



The Ottawa Hospital | L'Hôpital d'Ottawa

Rapport sur l'accessibilité en 2014

L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés



UNIVERSITY OF OTTAWA
HEART INSTITUTE
INSTITUT DE CARDIOLOGIE
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Institut de cardiologie



Ottawa Hospital
Research Institute
Institut de recherche
de l'Hôpital d'Ottawa

Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa

Le présent document est affiché dans les sites Web suivants :

www.hospitalottawa.on.ca

www.ottawaheart.ca

www.irho.ca

1^{er} janvier 2015

L'Hôpital d'Ottawa

Vision : offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.



Campus Général



Campus Civic



Campus Riverside

Table des matières

Résumé	4
Historique	5
Engagement de L'Hôpital d'Ottawa	5
Population.....	5
Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa	5
Mesures de conformité en 2014 et cibles pour 2015	7
Exigences générales	7
Normes pour l'information et les communications	10
Normes pour l'emploi.....	12
Normes pour le milieu bâti	15
Initiatives et réalisations en 2014	16
Changement de coordonnateur	16
Programme des ambassadeurs au nœud papillon bleu	16
Consultation dans la collectivité – Visite pour repérer les obstacles au Centre de cancérologie	17
Boîte à outils pour personnes malentendantes.....	18
Terminal d'orientation	18
Activités organisées pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en mai 2014.....	19
Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti.....	19
Résumé et prochaines étapes en 2015	22
Engagement continu.....	22
Nouvel hôpital à l'horizon.....	22
Conclusion	23

Résumé

La **Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** a créé un processus pour aider les organismes du secteur public comme **L'Hôpital d'Ottawa** à devenir pleinement accessible d'ici 2025. Selon les normes décrites dans le **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)** entré en vigueur en 2011, l'Hôpital doit prendre des mesures pour devenir accessible dans cinq domaines : les services à la clientèle, l'information et les communications, le transport, l'emploi et le milieu bâti.

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. L'Hôpital fait preuve de la même détermination afin d'offrir aux personnes ayant une incapacité des possibilités égales d'emploi dans ses services et départements. La Société de recherche de l'Institut de cardiologie d'Ottawa est l'organisme de recherche de l'Institut de cardiologie et est incluse dans le présent plan.

L'année 2015 marque le dixième anniversaire de l'adoption de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'Hôpital continue d'affirmer son engagement continu à accroître l'accessibilité des services et des processus pour les patients, leur famille, les visiteurs, les employés, les médecins et les bénévoles. À cette fin, nous avons préparé deux documents pour guider l'Hôpital et favoriser la conformité aux règlements : le **Plan d'accessibilité pluriannuel pour 2013 à 2017** et le **Rapport sur l'accessibilité en 2013**.

Le Plan et le Rapport ont été élaborés en consultation avec des personnes ayant une incapacité ainsi que le Comité de l'accessibilité de l'Hôpital. Ils peuvent être consultés dans le site Web de l'Hôpital (www.hopitalottawa.on.ca) sous « Patients et visiteurs / Accessibilité » ainsi que dans le site Web interne des employés (monHôpital). Le présent rapport est offert, sur demande, en média substitut ou avec une aide à la communication.

Veillez adresser votre demande à ce chapitre à l'adresse suivante :

accessibilite@lho.on.ca

613-798-5555, poste 75535 ou 75303

Service de planification et sensibilisation à l'accessibilité

Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa

505, chemin Smyth

Ottawa (Ontario)

K1H 8M2

Historique

La ***Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*** a été adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en 2005. Sous le leadership de l'honorable Madeleine Meilleur, ministre des Services sociaux et communautaires, cinq **comités d'élaboration des normes** ont été mis sur pied :

- Comité d'élaboration des normes pour les services à la clientèle;
- Comité d'élaboration des normes pour l'emploi;
- Comité d'élaboration des normes pour l'information et les communications;
- Comité d'élaboration des normes pour le transport;
- Comité d'élaboration des normes pour le milieu bâti.

Les comités, composés d'intervenants de toutes les régions de la province, se sont réunis de façon régulière afin d'entamer le travail et tracer la voie pour faire de l'Ontario une province accessible à toutes les personnes d'ici 2025. L'Hôpital d'Ottawa a adopté cet objectif non seulement parce que c'est maintenant la loi, mais parce qu'il est conforme à sa vision.

Engagement de L'Hôpital d'Ottawa

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à atteindre les objectifs établis par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* dans les délais prescrits. L'Hôpital reconnaît que pour y arriver, chaque employé et bénévole a un rôle important à jouer afin de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles qui pourraient nous empêcher d'offrir des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Population

Selon les sondages et recensements antérieurs, un Canadien sur sept présente une incapacité et un Canadien sur cinq est atteint d'un problème de santé mentale. À Ottawa seulement où la population est de 930 000 habitants, plus de 133 000 personnes vivent avec une incapacité et 186 000 avec un problème de santé mentale. Avec le vieillissement de la population, ces chiffres vont sans doute augmenter au cours des dix prochaines années.

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

Le Comité de l'accessibilité a le mandat de surveiller notre conformité au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Il se réunit quatre fois par année. Les réunions trimestrielles visent trois principaux objectifs :

- présenter un projet précis lié à l'accessibilité à l'Hôpital;
- obtenir une mise à jour sur la mise en œuvre continue du RNAI;
- donner aux membres de la collectivité l'occasion de présenter une mise à jour ou de faire part de préoccupations liées à l'accessibilité à l'Hôpital.

Le Comité de l'accessibilité se compose de plus de 20 employés de l'Hôpital et de représentants de la collectivité. Le Comité s'est engagé à être la voix des personnes ayant une incapacité et à favoriser une culture de promotion de l'accessibilité et de sensibilisation de toutes les personnes qui viennent à l'Hôpital que ce soit à titre de patients, de visiteurs, de bénévoles, d'employés ou de médecins.

Mesures de conformité en 2014 et cibles pour 2015

Voici un résumé des mesures prises en 2014 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^{er} janvier de l'année donnée.

^ Vert	Indique que nous nous conformons totalement à la législation.
+ Jaune	Indique que nous nous conformons presque à la législation et que nous avons un plan pour assurer notre réussite.
# Rouge	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 2014

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

^ Article 4 : Plan d'accessibilité (2013)

Réalisation en 2014

- Publication du Plan d'accessibilité de l'Hôpital pour 2013 à 2017 dans le site Web *.
- Surveillance du Plan par le Comité de l'accessibilité et utilisation du Plan pour guider les activités de l'année suivante.
- Préparation du rapport annuel sur l'accessibilité avant la fin de l'année financière *

Cibles pour 2015

- Publier le rapport annuel de 2015 avant la fin de l'année.

+ Article 5 : Approvisionnements #(2013)

Réalisation en 2014

- Satisfaction de la majorité des exigences par Contrats et Services d'approvisionnement en 2013.
- Intégration de messages-guide dans le formulaire de demande du système iProcurement pour l'achat d'appareils et d'équipement. Le système demande automatiquement aux personnes qui font une demande d'équipement de tenir compte des exigences et de satisfaire aux critères d'accessibilité.
- Maintien des dispositions sur l'accessibilité dans les appels d'offres et les contrats.

Cibles pour 2015

- Ajouter un champ obligatoire dans le nouveau formulaire électronique de demande d'évaluation et de normalisation d'un produit (PESC) pour que les demandeurs tiennent compte des critères d'accessibilité. Le formulaire est actuellement en phase pilote et sera mis à la disposition de tous les demandeurs de l'Hôpital en janvier 2015.

^Article 6 : Kiosques libre-service (2013)

Réalisation en 2014

- Respect de tous les objectifs pour l'obtention de guichets libre-service.

^ Article 7 : Formation (2014)

Réalisation en 2014

- Introduction à la « sensibilisation à l'accessibilité » offerte aux deux semaines lors de l'Orientation générale à tous les nouveaux employés, bénévoles et étudiants de l'Hôpital.
- Atelier sur l'accessibilité et le leadership offert dans le cadre du Programme de fondements de la gestion à 78 coordonnateurs, gestionnaires, directeurs et autres personnes qui aspirent à des promotions au sein de l'Hôpital.
- Formation en service à la clientèle et sur l'utilisation sécuritaire du fauteuil roulant offerte aux nouveaux ambassadeurs au nœud papillon bleu de l'Hôpital (janvier, avril, mai et novembre).
- Formation en ligne sur les normes pour la conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti) du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* offerte à tout le personnel de gestion des installations, du génie et des opérations, de la planification et du développement.

Cibles pour 2015

- Continuer d'offrir de la formation ciblée et de tenir des consultations dans tout l'Hôpital sur demande.
- Continuer de surveiller le taux de conformité du personnel à la formation sur le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* dans le système de gestion de l'apprentissage (ELM).
- Offrir, de façon continue, une formation sur le service à la clientèle incluant sur la sensibilisation à l'accessibilité à tous les bénévoles de l'Hôpital. Créer et offrir un module de formation pour les bénévoles qui travaillent de jour et de nuit. Offrir une séance de formation des formateurs sur demande.

Normes pour l'information et les communications

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

Réalisation en 2014

- Ajout de médias substitués pour formuler des commentaires dans le site Web interne et externe dans le cadre de l'article 12 (ci-dessous).
- Formulation dans notre politique sur l'accessibilité de notre engagement à identifier et à réviser les politiques connexes.

Cible pour 2015

- Continuer à surveiller les demandes de médias substitués et à y répondre.

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

Réalisation en 2014

- Déclaration de disponibilité de médias substitués ajoutée dans la page Web des Ressources humaines, du Service de représentation des patients et du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité, et demandes acheminées à accessibilite@lho.on.ca.
- Déclaration rédigée en langage simple.
- Réviser les politiques connexes au besoin.*

Cibles pour 2015

- Continuer à convertir dans un format accessible 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 de renforcer la capacité de faire converger ou de créer des documents accessibles au sein de l'Hôpital.

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

Réalisation en 2014

- Confirmation que les renseignements sur la planification des mesures d'urgence ne sont pas divulgués au public.

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

Réalisation en 2014

- Remaniement du site Web de l'Hôpital en cours pour lui donner une nouvelle image. Intégration de l'exigence de conformité aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) (niveau A minimum) dans tout plan de remaniement du site Web.

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

Réalisation en 2014

- Renouvellement de notre engagement pour que tout le contenu soit entièrement accessible (niveau AA) d'ici 2021.

Cibles pour 2015

- Fournir un rapport régulier des progrès au Comité de l'accessibilité (Service des communications).
- Le site Web actuel n'a pas fait l'objet d'une évaluation étant donné qu'un remaniement complet est prévu.
- 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)

Réalisation en 2014

- Ajout d'un énoncé d'accessibilité dans les postes affichés à l'externe ainsi que dans la page de renvoi du recrutement dans monHôpital (site Web interne de l'Hôpital).
- Distribution aux gestionnaires d'un scénario pour indiquer que l'Hôpital souscrit au principe d'égalité en matière d'emploi et qu'au besoin, des mesures d'adaptation liées à une incapacité sont disponibles pendant tout le processus de sélection.

Cibles pour 2015

- Réviser la politique l'an prochain.

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

Réalisation en 2014

- Ajout d'une disposition sur la conformité et le respect des droits de la personne dans la politique sur l'embauche. Distribution d'un scénario aux gestionnaires pour indiquer que l'Hôpital souscrit au principe d'égalité en matière d'emploi et qu'au besoin, des mesures d'adaptation liées à une incapacité sont disponibles pendant tout le processus de sélection. Distribution également d'un scénario à la personne qui fait passer les tests durant le processus de sélection.

Cibles pour 2015

- Réviser la politique en 2015.

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

Réalisation en 2014

- Énoncé d'accessibilité ajouté aux lettres d'offre d'emploi de l'Hôpital.

Cibles pour 2015

- Réviser la politique l'an prochain.

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

Réalisation en 2014

- Finalisation et approbation de la politique du Programme de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation *.
- Communication à tout le personnel des modifications apportées à la politique du Programme de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation, selon le protocole de la politique.
- Présentation du Service de santé et sécurité au travail lors de la journée d'orientation générale incluant de l'information sur les mesures de soutien disponibles pour les employés ayant une incapacité.

Cibles pour 2015

- 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 substitués sur demande #(2014)

Réalisations en 2014

- Ajout dans le site Web interne, monHôpital, des renseignements pour les employés qui demandent l'information dans un média substitut.

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

Réalisation en 2014

- Inclusion d'une liste de vérification pour créer des plans d'adaptation individualisés conformes au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)* dans les modèles de plans d'intervention d'urgence destinés aux gestionnaires.
- Intégration de mesures d'urgence dans tous les plans informatisés d'ici au 31 décembre 2014.
- Présentation dans un format accessible de tous les renseignements sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail, sur demande.

Cibles pour 2015

- Ajouter ou transférer tous les renseignements sur les plans d'adaptation individualisés existants et futurs dans une base de données informatisée.
- Intégrer les plans individualisés d'interventions d'urgence dans le modèle de plan d'adaptation individualisé utilisé par le Service de santé et sécurité au travail pour la

nouvelle politique et procédure sur les mesures d'adaptation pour les employés conformément au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI).

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

Réalisation en 2014

- Élaboration, approbation par l'équipe de la haute direction et diffusion de la politique du Programme de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation.

Cible pour 2015

- Vérifier la conformité pour ce qui est de la documentation dans les plans d'adaptation individualisés.

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

Réalisation en 2014

- Élaboration, approbation par l'équipe de la haute direction et diffusion de la politique du Programme de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation.

^ 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)

Réalisation en 2014

- Conformité à toutes les exigences de l'article 30.

^ 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)

Réalisation en 2014

- Conformité à toutes les exigences de l'article 31.

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

Réalisation en 2014

- Conformité à toutes les exigences de l'article 32.

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 2014

- Voir Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti – page 19.

Cibles pour 2015

- Se familiariser avec le nouveau code du bâtiment et le respecter – Le 1^{er} janvier 2015.

Initiatives et réalisations en 2014

L'Hôpital a appuyé plusieurs projets et initiatives dans le cadre de son engagement continu à améliorer toujours plus l'accessibilité pour les personnes vivant avec une incapacité. Tout au cours de l'année, l'Hôpital a prévu des ressources humaines et financières afin d'apporter des correctifs rapides ou d'entreprendre les changements nécessaires. En voici quelques exemples :

Changement de coordonnateur

Brenda Morris, coordonnatrice du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité, a accepté un nouveau poste dans la communauté après deux ans et demi à l'Hôpital. Elle a été remplacée, au milieu de septembre, par Serge Falardeau.

Serge Falardeau connaît bien la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il a été très actif au sein du comité d'élaboration des normes d'accessibilité dans le secteur de l'emploi de 2007 à 2009. Il apporte une expérience unique en tant que personne atteinte d'une incapacité qui a été témoin à la fois d'acceptation et de discrimination sur le marché du travail même.

À titre de nouveau coordonnateur, Serge continuera le travail entamé au fil des années tout en accordant une grande importance à la participation de la collectivité et à la consultation des personnes ayant une incapacité.

Programme des ambassadeurs au nœud papillon bleu



Les ambassadeurs au nœud papillon bleu de l'Hôpital sont présents dans tous les campus afin d'aider les patients à sortir de la voiture et à entrer dans l'hôpital pendant que leur proche ou ami stationne la voiture. Ce nouveau service, instauré en janvier au Centre de cancérologie, est tellement apprécié que nous l'implantons désormais partout à l'Hôpital.

Le programme a été mis en place en réaction à une lettre envoyée par la femme d'un patient atteint du cancer qui a exprimé sa frustration face au manque de compassion des politiques et pratiques de stationnement de l'Hôpital. L'Hôpital a réagi rapidement tout en reconnaissant qu'en effet, le stationnement est une des premières expériences des patients à l'Hôpital.

Les ambassadeurs au nœud papillon bleu sont des préposés au stationnement spécialement formés. Au besoin, ils aident les patients à sortir de leur véhicule et les accompagnent jusque dans l'hôpital. Un bénévole peut alors accueillir le patient à la porte et attendre avec lui jusqu'à ce que le conducteur revienne. Les conducteurs peuvent aller se stationner plus rapidement, confiants que leur proche n'est pas laissé seul.

En donnant ainsi un coup de main aux personnes qui en ont besoin, les ambassadeurs réduisent le risque de chute et améliorent l'expérience du patient. De plus, les voitures circulent mieux, puisque les conducteurs peuvent aller se stationner plus rapidement.

Consultation dans la collectivité – Visite pour repérer les obstacles au Centre de cancérologie



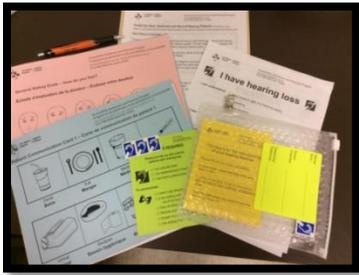
Une visite a été effectuée en partenariat avec le Service de la qualité et de l'expérience du patient du Centre de cancérologie afin de repérer les obstacles potentiels à l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité. Agissant à titre de patients, trois personnes vivant avec une incapacité ont participé à la visite : Wayne McIntyre (utilisateur de fauteuil roulant motorisé), Elizabeth Darling Griffis (aînée se déplaçant à l'aide d'une marchette) et Serge Falardeau (personne malvoyante et malentendante).

Objectifs du projet :

- Identifier les résultats non voulus pour le patient découlant d'obstacles à l'accessibilité de personnes ayant une incapacité.
- Consulter directement les personnes ayant une incapacité.
- Utiliser les conclusions afin de cerner des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité capables de favoriser la sécurité, la qualité, l'efficacité ainsi que l'expérience du patient.

Les participants ont observé 40 obstacles pendant la visite dont 26 qui ont pu être corrigés sans entraîner de frais (déplacement de meubles, d'écrans d'ordinateur, etc.). Les frais nécessaires pour éliminer la plupart des autres obstacles sont minimes (formation et sensibilisation du personnel, signalisation, modification de l'emplacement des distributeurs de savon, etc.). Les recommandations ont été communiquées aux cadres supérieurs du Centre de cancérologie. Quelques recommandations ont pu être adoptées assez efficacement, mais d'autres nécessiteront une certaine planification et des ressources financières. Certaines recommandations ont déjà permis d'apporter des changements significatifs.

Boîte à outils pour personnes malentendantes



La capacité de communiquer est essentielle pour permettre aux personnes malentendantes de participer aux soins dans tous les milieux de santé. Le patient doit pouvoir bien comprendre les diagnostics, les conseils médicaux et les interventions. Bien souvent, les personnes malentendantes entendent mal ou n'entendent pas des renseignements critiques, ce qui peut entraîner des problèmes de santé et sécurité.

C'est pourquoi on a attiré l'attention de l'Hôpital sur la boîte à outils pour personnes malentendantes. Des représentants de la Société canadienne de l'ouïe ont rencontré le personnel du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité pour rendre compte de l'expérience d'un autre établissement de soins de santé ontarien qui utilise la boîte avec beaucoup de succès.

La boîte contient plusieurs outils utiles pour aider les patients et les proches à mieux comprendre l'information et à communiquer, notamment un bloc-notes, des pictogrammes, une échelle de douleur et une échelle d'évaluation générale. Grâce à la boîte à outils, les personnes malentendantes peuvent maintenant participer plus activement aux décisions concernant leurs soins.

Terminal d'orientation



Un nouvel outil a été ajouté au bureau d'information du Campus Général en 2014. Le terminal d'orientation est un écran visuel qui a pour but d'aider les patients, les proches et les visiteurs à trouver leur chemin dans l'Hôpital. Bien illuminé, l'écran présente un choix accru de couleurs, des caractères de plus grande taille et des options faciles à comprendre. Après avoir identifié le lieu désiré dans la liste d'options du menu, l'utilisateur peut ensuite imprimer l'information afin de l'apporter avec lui. Le terminal est accessible aux personnes qui sont debout ou en fauteuil roulant. Le terminal d'orientation est un projet pilote. L'objectif est d'en installer un dans chaque campus.

Activités organisées pendant la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées en mai 2014



Pour célébrer la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées, nous avons donné aux employés la possibilité de devenir ambassadeur au nœud papillon bleu pendant une journée. Les employés choisis ont d'abord reçu une courte formation pratique sur l'accessibilité et la sécurité en fauteuil roulant. Ensuite, ils ont été jumelés à un ambassadeur au nœud papillon bleu officiel et ont travaillé à ses côtés pour l'aider à accueillir les patients et les proches à leur arrivée à leur rendez-vous. L'activité a connu un grand succès et a donné l'occasion au personnel de voir directement ce que l'accessibilité signifie pour nos patients et leur famille.

Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti

Plusieurs projets de rénovation ont été entrepris dans l'Hôpital afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité pour les patients, les proches et les visiteurs. En voici quelques bons exemples :

Campus Civic

- Modification de la hauteur de la toilette et des accessoires dans les chambres des patients afin de les rendre beaucoup plus accessibles
- Agrandissement de la salle de toilette pour permettre aux patients d'obtenir de l'aide au besoin et pour faciliter les transferts au fauteuil roulant et du fauteuil roulant
- Modification de la hauteur du comptoir du poste de soins infirmiers dans l'unité A4 afin de le rendre accessible
- Installation de nouvelles bandes de couleur contrastante sur le plancher et les bordures de mur pour aider les personnes malvoyantes
- Portes automatiques au niveau 4A, ascenseur
- Portes automatiques dans le corridor de l'aile B menant aux ailes C et D
- Portes automatiques, Pouponnière de soins spéciaux Rich-Little
- Porte automatique, amphithéâtre
- Porte automatique, toilettes à côté de l'amphithéâtre

Campus Général

- Réception du module M – installation d'un nouveau comptoir accessible
- Nouvelles salles de toilette sans obstacle à la Clinique de la sclérose en plaques
- Nouveau comptoir de réception – hauteur accessible
- Nouvelle salle d'attente plus grande avec de l'espace pour les aides à la mobilité
- Neuf nouvelles salles d'examen ultra-modernes
- Nouvel éclairage
- Grande porte d'entrée dans toutes les salles d'examen
- Nouvelle salle de toilette sans obstacle
- Nouvelle réception avec vue directe sur la salle d'attente
- Modification de 40 places de stationnement régulières afin de créer 34 places de stationnement accessibles au 2^e étage du parc de stationnement couvert.
Nouveaux panneaux y compris murs peints de couleur bleu et symboles peints sur le pavé

Planification des lits au Campus Général :

- Quatre nouvelles chambres modernes de patients (privées et grandes)
- Salle de douche sans obstacle
- Nouvelle salle de cuisine avec comptoir de hauteur accessible
- Revêtement de sol au lieu de tuiles de composition vinyle (VCT) dans les nouvelles chambres de patients

Entrepôt central :

- Vestiaire pour hommes et pour femmes avec salle de toilette sans obstacle
- Grande porte d'accès
- Enlèvement des tuiles de composition vinyle (VCT) et installation de plancher Stonhard
- Nouvel éclairage

Salle propre :

- Nouvel éclairage avec détecteur de mouvement
- Grandes portes d'accès

Tomographe par émission de positons

- Augmentation de l'espace dans la salle
- Nouvelle menuiserie préfabriquée avec comptoir accessible
- Abaissement de la fenêtre protégée pour obtenir une meilleure vue des patients
- Élimination du mur pour améliorer l'accès à la salle de traitement
- Nouvel éclairage

Médecine nucléaire

- Agrandissement de la salle de lecture
- Nouvel éclairage
- Remplacement du tapis par du revêtement de sol (plus propre)

Éclosion 7^e étage :

- Construction d'une plus grande salle propre

Cafétéria du Campus Général

- Nouvel éclairage (amélioré)

Campus Civic et Général

Conception de la chambre de patient standard – création de deux chambres dont l'agencement et la disposition schématique deviendront la norme et seront utilisés à partir de maintenant.

- Revêtement de sol en deux couleurs pour créer une séparation pour la famille et le personnel (plus sécuritaire)
- Prises à la tête du lit installées plus haut pour faciliter l'accès pour les patients dans le lit
- Crochet pour manteau installé plus bas à une hauteur plus accessible dans le garde-robe du patient
- Nouvelle sonnette d'appel et nouvel interrupteur de lampe portatif pour le patient

Résumé et prochaines étapes en 2015

Engagement continu

L'Hôpital d'Ottawa continue ses efforts pour offrir davantage d'options d'accessibilité, de formation pour le personnel et les bénévoles et de modifications à son milieu physique afin d'être plus accessible pour les personnes ayant une incapacité.

Consultation dans la collectivité

La consultation des personnes concernées de la collectivité nous aidera à déterminer comment nous pouvons améliorer notre accessibilité en tant qu'établissement de soins de santé. Il est question d'organiser deux rencontres pour donner aux gens la possibilité de nous dire comment nous nous situons, où sont les lacunes et comment nous pouvons tisser des liens avec la collectivité en matière d'accessibilité.

Nouvel hôpital à l'horizon

Récemment, on a annoncé l'achat d'un terrain en face du Campus Civic en vue de la construction d'un nouvel hôpital. Même si des années vont s'écouler avant la cérémonie de la première pelletée de terre, le coordonnateur de la planification et de la sensibilisation à l'accessibilité sera disponible aux fins de consultation pendant le processus de planification et de conception.

Conclusion

À titre de partenaires de la promotion de l'accessibilité, 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, continueront de faire de grands progrès pour rendre leur établissement de soins de santé plus accessible pour les personnes ayant une incapacité, les visiteurs, les membres de leur famille, les amis, les employés, les médecins et les bénévoles.

Entre le moment où les patients ayant une incapacité sont accueillis par un ambassadeur au nœud papillon bleu à l'entrée principale jusqu'à leur congé, nous encourageons le personnel et les bénévoles à leur demander ce qu'ils peuvent faire pour aider. Dès ce premier instant, les patients doivent sentir qu'ils sont dans un environnement humain et attentif, un endroit pour guérir et ensuite continuer à vivre leur vie de façon autonome dans la collectivité avec leur famille et leurs amis. Le séjour du patient à l'Hôpital peut être court, mais son souvenir de son expérience est permanent.

Le Code des droits de la personne de l'Ontario et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées ont pour but de servir d'instruments pour la conformité. Plus important encore, ils sont un rappel que les personnes ayant une incapacité méritent les mêmes avantages et services que nous voudrions pour notre famille. C'est là le message qui est véhiculé à tous les niveaux de notre hôpital. En effet, l'accessibilité est dans l'intérêt de tous!

Pensez à l'accessibilité!