

CORPORATE POLICY AND PROCEDURE MANUAL MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'HÔPITAL D'OTTAWA

Accessibility Policy Politique sur l'accessibilité

SECTION : Communications

NO. / N° : ADM VIII 640

ISSUED BY / PRÉPARÉE PAR : Senior Vice-President,
Operations and Clinical Programs / premier vice-
président, Opérations et Programmes cliniques

APPROVAL DATES / DATES D'APPROBATION

APPROVED BY / APPROUVÉE PAR :

Senior Management Committee /
Comité de la haute direction

Date Initially Issued / Date de distribution initiale : 2012/12/17
Date Last Reviewed/Revised /
Date du dernier examen : yy/mm/dd
Implementation Date / Date d'entrée en
vigueur : 2012/12/17

POLICY

1.1 The Ottawa Hospital (TOH) is committed to providing equal treatment to people with disabilities with respect to the use and benefit of Hospital services, programs, goods and facilities.. TOH is committed to giving people with disabilities the same opportunity to access its services and to allowing them to benefit from the same services, in the same place and in similar ways as other patients/clients. This commitment extends to patients, families, visitors, employees and volunteers with visible or non-visible disabilities.

1.2 TOH will comply with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005. TOH combines all of the requirements of the AODA Accessible Standards for Customer Service Regulation with the requirements of AODA Integrated Accessibility Standards Regulation in the creation of this Accessibility Policy.

1.3 TOH will establish policies, practices and procedures on eliminating barriers and providing services and supports to people with disabilities. These will be consistent with the core principles of independence, dignity, integration and equality of opportunity.

1.4 Documentation that describes this policy and each of its requirements shall be maintained on the TOH public website and provided to individuals upon request in the appropriate format or with communication support.

POLITIQUE

1.1 L'Hôpital d'Ottawa (L'HO) s'est engagé à traiter de façon égale les personnes ayant une incapacité pour l'utilisation de ses services, programmes, biens et installations et l'accès à ceux-ci. L'HO s'engage à donner aux personnes ayant une incapacité les mêmes chances d'accéder à ses services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres personnes, et ce, au même endroit et d'une façon similaire. Cet engagement s'applique aux patients, aux familles, aux visiteurs, aux employés et aux bénévoles qui ont des incapacités visibles et non visibles.

1.2 L'HO respectera la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Dans la présente politique, L'HO combine les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établis en vertu de la LAPHO.

1.3 L'HO établira des politiques, des pratiques et des procédures sur l'élimination des obstacles et la prestation de services et d'un soutien aux personnes ayant une incapacité. Ces politiques, pratiques et procédures respecteront les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

1.5 This policy applies to all TOH employees, volunteers and any individual or organization that provides goods, services or facilities to the public or other third parties on behalf of TOH in accordance with the legislation.

1.6 TOH shall produce a multi-year Accessibility Plan, in consultation with persons with disabilities. The plan will be posted on the hospital's website and shall be made available in an accessible format and with communication supports, upon request. Progress on the plan will be provided on the schedule determined by the AODA legislation. The plan and subsequent progress reports will be approved by Senior Management and presented to the Board of Directors.

1.7 TOH maintains and develops policies on how TOH will meet its requirements under the AODA and will provide such policies in an accessible format upon request.

1.8 When procuring goods, services, self-service kiosks or facilities, the hospital shall incorporate accessibility criteria and features, unless it is not feasible (practicable). If not practicable, the hospital shall provide an explanation, upon request

DEFINITION

2.1 Barrier: Anything that prevents a person with a disability from fully participating in all aspects of society because of his or her disability, including a physical barrier, an architectural barrier, an informational or communications barrier, an attitudinal barrier, technological barrier, a policy or a practice.

2.2 Disability:

a) any degree of physical disability, infirmity,

1.4 L'HO fournira de la documentation sur la présente politique et chacune de ses exigences dans son site Web et la fournira sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.

1.5 Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles de L'HO ainsi qu'à toute personne ou organisation qui fournit des biens, des services ou des installations aux membres du public ou à d'autres tiers au nom de L'HO conformément à la loi.

1.6 L'HO établira un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec les personnes ayant une incapacité. Le plan sera affiché dans le site Web de l'Hôpital et sera fourni dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées sur demande. L'HO fera état des progrès accomplis pour répondre aux besoins établis dans le plan selon l'échéancier établi dans la LAPHO. Le plan d'accessibilité et les rapports associés sur les progrès seront approuvés par la haute direction et présentés au Conseil des gouverneurs.

1.7 L'HO élabore et tient à jour des politiques régissant la façon dont L'HO satisfera aux exigences en vertu de la LAPHO et offrira ces politiques dans un format accessible sur demande.

1.8 L'Hôpital prend en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services, de guichets libre-service ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. S'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d'accessibilité, l'Hôpital en fournit une explication sur demande.

DÉFINITIONS

2.1 Obstacle : Tout ce qui empêche une personne ayant une incapacité de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son incapacité, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l'information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

2.2 Incapacité :

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

malformation or disfigurement that is caused by bodily injury, birth defect or illness and, without limiting the generality of the foregoing, includes diabetes mellitus, epilepsy, brain injury, any degree of paralysis, amputation, lack of physical co-ordination, blindness or visual impediment, deafness or hearing impediment, muteness or speech impediment, or physical reliance on a guide dog or other animal or on a wheelchair or remedial appliance or device.

b) a condition of mental impairment or a development disability,

c) a learning disability, or a dysfunction in one or more of the processes involved in understanding or using symbols or spoken language,

d) a mental disorder, or

e) an injury or disability for which benefits were claimed or received under the insurance plan established under the Workplace Safety and Insurance Act, 1997.

2.3 Guide Dog: Guide dog is defined in section 1 of the *Blind Persons' Rights Act* and means a dog trained as a guide for a blind person and having the qualifications prescribed by the regulation.

2.4 Service Animal: An animal described in subsection 4(9) of the Accessibility Standards for Customer Service. An animal is a service animal for a person with a disability:

a) if it is readily apparent that the animal is used by the person for reasons relating to his or her disability; or

b) if the person provides a letter from a physician or nurse confirming that the person requires the animal for reasons relating to the disability.

2.5 Support Person: In relation to a person with a disability, another person who accompanies him or her in order to help with communication, mobility, personal care or medical needs or with access to goods and services.

2.6 Accessible Formats may include but are not limited to large print, recorded audio and electronic formats, Braille and other formats usable by persons with disabilities.

a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, y compris le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

d) un trouble mental;

e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

2.3 Chien-guide ou chien d'aveugle : Selon l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*, il s'agit d'un « chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et est dressé pour servir de guide à un aveugle ».

2.4 Animal d'assistance : Selon le paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un animal est un animal d'assistance pour une personne ayant une incapacité dans l'un ou l'autre des cas suivants :

a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son incapacité;

b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité.

2.5 Personne de soutien : Personne qui accompagne une personne ayant une incapacité pour l'aider à

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

2.7 **Communication Supports** may include but are not limited to captioning, alternative and augmentative communication supports, plain language, sign language and other supports that facilitate effective communications.

2.8 **Kiosk** is an interactive electronic terminal, including a point-of-sale device, intended for public use that allows users to access one or more services or products or both.

communiquer, à se déplacer, à faire ses soins personnels ou à répondre à ses besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services.

2.6 « **Format accessible** » s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes ayant une incapacité.

2.7 « **Aides à la communication** » s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

2.8 « **Guichet** » s'entend d'un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou les deux.

PROCEDURE

3. Customer Service Standard Procedures

3.1 Communication

3.1.1 TOH will communicate with persons with a disability in a manner that takes into account their disability

3.1.2 Telephone services: TOH is committed to providing fully accessible telephone services to our patients/clients.

3.1.3 TOH will offer to communicate with patients/clients by e-mail, TTY, and/or relay services if telephone communication is not suitable to their communication needs or is not available.

3.1.4 TOH is committed to providing accessible invoices to all of its patients/clients. For this reason, invoices will be provided in the following formats upon request: Hard copy, large print or email. TOH will answer any questions patients/clients may have about the content of the invoice in person, by telephone or email.

3.1.5 Information about TOH's feedback process will be available to the public. Feedback regarding the way TOH provides services to people with disabilities can be made

PROCÉDURE

3. Procédures concernant la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

3.1 Communication

3.1.1 L'HO communiquera avec les personnes ayant une incapacité d'une manière qui tient compte de leur incapacité.

3.1.2 Services téléphoniques : L'HO s'engage à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à ses patients et clients.

3.1.3 L'HO offrira aux patients ou clients la possibilité de communiquer par courriel, à l'aide d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) ou de services de relais si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

3.1.4 L'HO s'est engagé à fournir des factures accessibles à toute sa clientèle. Pour cette raison, les factures sont fournies dans les formats suivants sur demande : copie imprimée, gros caractères ou courriel. L'HO répond à

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

by email, verbally, and/or feedback card. TOH will respond to this feedback and take appropriate action.

3.1.6 Complaints will be addressed through Patient Relations and may be made by email, verbally or in writing.

3.2 Assistance

3.2.2. Persons with disabilities are permitted to be accompanied by their guide dog or service animal in those areas of TOH open to the public, unless such animal is excluded by another law. If excluded by law, other measures will be used to provide services to the person with a disability.

3.2.3. People with a disability who use a support person are entitled to bring that person with them while accessing services at TOH. At no time will a person with a disability who is accompanied by a support person be prevented from having access to his or her support person while on TOH premises.

3.3 Notice of service disruption

3.3.1 Notice will be provided, where possible, when facilities or services that persons with a disability rely on are temporarily disrupted. Such notice will include information about the reason for the disruption, its anticipated duration and a description of alternative facilities or services, if any, that are available. The notice will be placed at all public entrances and service counters on TOH premises.

4. Information and Communication Standards Procedures

4.1 Accessible Formats and Communication Supports

4.1.1 Except as otherwise provided by the AODA, the hospital shall, upon request, and in consultation with the person making the request, provide or make arrangements to provide accessible formats and communication supports for persons with disabilities in accordance with the schedule set out in the AODA Integrated Standards Regulation. Accessible formats and communication supports shall be provided in a timely manner, taking into account the person's accessibility needs and at a cost that is no more than the regular cost charged to other persons.

toutes les questions de la clientèle au sujet du contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

3.1.5 L'information sur le processus de rétroaction de L'HO sera accessible au public. Les commentaires concernant la façon dont L'HO fournit des services aux personnes ayant une incapacité peuvent être transmis par courriel, verbalement et sur une carte de commentaires. L'HO y répondra et prendra les mesures qui s'imposent.

3.1.6 Les plaintes doivent être transmises au Service des relations avec les patients par courriel, verbalement ou par écrit.

3.2 Assistance

3.2.1 Les personnes ayant une incapacité peuvent entrer dans les secteurs de L'HO accessibles au public avec leur chien-guide ou leur animal d'assistance, sauf si une loi leur interdit de le faire. Si c'est le cas, L'HO prendra d'autres mesures pour offrir des services à ces personnes.

3.2.2 Les personnes ayant une incapacité peuvent accéder aux services de L'HO avec une personne de soutien. En aucun temps L'HO n'empêchera les personnes ayant une incapacité de consulter la personne de soutien qui les accompagne.

3.3 Avis de perturbation des services

3.3.1 L'HO avisera la clientèle, dans la mesure du possible, en cas de perturbation des installations ou des services sur lesquels comptent les personnes qui ont une incapacité. Cet avis précisera les raisons de la perturbation et sa durée prévue et décrira les installations ou les services de remplacement disponibles, le cas échéant. L'avis sera affiché dans les entrées publiques et les comptoirs de services de L'HO.

4. Procédures concernant les normes pour l'information et la communication

4.1 Formats accessibles et aides à la communication

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

4.2 Terminology

4.2.1 When referring to people with disabilities, TOH employees, volunteers and third party contractors shall use terminology that adheres to guidelines provided in TOH's Accessibility Guide available on the Infonet (internal website).

4.3 Accessible Websites and Web Content

Internet websites and web content controlled directly by the Ottawa Hospital or through a contractual relationship that allows for modification of the product shall conform to the World Wide Web Consortium Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, at Level A and AA in accordance with the schedule set out in the AODA Integrated Accessibility Standards.

4.4 Emergency Procedures, Plans and Information

The Ottawa Hospital shall provide all existing public emergency procedures, plans and public safety information, upon request in an accessible format or with appropriate communication supports in a timely manner.

5.0 Employment Standards

5.1 Recruitment

The Ottawa Hospital shall post information about the availability of accommodations for applicants with disabilities in its recruitment process. Job applicants who are individually selected for an interview and/or testing shall be notified that accommodations for material to be used in the process are available, upon request. TOH shall consult with any applicant who requests an accommodation in a manner that takes into account the applicant's disability. Successful applicants shall be notified about the hospital's policies for accommodating employees with disabilities as part of their offer of employment.

5.2 Employee Supports

The Ottawa Hospital will inform employees of the policies used to support employees with disabilities, including policies on the provision of job accommodations that take into account an employee's accessibility needs due to disability. TOH will provide this information to new employees as soon as practicable after they begin their

4.1.1 Sauf disposition contraire de la LAPHO, l'Hôpital fournit ou fait fournir à la personne ayant une incapacité qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication selon l'échéancier prévu au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établi en vertu de la LAPHO. Les formats accessibles et les aides à la communication sont fournis en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

4.2 Terminologie

4.2.1 Pour désigner les personnes ayant une incapacité, les employés, bénévoles et entrepreneurs de L'HO doivent utiliser une terminologie conforme aux lignes directrices fournies dans le Guide d'accessibilité de L'HO disponible dans InfoNet (site Web interne).

4.3 Sites et contenus Web accessibles

Les sites Web et leur contenu dont L'Hôpital d'Ottawa est responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui autorise la modification du produit Internet seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau A et AA, du Consortium World Wide Web, selon l'échéancier prévu dans les Normes d'accessibilité intégrées établies en vertu de la LAPHO.

4.4 Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence

Sur demande, L'Hôpital d'Ottawa fournit les renseignements existants sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce en temps opportun.

5.0 Normes d'emploi

5.1 Recrutement

Durant son processus de recrutement, L'Hôpital d'Ottawa affiche l'information sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats ayant une incapacité. Il avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer à une entrevue ou à une évaluation que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel qui sera utilisé durant le

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

employment and provide updated information to all employees whenever there is a change to existing policies on the provision of job accommodations that take into account an employee's accessibility needs due to disability.

5.3 Accessible Formats and Communication Supports for Employees

Upon an employee's request, TOH shall consult with the employee to provide or arrange for the provision of accessible formats and communication supports for:

- a) information that is needed in order to perform the employee's job; and
- b) information that is generally available to employees in the workplace.

TOH will consult with the employee making the request in determining the suitability of an accessible format or communication support.

5.4 Workplace Emergency Response Information

If an employee's disability is such that workplace emergency response information is necessary and TOH is aware of the need for accommodation, this information shall be provided to employees. In addition, this information shall be provided, with the employee's consent, to the person designated to provide assistance. The information shall undergo review when the employee moves to a different location, when the employee's overall accommodation needs or plans are reviewed and when TOH reviews its general emergency response plan.

5.5 Documented Individual Accommodation Plans

A written process for the development and maintenance of documented individual accommodation plans shall be developed for employees with disabilities. If requested, these plans shall include information regarding accessible formats and communications supports. If requested, the plans shall include individualized workplace emergency response information.

5.6 Return to Work Process

TOH shall have in place a documented return to work process for employees returning to work due to disability and requiring disability-related accommodations. This

processus. L'HO consulte le candidat qui demande une mesure d'adaptation d'une manière qui tient compte de l'incapacité de la personne. Lors de l'offre d'emploi, L'HO informe les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés ayant une incapacité.

5.2 Mesures de soutien des employés

L'Hôpital d'Ottawa informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés ayant une incapacité, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent de l'incapacité de la personne. L'HO fournira ces renseignements aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction et fournira des renseignements à jour à tous les employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent de l'incapacité de l'employé.

5.3 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Sur demande d'un employé, L'HO consulte l'employé ayant une incapacité pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :

- a) l'information nécessaire pour faire son travail;
- b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

L'HO consultera l'employé qui fait la demande au moment de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

5.4 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

L'HO fournira des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés ayant une incapacité si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur incapacité et que L'HO est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur incapacité. De plus, ces renseignements sont communiqués à la personne désignée pour aider l'employé, si l'employé donne son consentement à cet effet. Ces

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

return to work process shall outline the steps that the hospital shall take to facilitate the return to work.

6.0 Transportation Standards

6.1 Accessible Shuttle

TOH will provide accessible transportation services for employees between campuses. In the event that vehicles are not accessible, TOH will provide equivalent transportation services (i.e. in the form of accessible taxicabs).

7.0 Responsibility and Monitoring

7.1 The Accessibility Awareness and Planning (AAP) office is responsible for reviewing this Policy annually and recommending amendments to ensure on-going compliance with regulated accessibility standards and legislated obligations.

- The AAP office shall provide advice and direction on the implementation of this Policy
- Managers and Directors shall ensure that they and their staff are familiar with and comply with this Policy.

7.2 The failure to comply with the AODA regulations can result in enforcement measures and/or financial penalties levied by the Province of Ontario. Managers and Directors shall monitor current practices to ensure compliance.

renseignements font l'objet d'un examen lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen et lorsque L'HO procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

5.5 Plans d'adaptation individualisés et documentés

L'Hôpital élabore un processus écrit régissant l'élaboration et la tenue de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés ayant une incapacité. Sur demande, ces plans comprennent de l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication. Sur demande, ces plans comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

5.6 Processus de retour au travail

L'HO mettra en place un processus documenté de retour au travail pour ses employés qui sont absents en raison d'une incapacité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur incapacité afin de reprendre leur travail. Ce processus de retour au travail décrira sommairement les mesures que l'Hôpital prendra pour faciliter le retour au travail.

6.0 Normes pour le transport

6.1 Navette accessible

L'HO fournira des services de transport accessibles aux employés entre les campus. Si les véhicules ne sont pas accessibles, L'HO fournira des services de transport équivalents (sous forme de taxis accessibles).

7.0 Responsabilité et surveillance

7.1 Planification et sensibilisation à l'accessibilité est responsable de faire un examen annuel de la présente politique et de recommander des modifications pour veiller au respect continu des règlements sur les normes d'accessibilité et des obligations prévues à la loi.

- Le personnel de Planification et sensibilisation à l'accessibilité fournit des conseils et des directives sur la mise en œuvre de la présente politique.
- Les gestionnaires et les directeurs s'assurent que leur personnel et eux-mêmes sont familiers avec la présente politique et s'y conforment.

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

7.2 La non-conformité aux règlements établis en vertu de la LAPHO peut entraîner des mesures visant à les faire respecter et des pénalités financières imposées par le gouvernement de l'Ontario. Les gestionnaires et directeurs doivent surveiller les pratiques actuelles pour veiller à la conformité.

4. RELATED POLICIES AND/OR LEGISLATIONS

ADM VIII 460 Pet Visitation, Pet Therapy and Assistance Animals in The Hospital
Appendix A: ADM VIII 170 Cultural Language Interpretation Services
Appendix B: ADM VIII 171 Interpretation Services for the Deaf, Deafened and Hard-of-Hearing
TOH Accessibility Guide
TOH Accessibility Plan
The Ontarians with Disabilities Act (ODA), September 2002.
The Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA), 2005, S.O 2005, c. 11
Accessibility Standards for Customer Service, (AODA) 2008 O.Reg. 429/07
Integrated Accessibility Standards, (AODA) 2011 O.Reg. 191/11
Human Rights Code, R.S.O. 1990, c. H.19
The Blind Persons' Rights Act
Guide to the Accessibility Standards for Customer Service, Ontario Regulation 429/07

4. POLITIQUES OU RÈGLEMENTS CONNEXES

ADM VIII 460 : Visites d'animaux de compagnie, zoothérapie et chiens aidants à L'Hôpital
Annexe A : ADM VIII 170 : Services d'interprétation culturelle
Annexe B : ADM VIII 171 : Services d'interprétation pour les patients sourds, devenus sourds ou malentendants
Guide d'accessibilité de L'HO
Plan d'accessibilité de L'HO
Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, septembre 2002

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), L.O. 2005, CHAPITRE 11
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (2008), Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la LAPHO
Normes d'accessibilité intégrées (2011), Règlement de l'Ontario 191/11 pris en application de la LAPHO
Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, CHAPITRE H.19
Loi sur les droits des aveugles
Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

**APPENDIX A
(Formerly ADM VIII 170 – Cultural language interpretation services)**

1. POLICY

1.1 The Hospital endeavours to provide cultural (language) interpretation for patients who do not understand either English or French.

1.2 Whenever possible, the Hospital will provide interpretation services for both inpatients and outpatients.

1.3 Interpretation Service for patients from Nunavut is available through the Ottawa Health Services Network Inc. (OHSNI).

2. DEFINITION N/A

3. PROCEDURE

3.1 Responsibility and accountability for obtaining interpretation services resides with the clinical manager

3.2. If a patient does not speak and/or read French or English, ask the patient to identify his/her preferred mode of communication. This could be spoken language, reading and writing notes, using technical devices, communicating with an interpreter, involving family or friends, or a combination of these. If the team feels the family is not interpreting appropriately, then the Interpretation service must be contacted. Written material may or may not be appropriate depending on the specific needs of the patient. Interpretation Services are provided by external agencies and interpreters are paid by the hospital based on an hourly rate.

3.3 To schedule an interpreter :

- during normal business hours, Call the *Cultural Interpretation Services of Ottawa –Carleton* (CISOC) at 237-0502.
- after hours or on weekends, or in event of an emergency, access the service by paging CISOC at 751-4663.
- provide the following information:
 - Patient's name
 - Patient's language
 - Date and time of appointment
 - Approximate appointment duration
 - Exact location of the appointment
 - Contact number for requesting service/unit/clinic
 - Identify the cost centre to which to send the invoice

Note: In some cases an interpreter may not be available through one of the above Agencies, and therefore a freelance interpreter may be booked.

Note: For patients from Nunavut contact an interpreter through OHSNI at : 613-523-7822 .

The OHSNI interpreter is to be booked at least 24 to 48 hours in advance [unless it is an emergency situation].

3.4 In cases of intimate partner violence or sexual assault, it is recommended that trained interpreters be used. No-cost interpretation services are available for women victims through Immigrant Women Services Ottawa (IWSO) on a 7 day a week, 24 hour a day basis. To reach IWSO call:

Business hours:729-3145

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

After hours:729-1393
Cell:784-0064

3.5 Once the appointment is scheduled, the interpreter will call back to confirm the appointment.

3.6 On the day of the appointment, the interpreter will arrive at the prescheduled time for their assignment. Note the arrival time, and upon completion of the assignment, sign the interpreter's assignment sheet. The interpreter will submit their assignment sheet to their agency for invoicing purposes.

3.7 The manager/designate maintains a record of services utilized in his/her unit. Billing begins at the scheduled arrival time.

3.8 If the interpretation is not required, or needs to be rebooked, contact the agency immediately to cancel or rebook the service. Cancellations must be given 48 hours in advance or the cost center will be billed.

3.9 The interpretation service will direct invoices to the appropriate campus for payment. Financial Services will forward invoices to the appropriate Manager for verification and assignment of cost centre. Financial Services will issue payment to the Agency / Interpreter.

4. RELATED POLICIES AND / OR LEGISLATIONS

ADM VIII 171 Interpretation Services for Deaf, Deafened and Hard of Hearing

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

**ANNEXE A
(Auparavant ADM VIII 170 : Services d'interprétation culturelle)**

1. POLITIQUE

- 1.1 L'Hôpital s'efforce d'offrir des services d'interprétation culturelle (linguistique) aux patients qui ne comprennent ni le français ni l'anglais.
- 1.2 L'Hôpital offre, dans la mesure du possible, des services d'interprétation aux patients internes et externes.
- 1.3 L'Ottawa Health Services Network Inc. (OHSNI) offre des services d'interprétation aux patients du Nunavut.

2. DÉFINITION : S.O

3. PROCÉDURE

3.1 Le gestionnaire clinique assume la responsabilité de recourir aux services d'un interprète.

3.2 Si un patient ne parle ou ne lit ni le français ni l'anglais, demandez-lui de déterminer le mode de communication qu'il préfère. Il peut s'agir de la langue parlée, de la lecture et de l'écriture de notes, de l'utilisation de dispositifs techniques, de la communication avec un interprète, du recours à des parents ou amis ou une combinaison de tous ces modes de communication. Si l'équipe estime que la famille ne peut s'acquitter de l'interprétation de façon appropriée, il faut alors communiquer avec les Services d'interprétation. Selon les besoins du patient, il se peut que le matériel écrit s'avère inapproprié. Les services d'interprétation sont suppléés par des agences externes et les interprètes sont payés par l'hôpital en fonction d'un taux horaire.

3.3 Pour avoir recours aux services d'un interprète :

- durant les heures normales de travail, téléphonez aux Services d'interprétation culturelle d'Ottawa-Carleton (CISOC) au 237-0502;
- après les heures de travail, la fin de semaine ou en cas d'urgence, communiquez par téléavertisseur avec le CISOC au 751-4663;
- donnez les renseignements suivants :
 - le nom du patient;
 - sa langue de communication;
 - la date et l'heure du rendez-vous;
 - la durée approximative du rendez-vous;
 - l'endroit précis du rendez-vous;
 - le numéro de téléphone de la personne-ressource du service, de l'unité ou de la clinique;
 - le centre de coûts où doit être envoyée la facture.

Remarque : Il se peut dans certains cas que l'une de ces agences ne soit pas en mesure de fournir d'interprète. On pourra alors recourir aux services d'un interprète indépendant.

Remarque : Dans le cas de patients du Nunavut, vous pouvez communiquer avec un interprète par l'entremise de l'OHSNI en composant le 523-7822. À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, vous devez retenir les services de l'interprète de l'OHSNI de 24 à 48 heures à l'avance.

3.4 Dans les cas d'agression sexuelle ou de violence perpétrée par un partenaire intime, on recommande d'avoir recours à des interprètes de formation. Les femmes victimes de violence peuvent obtenir des services d'interprétation gratuits par l'entremise des Services pour femmes immigrantes d'Ottawa, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Voici les numéros pour joindre l'organisme :

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

Durant les heures normales de travail : 729-3145
Après les heures de travail : 729-1393
Cellulaire : 784-0064

3.5 Une fois le rendez-vous fixé, l'interprète rappellera pour confirmer le tout.

3.6 Le jour du rendez-vous, l'interprète arrivera à l'heure fixée. Notez son heure d'arrivée et signez sa fiche de travail avant son départ. L'interprète devra présenter sa fiche à l'agence pour laquelle il travaille afin qu'elle s'occupe de la facturation.

3.7 Le gestionnaire ou son représentant devront tenir un dossier des services utilisés dans leur propre unité. La facturation débute à l'heure d'arrivée prévue.

3.8 Si vous n'avez plus besoin des services d'interprétation ou si vous devez fixer un nouveau rendez-vous, communiquez avec l'agence immédiatement pour annuler le rendez-vous ou en fixer un nouveau. Vous devez annuler 48 heures à l'avance, sinon le centre de coûts sera facturé.

3.9 L'agence de services d'interprétation enverra un état de compte au campus visé. Les Services financiers transmettront la facture au gestionnaire approprié aux fins de vérification et d'attribution du centre de coûts. Les Services financiers paieront directement l'agence ou l'interprète.

4. POLITIQUES OU RÈGLEMENTS CONNEXES

ADM VIII 171 Services d'interprétation pour les patients sourds, devenus sourds ou les malentendants

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

TITLE
TITRE
ADM VIII 640

APPENDIX B
(Formerly ADM VIII 171 – Cultural language interpretation services for the Deaf, Deafened and Hard-of-Hearing)

1. POLICY

The hospital is committed to providing clear, barrier free, communication for patients who are Deaf, deafened or hard of hearing. This may include providing sign language interpretation for patients who are Deaf, oral interpretation, real-time captioning, and/or technical devices, and written material, depending on the patient's preferred mode of communication.

The hospital is obliged to provide interpretation services for both inpatients and outpatients.

2. DEFINITIONS

2.1 Deaf (upper case "D") is a term that refers to members of a socio-linguistic and cultural group whose language is sign language. In Canada, there are two main sign languages: American Sign Language (ASL) and Langue des Signes Québécoise (LSQ).

2.2 Deaf (lower case "d") is a term that refers to people who have little or no residual hearing.

2.3 Hard of hearing is a term that refers to individuals who have a hearing loss ranging from mild to severe, and who use their voice and residual hearing and occasionally sign language for communication.

2.4 Deafened, late deafened and oral deaf are terms that refer to individuals who have lost all hearing at some point in their lives. Deafened people use spoken language and rely on visual forms of communication such as speechreading, text, and occasionally sign language. People who lose their hearing later in life or have different degrees of hearing loss may have different communication needs.

2.5 Qualified interpreters follow a nationally established code of ethics. They are impartial, professional and do not edit information. They must maintain confidentiality.

3. PROCEDURE

3.1 If a patient is hard of hearing, Deaf, or deafened, ask the patient to identify his/her **preferred mode of communication**. This could be spoken language, sign language, reading and writing notes, using technical devices, communicating with an interpreter or a combination of these. Written material may or may not be appropriate depending on the specific needs of the patient.

3.2 Interpretation Services are provided by external agencies and interpreters are paid by the hospital based on an hourly rate.

3.3 If sign language interpretation is requested, identify if the patient prefers ASL (American Sign Language) or LSQ (Langue des Signes Québécoise). Some patients with Francophone names may use ASL, not LSQ.

3.4 Responsibility and accountability for obtaining interpretation services reside with the clinical manager.

3.4 To schedule an interpreter:

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

ASL interpreter:

- During normal business hours (Monday to Friday, 9-5), contact the Canadian Hearing Society (CHS), Ontario
- Interpreting Services (OIS) by e-mail (oisottawa@chs.ca); fax (613-656-1852); or call Bell relay (1-800-855-0511, then give them # 1-877-843-0368 to call)
- After regular business hours, on weekends or statutory holidays, OR for emergency services, contact the Emergency Interpreting Services by phone (1-866-256-5142); TTY (1-866-831-4657); or e-mail (ois@answerplus.ca).

LSQ interpreter:

- During normal business hours, call (1-800-479-4562 poste 2235); e-mail (siolsq@chs.ca); or fax (1-705-522-1060).
- For evenings, weekends, statutory holidays or emergencies, call (1-866-253-7076); TTY (1-866-522-1334); or e-mail (sio@answerplus.ca).
- Provide the following information:
 - Patient's name
 - Patient's language, ASL or LSQ
 - Date and time of appointment
 - Exact location of the appointment
 - Name of physician or clinician, if applicable
 - Approximate appointment duration
 - Name of person and department/unit/clinic requesting the interpreter, and the telephone, fax and e-mail address
 - Identify the cost centre to which to send the invoice

3.6 The CHS/OIS e-mail system is under the SSHA system from the Ministry of Health, and allows health care information to be shared electronically in a secure network.

3.7 Let CHS know what type of appointment is scheduled, or if it is an emergency medical situation. CHS prioritizes assignments, and will make every attempt to redirect an interpreter from another assignment if necessary.

3.8 Due to the shortage of qualified professional interpreters, at least 2 weeks advance notice is advisable for outpatient appointments, and as much notice as possible for inpatients. However, OIS cannot guarantee to meet all requests regardless of how much advance notice is given.

3.9 Should CHS-OIS be unable to provide an interpreter within a reasonable timeframe in an emergency situation, TOH reserves the right to contact other agencies (see Appendix 1).

3.10 If an interpreter is not available, contact the patient to let them know. Use simple language and short sentences. Ask the patient if they would like to change their appointment.

3.11 Once the appointment is scheduled, the OIS Assignment Coordinator will call back to confirm the appointment.

3.12 The manager/designate maintains a record of services utilized in his/her unit. Billing begins at the scheduled arrival time.

3.13 Document that an interpreter was used, and the identity of the interpreter.

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

3.14 If the interpretation is not required, or needs to be rebooked, contact the agency immediately to cancel or rebook the service. OIS must be notified by 4 pm at least 2 full business days in advance or the cost center will be billed.

3.15 Financial services forwards invoices to the appropriate manager for verification of interpretation services and assignment of cost centre. Financial services issues payment to the Agency/Interpreter.

4. RELATED POLICIES AND / OR LEGISLATIONS

- Eldridge vs British Columbia Supreme Court of Canada Decision 1997
- Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, Customer Service Standard, Regulation 429/07
- ADM VIII 170 Cultural (Language) Interpretation Services

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

ANNEXE B

(Auparavant ADM VIII 171 : Services d'interprétation pour les patients sourds, devenus sourds ou malentendants)

1. POLITIQUE

1.1 L'Hôpital s'engage à offrir une communication claire et sans obstacle aux patients sourds, devenus sourds ou malentendants. Il peut s'agir d'offrir de services d'interprétation en langage gestuel pour les patients qui sont sourds, ou encore de l'interprétation orale, du sous-titrage en temps réel ou des dispositifs techniques et du matériel écrit, selon le mode de communication privilégié par le patient.

1.2 L'Hôpital est tenu d'offrir des services d'interprétation aux patients internes et externes.

2. DÉFINITION

2.1 Par Sourd (« S » majuscule), on entend tout membre d'un groupe sociolinguistique et culturel qui utilise le langage gestuel pour communiquer. Au Canada, on utilise deux principaux langages gestuels : l'American Sign Language (ASL) ou le langage des signes québécois (LSQ).

2.2 Personne sourde (S minuscule) est une expression utilisée pour désigner une personne qui a peu ou pas de faculté auditive résiduelle.

2.3. Le terme malentendant désigne les personnes souffrant d'une perte auditive allant de légère à importante et qui, pour communiquer, utilisent leur voix et leur audition résiduelle et parfois le langage gestuel.

2.4 Par devenu sourd, sourd tardif ou sourd oraliste, on entend toute personne qui a perdu l'ouïe à un moment de sa vie. Les devenus sourds utilisent la langue parlée et se fient à des formes visuelles de communication comme la lecture labiale, les textes écrits et parfois le langage gestuel. Les personnes qui ont perdu l'ouïe en cours de vie ou qui souffrent de surdité à divers degrés peuvent avoir des besoins de communication différents.

2.5 Les interprètes qualifiés obéissent à un code de déontologie établi à l'échelle nationale. Ils sont impartiaux, professionnels et ne modifient pas l'information. Ils doivent également respecter la confidentialité.

3. PROCÉDURE

3.1 Si un patient est malentendant, sourd ou devenu sourd, demandez-lui de vous indiquer le mode de communication qu'il préfère. Il peut s'agir de langue parlée, de langage gestuel, de notes lues ou écrites, de dispositifs techniques, de communication avec un interprète ou d'une combinaison de ces méthodes. Le matériel écrit peut convenir ou non en fonction des besoins précis du patient.

3.2 Une agence externe offrira les services d'interprétation et l'hôpital rémunérera les interprètes selon un taux horaire.

3.3 Lorsque le patient demande des services d'interprétation, déterminez sa préférence pour l'ASL (American Sign Language) ou le langage des signes québécois (LSQ). Il arrive que des patients francophones utilisent l'ASL plutôt que le LSQ.

3.4 Pour retenir les services d'un interprète :

Interprète ASL :

- Durant les heures normales de travail (lundi à vendredi, 9 h à 17 h), communiquez avec le Service d'interprétation

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

de l'Ontario, Société canadienne de l'ouïe, par courriel à oisottawa@chs.ca, par télécopieur à 613-656-1852 ou par téléphone en utilisant le Service de relais Bell (1-800-855-0511, puis demandez qu'on appelle le numéro 1-877-843-0368).

- Après les heures de travail, les fins de semaine, les jours fériés OU pour des services urgents, communiquez avec le service d'interprétation urgent par téléphone au 1-866-256-5142; ATS au 1-866-831-4657 ou par courriel à ois@answerplus.ca.

Interprète LSQ :

- Durant les heures normales de travail, communiquez avec le service par téléphone au 1-800-479-4562, poste 2235, par courriel au sioisq@chs.ca ou par télécopieur au 1-705-522-1060.
- Le soir, la fin de semaine, les jours fériés ou en cas d'urgence : 1-866-253-7076; ATS 1-866-522-1334 ou par courriel à sio@answerplus.ca.
- Donnez les renseignements suivants :
 - le nom du patient;
 - sa langue de communication (LSQ ou ASL);
 - la date et l'heure du rendez-vous;
 - l'endroit précis du rendez-vous;
 - le nom du médecin ou clinicien, s'il y a lieu;
 - la durée approximative du rendez-vous;
 - le centre de coûts où doit être envoyée la facture
 - le nom de la personne et de l'unité, du département ou de la clinique qui demande l'interprète ainsi que le numéro de téléphone et de télécopieur et l'adresse de courriel.

3.6 Le système de courriel de la Société canadienne de l'ouïe (SCO) et du Service d'interprétation de l'Ontario (SIO) est intégré à l'Agence des systèmes intelligents pour la santé du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et permet l'échange électronique des renseignements sur la santé par réseau sécurisé.

3.7 Avisez la SCO du type de rendez-vous prévu ou s'il s'agit d'une urgence médicale. Le SCO donne priorité aux affectations et fera tout en son possible pour envoyer un interprète d'une affectation à une autre si cela s'avère nécessaire.

3.8 En raison de la pénurie d'interprètes professionnels qualifiés, il est conseillé de donner au moins deux (2) semaines d'avis pour les rendez-vous en clinique externe et autant d'avis que possible pour les besoins des patients hospitalisés. Le SIO ne peut pas garantir qu'il pourra répondre à toutes les demandes peu importe l'avis préalable donné.

3.9 Lorsque la SCO et le SIO ne peuvent pas offrir un interprète dans un délai raisonnable dans une situation d'urgence, L'HO se réserve le droit de communiquer avec d'autres organismes (voir l'annexe A).

3.10 Si aucun interprète n'est disponible, avisez-en le patient. Employez un langage simple et des phrases courtes. Demandez au patient s'il désire changer son rendez-vous.

3.11 Lorsque le rendez-vous a été fixé, le coordonnateur du SIO rappelle pour confirmer le rendez-vous.

3.12 Le gestionnaire ou son représentant devra tenir un dossier des services utilisés dans son unité. La facturation débute à l'heure d'arrivée prévue.

3.13 Consignez l'utilisation d'un interprète et indiquez le nom de l'interprète.

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.

**TITLE
TITRE
ADM VIII 640**

3.14 Si vous n'avez plus besoin des services d'interprétation ou si vous devez fixer un nouveau rendez-vous, communiquez avec l'agence immédiatement pour annuler le rendez-vous ou en fixer un nouveau. Le SIO doit être informé avant 16 h, au moins deux jours ouvrables complets à l'avance, autrement vous serez facturé.

3.15 Les Services financiers transmettront les factures au gestionnaire approprié aux fins de vérification et d'attribution d'un centre de coûts. Les Services financiers émettent les paiements à l'agence ou à l'interprète.

4. POLITIQUES OU RÈGLEMENTS CONNEXES

- Eldridge c. Colombie-Britannique, décision de la Cour suprême du Canada de 1997
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement 429/07 établi en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- ADM VIII 170 Services d'interprétation culturelle (linguistique)

This material has been prepared solely for use at The Ottawa Hospital (TOH). TOH accepts no responsibility for use of this material by any person or organization not associated with TOH. NO part of this document may be reproduced in any form for publication without permission of TOH. A printed copy of this document may not reflect the current electronic version on the TOH Intranet.

Ce document a été préparé pour l'usage exclusif du L'Hôpital d'Ottawa (L'HO). L'HO n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec L'HO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de L'HO. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour figurant dans l'intranet de L'HO.