

# Rapport d'étape annuel sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa, 2023

Ce rapport est disponible sur le site Web de l'Hôpital et dans un format accessible, sur demande.

Le plan d'accessibilité pluriannuel de L'Hôpital d'Ottawa pour 2023 et 2024 énonce l'engagement de l'Hôpital à repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accès aux biens, services et installations de l'Hôpital et à satisfaire aux exigences du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le rapport d'étape annuel fait le point sur les progrès réalisés en 2023 pour satisfaire aux exigences de la LAPHO. Vous trouverez ci-dessous un résumé de nos réalisations et des initiatives en cours visant à améliorer l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa :

## **Exigences générales et service à la clientèle**

- Achèvement et présentation du rapport semestriel 2023 sur la conformité en matière d'accessibilité.
- Continuer de rendre obligatoire la formation sur la LAPHO dans le cadre de notre processus d'intégration. Pour l'année 2023, 3 678 nouveaux employés, 233 nouveaux bénévoles et 22 membres du Conseil des gouverneurs ont suivi la formation sur l'accessibilité.

## **Emploi**

### **Recrutement**

- Poursuite des partenariats avec les organisations Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et Marche des dix sous. Ces organisations mettent en relation les employeurs et les personnes ayant une incapacité à la recherche d'un emploi, tout en fournissant un soutien et des ressources tout au long du processus.
- Formation au recrutement et à l'intégration accessibles pour le responsable de la dotation en personnel afin d'améliorer les connaissances en matière de recrutement et d'aider les responsables à embaucher et à intégrer du personnel ayant une incapacité.
- Nous continuons à informer les candidats de la disponibilité d'aménagements à tous les stades du processus de recrutement, y compris lors des tests.

### **Gestion des urgences**

- Poursuite de l'amélioration de la formation des dirigeants en ce qui concerne les plans d'intervention d'urgence individuels, notamment en intégrant ces discussions dans le processus d'évaluation annuelle des performances des employés.
- Achèvement de l'examen de la notification multimodale des codes d'urgence afin de garantir des notifications visuelles et sonores, y compris notre système de téléavertissement (Spok mobile), les fenêtres contextuelles sur l'ordinateur ainsi que les notifications sur notre système d'information sur la santé (EPIC).
- Incorporation des icônes aux codes d'urgence codés en couleur, pour les membres du personnel qui sont daltoniens ou malvoyants.

## Renseignements et communications

- Continuer de proposer et de fournir des services d'interprétation en langue des signes (ASL ou LSQ) en personne ou virtuellement. Pour l'année 2023, 399 demandes ont été satisfaites (373 pour l'ASL et 26 pour la LSQ).
- Achat d'un haut-parleur de poche supplémentaire et réception de deux haut-parleurs de poche gratuits pour compléter les dispositifs d'assistance disponibles en prêt afin de faciliter les conversations entre les patients malentendants et leur équipe de soins de santé.
- Mise à jour de la page sur l'accessibilité du site Web public afin d'y inclure des informations sur les services accessibles disponibles.
- Élaboration d'une fiche de conseils à l'intention de nos employés pour les aider à fournir des informations aux patients ayant une incapacité dans des formats alternatifs ou avec des aides à la communication, le cas échéant, y compris des conseils pour rédiger en langage clair.
- Maintenance des sites Web accessibles à l'aide de SiteImprove, une plateforme de performance Web qui surveille et rapporte une rétroaction continue concernant l'optimisation des moteurs de recherche et les problèmes d'accessibilité, ainsi que des mises à jour et des recommandations.
- Commencement d'un projet de transformation Web à L'Hôpital d'Ottawa où le nouveau site présentera une infrastructure et une conception inclusives de premier ordre qui seront accessibles et créées pour tous et qui répondront aux règlements de conformité de la LAPHO.
- Au cours de l'année civile 2023, le Service des relations avec les patients a reçu des rétroactions du public sur 41 préoccupations liées à l'accessibilité. Les sujets abordés étaient très variés, notamment la signalisation, les obstacles à la mobilité, les sièges, les communications, l'équipement, les stationnements accessibles, la technologie et l'accès à l'interprétation en langue des signes. Le Service des relations avec les patients, en collaboration avec le bureau de l'accessibilité et des langues officielles, a récemment affiné ses mécanismes de suivi et de compte rendu des préoccupations du public en matière d'accessibilité. Cela permettra d'accroître l'impact des informations présentées à L'Hôpital d'Ottawa par le public et de mieux comprendre les obstacles auxquels les personnes sont confrontées lorsqu'elles recherchent des services.

## Transport

- Continuer de fournir des services de navettes accessibles entre les campus et les stationnements pour nos employés ayant une incapacité.

## Milieu bâti

Dans le cadre de notre stratégie globale visant à accroître l'accessibilité de l'environnement bâti à L'Hôpital d'Ottawa, les projets suivants ont été achevés entre le 1<sup>er</sup> janvier 2023 et le 31 décembre 2023.

### Campus Civic

- Opérateur de porte automatique – salle de TDM
- Secteur F du rez-de-chaussée : rénovation des toilettes principales accessibles
- Bureaux réservables pour les employés
- Remplacement de la signalisation extérieure

### Campus Général

- Mise à jour de 31 passages pour piétons au Centre des sciences de la santé d'Ottawa (CSSO) afin de répondre aux normes provinciales d'accessibilité. Il s'agit notamment d'élargir les sentiers, d'installer des plaques tactiles et d'améliorer le nivellement.
- Liaison piétonne du CSSO.
- Remplacement de la porte de l'Urgence et du bouton d'activation de la porte automatique

### Campus Riverside

- Remplacement de la signalisation extérieure

### Centre Robin Easy

- Mise à niveau de l'ascenseur

### Ensemble de l'Hôpital

- Amélioration de l'affichage interne
- Installation de lève-patients dans diverses unités de soins
- Rafraîchissement des locaux

L'engagement de L'Hôpital d'Ottawa en matière d'accessibilité va au-delà du respect des exigences de la LAPHO. Nous sommes heureux de continuer à élargir les services et les soutiens, tant pour notre personnel que pour nos patients. Dans le cadre de notre engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion, une communauté@lho a été créée pour les personnes ayant une incapacité et leurs alliés.