



The Ottawa
Hospital | L'Hôpital
d'Ottawa

Janvier – décembre
2018

Rapport annuel sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa



L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés :



The Ottawa
Hospital | L'Hôpital
d'Ottawa
RESEARCH
INSTITUTE | INSTITUT DE
RECHERCHE

L'Hôpital d'Ottawa est accessible
à toute personne ayant une
incapacité qui vient y travailler, y
faire du bénévolat ou y recevoir des
soins empreints de compassion.

Table des matières

Introduction	3
Groupe de mobilisation publique	4
Amélioration de la qualité des documents destinés aux patients	5
Services d'interprétation à L'Hôpital d'Ottawa.....	6
Agrandissement de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa	7
Examen de la LAPHO en 2018	8
Possibilités d'emploi pour les personnes ayant une incapacité.....	8
Formation en matière d'accessibilité	9
Sommaire	10

Introduction

Chaque jour, presque 60 Ontariens naissent avec une incapacité diagnostiquée à la naissance ou plus tard au cours de leur vie. Ces incapacités ont une incidence directe sur la liberté, l'autonomie et la qualité de vie de ces personnes. Pour cette raison, le gouvernement de l'Ontario a décidé prendre des mesures afin d'accroître l'accessibilité dans l'intérêt de ces enfants et de toutes les personnes ayant une incapacité. En tant que collectivité, nous avons reconnu la nécessité de respecter la dignité et l'autonomie de tous. Grâce à la technologie, à l'amélioration des processus, aux nouvelles pratiques de gestion des ressources humaines et à une compréhension accrue des façons de répondre aux besoins uniques des personnes qui ont une incapacité, celles-ci sont de plus en plus nombreuses à avoir un avenir prometteur.

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), entrée en vigueur en 2005, vise à rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. En 2018, nous avons lancé notre deuxième plan pluriannuel pour respecter, voire même surpasser, les normes exigées dans la LAPHO.

Nous sommes à votre écoute! L'Hôpital d'Ottawa continue d'encourager le dialogue et l'ouverture d'esprit pour éliminer les obstacles et aider les personnes vivant avec une incapacité à se sentir en sécurité et bienvenues dans notre environnement. L'Hôpital a mis en place plusieurs initiatives pour inclure les points de vue des personnes ayant une incapacité et répondre à leurs besoins à mesure que nous cheminons vers une accessibilité accrue. En voici des exemples :

- Le Groupe de mobilisation publique, qui comprend des personnes ayant une incapacité et des membres de groupes de défense d'intérêts, joue un rôle clé dans la planification du nouveau campus de l'Hôpital.
- Le Service des relations avec les patients reçoit toutes les préoccupations en matière d'accessibilité et y répond rapidement et efficacement.
- Toute personne peut s'adresser à un employé, médecin ou bénévole pour lui faire part de son appréciation ou d'une préoccupation en matière d'accessibilité. Cette personne la dirigera vers le service approprié.

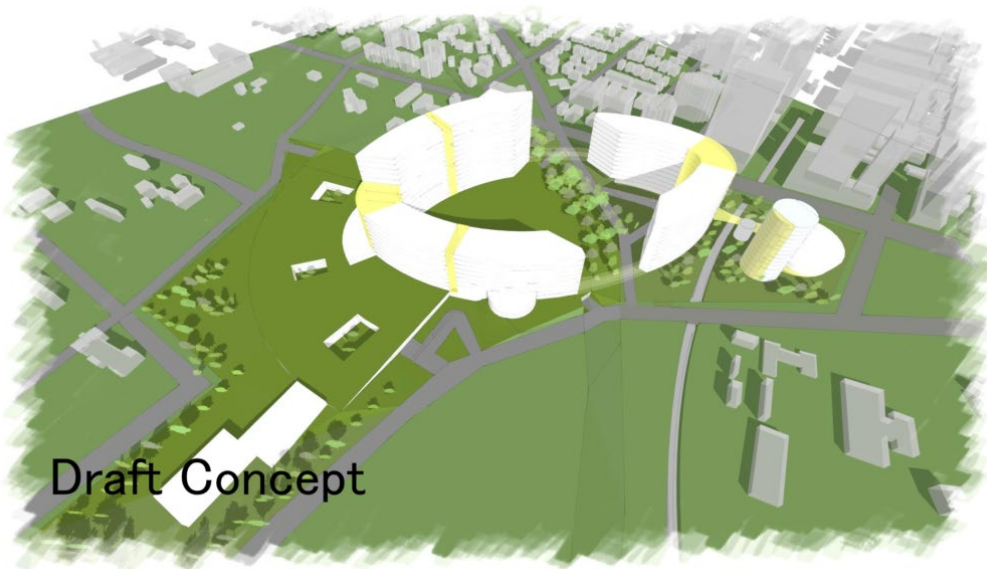
L'Hôpital d'Ottawa est fier d'être une figure de proue en matière d'accessibilité. Le présent rapport donne un aperçu du travail en cours à cet égard. Nous avons adopté une culture d'accessibilité que nous renforçons constamment. Nous apprécions votre soutien et vos commentaires pendant que nous oeuvrons à devenir l'établissement de santé le plus accessible dans la région de Champlain. Collaborer avec notre clientèle nous aidera à offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Renée Légaré
Vice-présidente exécutive, Ressources humaines

Groupe de mobilisation publique

L'Hôpital d'Ottawa a commencé à planifier la construction d'un nouveau campus à la fine pointe de la technologie en consultant la collectivité dès le départ. Pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, il est particulièrement important de s'y prendre dès la conception. L'Hôpital a donc invité des membres de la collectivité à se joindre au Groupe de mobilisation publique du nouveau campus, qui travaille en étroite collaboration avec notre équipe de communication pour veiller à ce que le nouveau campus réponde aux besoins des générations à venir.

Le président de l'Ottawa Disability Coalition (www.ottawadisability.com) est membre du Groupe de mobilisation publique du nouveau campus, assurant ainsi une représentation des personnes ayant une incapacité. L'accessibilité est au cœur des discussions du Groupe lorsqu'il examine l'aménagement suggéré pour l'aménagement extérieur et intérieur du campus.



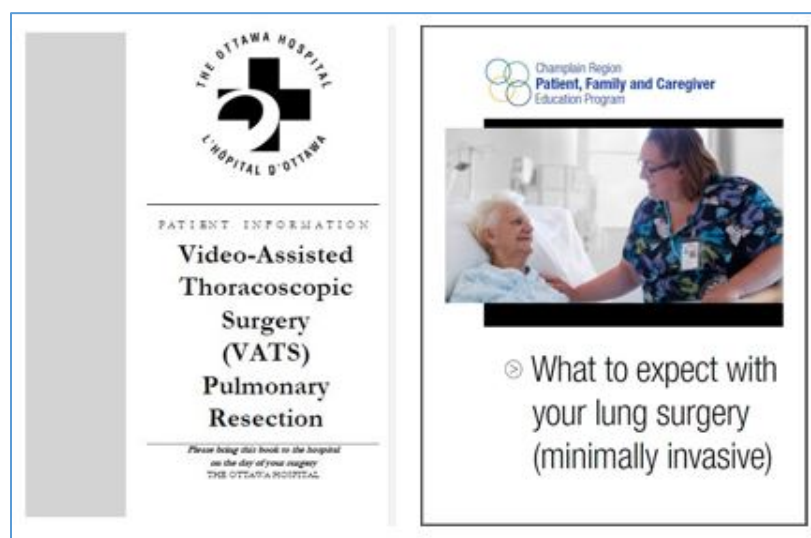
Amélioration de la qualité des documents destinés aux patients

Selon des données probantes, un patient qui comprend son problème de santé et qui sait ce à quoi s'attendre pendant et après son séjour à l'hôpital (p. ex., comment prendre ses médicaments et quels symptômes surveiller), se rétablit mieux et risque moins de subir des complications. Pour veiller à l'accessibilité des documents de renseignement, voici les pratiques exemplaires que nous suivons lors de leur création :

- **Langage clair** : Éliminer le jargon médical et viser un niveau de lecture entre la 6^e et la 8^e année.
- **Mise en page claire** : Choisir une taille de caractères lisible et privilégier les images.
- **Éducation aux adultes** : Présenter l'information dans le format le mieux adapté (p. ex., vidéo, texte, balado, appli, site Web).
- **Accessibilité** : Respecter les exigences légales en Ontario.
- **Rétroaction des patients** : Demander aux patients ce qu'ils pensent des documents.

Les services des communications et de la formation codirigent un projet d'amélioration de la qualité des documents de renseignement destinés aux patients, à leur famille et à leurs aidants naturels. Ce projet fait partie du plan d'amélioration de la qualité présenté au gouvernement de l'Ontario.

Le projet vise à établir un processus durable pour créer et modifier les documents de renseignement conformément aux pratiques exemplaires, en commençant avec 30 documents. Nous élaborons aussi des listes de vérification et des lignes directrices en matière d'accessibilité destinées aux rédacteurs de contenu, aux graphistes et aux webmestres pour veiller à ce que tous les documents respectent les exigences de la LAPHO. Le projet a débuté en avril 2018 et prendra fin en juin 2019.



Avant

Après

Services d'interprétation à L'Hôpital d'Ottawa

Nous savons que la communication est essentielle pour obtenir de meilleurs résultats en matière de santé. Des patients parlant différentes langues et des équipes de soins ont d'ailleurs pris le temps de nous faire part de ce point. Le patient doit pouvoir communiquer avec ses professionnels de la santé, ce qui exige parfois les services d'un interprète professionnel. L'interprète devient alors un membre important de l'équipe de soins.

De décembre 2017 à décembre 2018, le personnel a soumis 9 707 demandes d'interprétation en personne et 782 demandes d'interprétation audio par téléphone au nom de leurs patients. En fournissant ces services, l'Hôpital élimine les barrières linguistiques et permet aux patients de prendre part à leurs propres soins, ce qui leur procure une meilleure expérience.

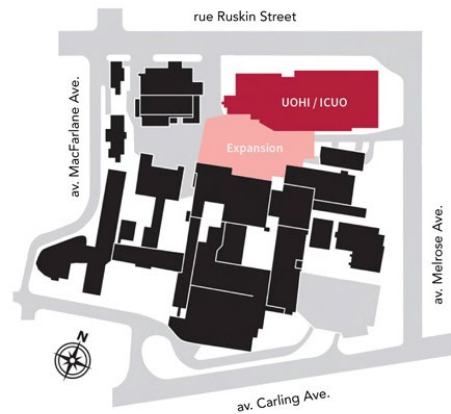
Un an s'est écoulé depuis que l'Hôpital a octroyé un nouveau contrat pour la prestation de services d'interprétation aux patients qui parlent une langue autre que le français et l'anglais. L'arrivée de ce nouveau fournisseur nous a incités à offrir une séance d'orientation à 65 interprètes. De plus, nous disposons maintenant de nouveaux outils pour offrir des services d'interprétation. Nous avons formé le personnel, qui sait désormais comment organiser une conférence téléphonique à trois personnes et comment utiliser un appareil mobile d'interprétation afin de réduire l'attente pour les services d'interprétation.

Agrandissement de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa a officiellement ouvert son édifice de soins intensifs en avril 2018. Il dispose maintenant d'une capacité accrue et d'installations accessibles pour continuer d'offrir le type de soins pour lequel il est reconnu. Le nouvel édifice permettra de gagner en efficacité et pourra accueillir les technologies de pointe en rapide évolution. Bien des patients de l'Institut de cardiologie sont âgés et ont des problèmes de santé complexes. L'Institut a ainsi franchi une étape de taille pour répondre à leurs besoins.

L'Institut de cardiologie possède maintenant :

- plus de 145 000 pieds carrés d'espace supplémentaire
- cinq salles d'opération, dont une salle d'opération hybride et un espace pour en accueillir une sixième
- neuf laboratoires de cathétérisme et d'électrophysiologie
- une nouvelle unité de soins intensifs en chirurgie cardiaque de 27 lits.



Le sous-sol de l'actuel édifice sera en outre complètement rénové pour accueillir un centre d'imagerie médicale centralisé et élargi. L'entrée principale sera aussi agrandie et rénovée pour améliorer l'accès des visiteurs, y compris des personnes ayant une incapacité.

Examen de la LAPHO en 2018

Comme le prévoit la LAPHO de 2005, le gouvernement provincial a entamé les démarches pour faire un examen approfondi de la mise en œuvre et des retombées de la Loi. En 2018, l'honorable David Onley a accepté de relever ce défi et a créé une équipe pour recueillir des commentaires des divers secteurs et régions de la province. Le secteur de la santé est l'un des secteurs ciblés. Comme l'Ontario est en train d'élaborer de nouvelles normes, l'examen tombe à un moment judicieux.

L'Association des hôpitaux de l'Ontario et le Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé ont participé à cet examen. Les enjeux cernés par les quelque 40 participants d'hôpitaux et de foyers de soins de longue durée portent notamment sur le manque d'accès à des formations ciblées, aux services et aux installations accessibles. Les participants ont aussi émis des préoccupations en ce qui concerne le manque de fonds pour réaliser les rénovations nécessaires afin d'améliorer l'accès des personnes ayant une incapacité.

Le rapport final sera publié au début de l'année prochaine.



Possibilités d'emploi pour les personnes ayant une incapacité

En juin 2018, l'Hôpital s'est joint au programme Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE). En tant que nouveau membre du PAIRE voulant créer un organisme diversifié et inclusif, L'Hôpital d'Ottawa continue d'accroître sa capacité d'attirer et de maintenir en emploi des personnes ayant une incapacité. Nous reconnaissons la pertinence d'accroître le nombre de personnes ayant une incapacité au sein de nos effectifs. L'Hôpital a délégué des représentants au congrès annuel du PAIRE qui ont eu le privilège d'entendre des conférenciers parler de leurs réussites et des défis qu'ils ont dû relever pour obtenir un emploi. Ils ont aussi appris à cerner les obstacles pouvant exister dans notre milieu de travail.

L'Hôpital d'Ottawa participe à des appels de jumelage d'emploi chaque mois avec d'autres employeurs et des fournisseurs de services. Ces appels nous permettent de diffuser nos offres d'emploi et de repérer des candidats par le biais des divers fournisseurs de services. L'Hôpital continuera de collaborer avec le PAIRE pour accroître davantage notre capacité de travailler avec des personnes ayant une incapacité et de les inclure dans nos effectifs.

Formation en matière d'accessibilité

Comme il y a toujours de nouveaux bénévoles, employés et gestionnaires, nous offrons des formations sur le service à la clientèle axé sur l'accessibilité de façon continue. De plus, le Bureau de l'accessibilité offre sa formation à des clients externes moyennant des frais. Au cours de la dernière année, nous avons ainsi sensibilisé 135 étudiants en médecine à l'Université d'Ottawa aux enjeux de l'accessibilité.

En 2018, 2 350 employés et bénévoles ont suivi notre formation ciblée en matière d'accessibilité, y compris sur les façons d'aider une personne qui a une incapacité, les bons mots à utiliser ainsi que le contenu de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario. Un volet clé de la formation s'appelle le « moment de réflexion ».

Pendant le moment de réflexion, les participants sont appelés à examiner leurs propres perceptions, craintes et stéréotypes à l'égard des personnes ayant une incapacité. On leur montre des images de personnes ayant différentes incapacités, puis les invitons à réfléchir aux messages qu'elles communiquent. Les participants en ressortent dotés d'une empathie accrue envers les personnes ayant différents types d'incapacité, qu'elles soient visibles ou invisibles.

« Ce fut une partie importante de ma formation. Le moment de réflexion nous aide à faire de nouveau preuve d'empathie envers les autres. J'ai appris des nouvelles choses sur moi-même qui m'aideront à être une meilleure bénévole. » - Bénévole de l'Hôpital

Sommaire

Nous progresserons assurément pour continuer d'accroître l'accessibilité des soins de santé d'ici 2025. Nous tenons aujourd'hui à souligner les efforts déployés par les membres du personnel et les bénévoles, qui contribuent énormément à l'atteinte cet objectif. Il y a parmi eux bien des champions qui font évoluer les choses en matière d'accessibilité. Nous souhaitons aussi remercier les membres de la collectivité qui prennent le temps de nous signaler un problème ou de nous exprimer leurs remerciements.

Nous travaillons pour vous et avec vous!

L'Hôpital d'Ottawa est accessible à toute personne ayant une incapacité qui vient y travailler, y faire du bénévolat ou y recevoir des soins empreints de compassion.

L'équipe de l'Accessibilité et des Services d'interprétation de L'Hôpital d'Ottawa,



Serge M. Falardeau
Coordonnateur



Kelly Parent
Adjointe