénévoles

## **Normes pour l'information et les communications**

### **^ Article 11 : Formats accessibles pour formuler des commentaires (2014)**

#### **Réalisations en 2013**

- Confirmation que nous sollicitons et obtenons de la rétroaction des usagers de multiples façons : NRC picker, Représentation des patients, Comité de l'accessibilité, site Web interne et externe, téléphone, courrier, etc
- Affichage des options pour donner de la rétroaction dans le site Web interne et externe

#### **Cibles pour 2014**

- Ajouter la déclaration de disponibilité de médias substituts sur demande dans le site Web interne et externe (voir l'article 12 ci-dessous)
- Réviser les politiques connexes au besoin\*

### **+ Article 12 : Médias substituts et aides à la communication disponibles sur demande pour tous les renseignements (2015)**

#### **Réalisations en 2013**

- Création d'un sous-groupe responsable des normes sur l'information et les communications chargé d'établir un plan d'action
- Recherche de pratiques exemplaires pour fournir les médias substituts, y compris pour les documents accessibles, les renseignements numériques, le langage simple et les aides à la communication
- Formation de 12 membres du personnel sur la création de documents accessibles dans Word 2010
- Le personnel de l'Impression était auparavant formé pour créer des documents accessibles en format PDF à l'aide de WCAG 2.0
- Formation de base de deux autres membres du personnel sur la création de documents PDF (décembre 2013)

#### **Cibles pour 2014**

- Centraliser le processus de demande de médias substituts transmises par les patients, les visiteurs, les bénévoles, les employés et les médecins
- Suivre et surveiller les demandes de médias substituts et d'aides à la communication
- Commencer à convertir les documents souvent utilisés identifiés par le Comité de l'accessibilité et le sous-groupe en tenant compte des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- Continuer d'accroître la capacité de créer des documents accessibles dans tout l'organisme
- Réviser les politiques connexes au besoin\*

### **^ Article 13 : Renseignements sur la sécurité publique en format accessible (2012)**

#### **Réalisation en 2013**

- Confirmation que les renseignements sur la planification des mesures d'urgence ne sont actuellement pas divulgués au public. (Remarque : Ils n'apparaissent pas dans le site Web externe.)

### **Cible pour 2014**

- Ajouter la déclaration de disponibilité de médias substitués sur demande lors de la publication de renseignements sur la sécurité publique et la préparation aux mesures d'urgence dans le site Web externe

### **^ Article 14 : Site Web conforme aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 – Niveau A (2014)**

#### **Réalisation en 2013**

- Décision de rendre pleinement accessible d'ici 2021 tout le contenu affiché après le 1<sup>er</sup> janvier 2012

### **+ Article 14 : Site Web conforme aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 – Niveau AA (2021)**

#### **Réalisations en 2013**

- Présence à la réunion de liaison sur les Règles avec d'autres organismes du secteur public
- Formation de 12 membres du personnel sur la création de documents accessibles
- Formation du personnel de l'Impression sur la création de documents PDF accessibles
- Création d'un sous-groupe responsable des normes sur l'information et les communications chargé d'établir un plan d'action

#### **Cibles pour 2014**

- Établir un plan pour progresser d'ici 2021
- Réviser les politiques connexes au besoin\*

## ***Normes pour l'emploi***

### **^ Article 22 : Avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement (2014)**

#### **Réalisations en 2013**

- Élaboration d'une ébauche de déclaration à ajouter à tous les affichages de poste
- Approbation et ajout de la déclaration

#### **Cibles pour 2014**

- Réviser les politiques connexes et aviser tous les employés\*

### **^ Article 23 : Avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation pendant le processus de sélection (2014)**

#### **Réalisations en 2013**

- Choix de stratégies pour aviser et consulter les candidats pendant la sélection, y compris des scénarios pour les gestionnaires et les commis qui font passer des tests aux Ressources humaines. Formation des conseillers en ressources humaines (novembre 2013)
- Finalisation et utilisation des scénarios

#### **Cible pour 2014**

- Réviser les politiques connexes au besoin\*

### **^ Article 24 : Informer les candidats retenus de la politique sur les mesures d'adaptation offerte aux employés ayant une incapacité (2014)**

#### **Réalisations en 2013**

- Élaboration d'une ébauche de déclaration à ajouter au modèle de lettre d'offre et mention de la politique sur les mesures d'adaptation de l'Hôpital (en cours d'élaboration)
- Approbation et ajout de la déclaration

#### **Cible pour 2014**

- Réviser les politiques connexes au besoin\*

### **^ Article 25 : Informer les employés que nous avons une politique qui soutient les personnes ayant une incapacité (2014)**

#### **Réalisation en 2013**

- Présentation de la Santé et Sécurité qui mentionne le soutien offert aux employés ayant une incapacité

#### **Cibles pour 2014**

- Terminer et faire approuver les politiques sur les mesures d'adaptation et le retour au travail\*
- Diffuser ces politiques à tous les membres du personnel, conformément au protocole sur les politiques.

- Mettre à jour la présentation de la Santé et Sécurité au travail donnée pendant l'orientation au besoin

**+ Article 26 : Fournir les renseignements nécessaires pour faire le travail en médias substituts sur demande #(2014)**

**Cibles pour 2014**

- Établir un processus pour les demandes de renseignements dans un média substitut transmises par les employés et le mettre en application (sous-groupe responsable des normes sur l'information et les communications du Comité de l'accessibilité)
- Verser une déclaration dans la page d'accueil des Ressources humaines dans monHôpital

**^ Article 27 : Fournir des renseignements sur les mesures d'urgence au travail aux employés qui ont une incapacité (2012)**

**Réalisations en 2012-2013**

- Inclusion d'une liste de vérification pour créer des plans individuels au besoin dans les modèles de plans en cas d'urgence destiné aux gestionnaires
- Importance des besoins des employés en matière d'accessibilité soulignée lors de la mise à jour des plans d'urgence dans l'ensemble de l'Hôpital en 2013 (article dans le *Journal*, communications des vice-présidents à leurs gestionnaires et directeurs)

**+ Article 28 : Instaurer un processus écrit régissant l'élaboration des plans d'adaptation individuels #(2014)**

**Réalisation en 2013**

- Élaboration d'une ébauche de politique sur les mesures d'adaptation

**Cible pour 2014**

- Mettre la touche finale à la politique et la diffuser à tous les membres du personnel.\*

**+ Article 29 : Établir un processus de retour au travail documenté #(2014)**

**Réalisation en 2013**

- Élaboration d'une ébauche de politique sur le retour au travail (dans le cadre de l'élaboration de la politique sur les mesures d'adaptation)

**Cible pour 2014**

- Mettre la touche finale à la politique et la diffuser à tous les membres du personnel.

**^ Article 30 : Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité dans le cadre du processus de gestion du rendement (2014)**

**Réalisations en 2013**

- Intégration de questions sur l'accessibilité dans le nouvel outil de gestion du rendement (ePerformance) et l'évaluation à la fin de la période de probation
- Inclusion de notions d'accessibilité dans la formation sur l'outil de gestion du rendement

**^ Article 31 : Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité dans le cadre des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels (2014)**

**Réalisations en 2013**

- Intégration de questions dans l'outil de gestion du rendement (ePerformance) qui permettent de relever les besoins en matière d'accessibilité pour pouvoir en tenir compte dans le cadre des possibilités d'avancement professionnel
- Formation (article 30)

**^ Article 32 : Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité lorsqu'un poste donné est éliminé (2014)**

**Réalisation en 2013**

- Les Ressources humaines ont présenté au Comité de l'accessibilité le processus suivi à l'Hôpital pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité lorsqu'un poste est éliminé (septembre 2013)

**Cible pour 2014**

- Réviser la politique connexe au besoin\*

## ***Normes pour le milieu bâti***

**+ Articles 80.33 à 80.37 : Conception des espaces publics – Stationnement accessible (2016)**

**+ Articles 80.16 et 22.28 : Conception des espaces publics – Voies de déplacement extérieures et aires de restauration extérieures (2016)**

**+ Articles 80.39 à 80.41 : Conception des espaces publics – Comptoirs de service, guides de file d'attente fixes et aires d'attente (2016)**

### **Réalisation en 2013**

- Diffusion des nouvelles normes aux directeurs et aux gestionnaires de la Planification, des Projets d'immobilisation et du Stationnement

### **Cible pour 2014**

- Au besoin

## **Initiatives et réalisations en 2013**

En plus de prendre des mesures pour respecter le RNAI, nous avons entrepris des initiatives et progressé en matière d'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa en 2013.

### ***Consultation sur l'accessibilité***

Ce sont principalement la coordonnatrice de l'accessibilité (Brenda Morris) et un ergothérapeute (Alex Priest-Brown) qui ont offert des consultations sur l'accessibilité. Leurs conseils ont été intégrés à un certain nombre d'activités en 2013. Plus les gens sont sensibilisés à l'accessibilité, plus la demande de consultation augmente.

#### Coordonnatrice de l'accessibilité

- Un appel d'offres et un contrat avec un fournisseur pour obtenir des services d'interprétation en langue des signes et d'interprétation culturelle
- Plusieurs scénarios et réponses pour la Représentation des patients
- Processus de mise à jour de la planification des mesures d'urgence

#### Ergothérapeute

- Projets au Campus Civic : Salon Kaminski, planification des lits, points d'accès en fauteuil roulant, entrée de la cafétéria
- Projets au Campus Riverside : Équipe de santé familiale et Phlébotomie
- Évaluations de la pleine accessibilité : Secteur H2, Institut de cardiologie; Hématologie, Campus Général; 2 unités de location, Greffe de moelle osseuse

### ***Recherche sur l'accessibilité***

En partenariat avec l'Université d'Ottawa, le Service d'ergothérapie (Alex Priest-Brown) a supervisé sept projets de recherche depuis 2009. Ces projets ont mené à la création d'une vaste mesure de l'accessibilité à l'Hôpital. Cet outil guide la conception et la rénovation de bien des secteurs publics comme les stationnements, l'affichage, les ascenseurs, les entrées et les toilettes publiques.

Nous nous attendons à ce que les résultats des recherches fassent l'objet d'articles dans des revues professionnelles et de présentations publiques au cours de la prochaine année.

### ***Groupe de travail sur les toilettes accessibles***

#### **Contexte**

Le Comité de l'accessibilité a créé un sous-groupe sur les toilettes accessibles parce qu'il a déterminé qu'il n'y avait pas assez de toilettes accessibles. Le personnel et les patients faisaient aussi constamment cette même constatation.

#### **Objectif**

Établir les priorités en ce qui concerne la modification des toilettes actuelles et des affiches des toilettes et formuler des recommandations à ce chapitre aux services internes concernés.

## Membres

Le Comité de l'accessibilité compte des membres de l'Ergothérapie, de la Santé et Sécurité au travail, de la Planification et sensibilisation à l'accessibilité, de la Planification et Projets d'immobilisation, ainsi que des employés ayant des besoins en matière d'accessibilité.

## Réalisations en 2013

Visites des trois campus (Civic, Riverside et Général) et révision de leurs plans  
Formulation de recommandations/priorités de changements aux campus Civic et Riverside

## Résultats

Rénovations des toilettes et amélioration de leur accessibilité (voir la section sur le milieu bâti)

## Cibles pour 2014

Analyser les résultats de la visite du Campus Général et formuler des recommandations de changements. Déterminer s'il est nécessaire d'avoir des toilettes accessibles aux personnes obèses dans l'ensemble de l'hôpital.



Groupe de travail sur les toilettes accessibles

## ***Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti***

Nous avons réalisé les projets suivants pour répondre aux demandes des patients et du personnel et poursuivre la stratégie visant à accroître l'accessibilité du milieu bâti à l'Hôpital.

### **Campus Civic**

- Construction de toilettes accessibles en face de la Médecine d'un jour dans l'unité D1 (août 2012)
- Soins ambulatoires, Phase 1 (Chirurgie plastique) : Sélection de sièges accessibles et conception de la salle d'attente, poignées de porte à levier, toilettes accessibles aux personnes obèses, lève-personnes de plafond dans les salles d'examen, comptoir à une hauteur accessible, nouvelles affiches
- Soins ambulatoires, Phase 2 (Centre de cicatrisation des plaies, Clinique de chirurgie vasculaire, Clinique des maladies infectieuses) : Comptoir de réception accessible, lève-personnes dans la salle d'examen, poignées de porte à levier, nouvelles affiches
- A3 : Installation de six lève-personnes de plafond
- E5 : Installation d'un lève-personnes de plafond, retrait de tous les bains pour permettre d'accéder aux toilettes des patients en fauteuil roulant
- Installation de poignées de porte à levier : E5, Bariatric, D, rénovations E et F 7, Angiographie, rénovations A et B1
- Soins postanesthésiques : Installation de lève-personnes de plafond et de nouvelles affiches
- Nouvelles toilettes accessibles et rampe dans le salon Kaminski (Clinique Parkdale), niveau 1 (décembre 2013)



Rampe d'accès au salon Kaminski, Clinique Parkdale, Campus Civic

### **Portes automatiques, Campus Civic**

- Niveau 4A, entre l'édifice Patterson et le niveau A
- Portes de corridor, niveau 4DB
- Portes des toilettes à l'extérieur de l'amphithéâtre
- Soins ambulatoires, Phase 1 (Chirurgie plastique) : Porte avant et de la clinique

### **Campus Riverside**

- Nouvelles toilettes accessibles : Édifice principal, niveau M, 4, 5, 7 (été 2013)

### **Campus Général (centres de réadaptation et de cancérologie y compris)**

- Installation de barres d'appui dans les toilettes publiques, entrée principale (octobre 2013)
- Modules (Thrombose et Urologie) : Un lève-personnes par clinique, sièges accessibles aux personnes obèses, signalisation sur le plancher, peinture, photos sur les murs, nouvelles affiches
- Installation de comptoirs ergonomiques à l'Admission et à la Caisse
- Cafétéria : Amélioration de l'éclairage, sièges réservés, nouvelle grande affiche
- Fluoroscopie W9 : Élargissement des portes pour faciliter le passage de civières plus larges
- Centre de réadaptation : Processus de planification pour les chambres des patients obèses
- Centre de réadaptation : Remplacement des tuiles rainurées, rez-de-chaussée

### **Portes automatiques, Campus Général**

- Entrée du Centre de cancérologie
- Projet Wells/Poulin, entrée principale et toilettes des hommes
- D1/W11, porte des toilettes accessibles
- Entrepôt central, détecteur de mouvement, portes automatiques souvent utilisées

## ***Collaboration avec le groupe de travail sur l'expérience du patient***

### **Réalisation en 2013**

Représentation au groupe de travail sur l'expérience du patient (coordonnateur, Planification et sensibilisation à l'accessibilité et conseiller en accessibilité). Participation à des groupes de réflexion (conseillers en accessibilité) au besoin.

Participation (coordonnateur et conseiller) aux sous-groupes sur la signalisation et le stationnement du groupe de travail sur l'expérience du patient dans l'objectif de trouver des stratégies et des initiatives pour aider les patients et leur famille à ces sujets en collaboration avec des partenaires communautaires du Conseil sur le vieillissement, du Comité du transport des aînés d'Ottawa et du Centre de ressources communautaires Olde Forge.

### **Cibles pour 2014**

Poursuivre la collaboration pour améliorer l'expérience du patient.

Créer une carte de stationnement et une brochure d'information imprimées pour le Campus Général.

## **Activités organisées pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en mai 2013**

### **Contexte**

Comme il était nécessaire de contrer le manque de sensibilisation aux besoins des personnes ayant une incapacité, le Service de planification et de sensibilisation à l'accessibilité et le Comité de l'accessibilité ont participé à la Foire des techniques infirmières aux trois campus en mai 2013.

### **Réalisations en 2013**

Au kiosque « Pensez à l'accessibilité », les participants ont eu l'occasion de faire des activités courantes dans le secteur de la santé en portant de l'équipement qui simule des incapacités (lunettes qui diminuent la vision, bouchons d'oreilles, utilisation limitée des mains et des doigts).

Des membres du Comité de l'accessibilité, des conseillers et du personnel du Service de planification et de sensibilisation à l'accessibilité étaient sur place pour offrir du soutien et répondre aux questions.

D'après les commentaires des participants, le kiosque a réussi à sensibiliser davantage les gens à l'impact de différentes incapacités sur les communications et les interactions entre les professionnels de la santé et les patients et leur famille.



Kiosque sur l'accessibilité à la Foire des techniques infirmières pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en 2013

## Approbation du rapport et stratégie de communication

Dans le cadre de la préparation du présent Rapport sur l'accessibilité, le personnel de la Planification et sensibilisation à l'accessibilité a tenu des consultations.

- On a demandé l'avis de tous les membres du Comité de l'accessibilité et des conseillers au sujet du contenu, des progrès accomplis par rapport aux objectifs et des autres réalisations incluses dans le rapport
- Un rapport préliminaire a été présenté aux membres du Comité de l'accessibilité le 2 décembre 2013 pour obtenir leurs commentaires
- Le rapport a été présenté aux membres du Comité des opérations le 4 décembre 2013 par Cameron Love, premier vice-président, Opérations et Programmes cliniques, pour obtenir leurs commentaires et faire approuver le plan

Pour diffuser le présent Rapport sur l'accessibilité, il est prévu de l'afficher dans le site Web interne et externe de l'Hôpital, ainsi que dans le site externe des deux organismes affiliés.

## Conclusion

L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés, l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa et l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, ont fait des pas de géant pour accroître l'accessibilité dans l'intérêt des patients, de leur famille, des visiteurs, des employés, des médecins et des bénévoles en 2013. Avec le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* comme force d'impulsion, le Comité de l'accessibilité a concentré les efforts sur le respect de la loi. Pour ce faire, il a élaboré et mis en œuvre des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité dans un milieu de soins. Les efforts continus déployés pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles ont aussi permis de faire de grandes réalisations. Il y a d'ailleurs des cibles spécifiques et des plans d'actions établis pour l'année qui vient.

Grâce aux réalisations faites en 2013 pour ce qui est du milieu bâti, de la recherche, de l'éducation et de la formation, des toilettes accessibles, de collaboration et de la consultation, L'Hôpital d'Ottawa est devenu un leader en matière d'accessibilité dans le secteur de la santé. Plus les gens comprennent comment l'accessibilité augmente l'engagement des patients et du personnel, plus il y a de processus de repérage des obstacles qui permettent d'améliorer continuellement l'accessibilité des personnes ayant une incapacité. L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à poursuivre le processus d'amélioration continue et à réaliser les initiatives prévues en 2014 et les années suivantes pour améliorer l'accessibilité.

**Pensez à l'accessibilité!**

## Renseignements

Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, adressez une demande au service suivant :

Service de planification et sensibilisation à l'accessibilité

L'Hôpital d'Ottawa

Courriel : [accessibilite@lho.on.ca](mailto:accessibilite@lho.on.ca)

Téléphone : 613-798-5555, poste 75535 ou 75303

Le présent rapport est offert, sur demande, en média substitut ou avec une aide à la communication. Veuillez adresser votre demande à ce chapitre au service mentionné ci-dessus.