



The Ottawa
Hospital | L'Hôpital
d'Ottawa

Janvier – décembre
2019

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



L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés :



The Ottawa
Hospital
RESEARCH
INSTITUTE

L'Hôpital
d'Ottawa
INSTITUT DE
RECHERCHE



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

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
Nouvelles des campus	4
Une expérience accessible pour les bénévoles ayant une incapacité	4
Service de nutrition et d'alimentation – un nouveau modèle accessible	5
Image de marque qui tient compte de l'accessibilité.....	5
Rapport de conformité à la LAPHO de 2019.....	6
Services d'interprétation – davantage d'options en langue des signes	6
Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa.....	7
Le point sur le plan d'accessibilité quinquennal	8
Emploi	8
Normes de soins aux patients	8
Information et communication	9
Milieu bâti	9
Mot de la fin	10

Introduction

L'Hôpital d'Ottawa continue de faire preuve d'un engagement soutenu envers l'accessibilité. Grâce à divers plans, programmes et initiatives dans les trois campus principaux et les 16 emplacements satellites, l'Hôpital améliore sans cesse l'expérience des patients, des familles, des visiteurs, des bénévoles et du personnel ayant une incapacité.

Conformément à notre vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères, nous recueillons les commentaires des patients, des bénévoles et des membres du personnel et en tenons compte pour améliorer l'accès à des services de santé exceptionnels et promouvoir un milieu globalement accessible.

Nos initiatives visent aussi bien à améliorer l'expérience des bénévoles qu'à offrir des formations spécialisées au personnel, à modifier le milieu physique et à mobiliser les membres de la collectivité en tant que partenaires pour faire véritablement avancer les choses.

Le présent rapport témoigne de l'engagement de l'Hôpital en matière d'accessibilité. Tous les projets qui y sont présentés sont terminés ou bien avancés. Au cœur de chaque initiative se trouve une équipe d'experts qui comprennent véritablement les caractéristiques d'un établissement accessible. C'est leur engagement et ils possèdent une formidable expérience à ce chapitre.

Renée Légaré
Vice-présidente exécutive et chef des Ressources humaines

Nouvelles des campus

Une expérience accessible pour les bénévoles ayant une incapacité

À l'Hôpital, les bénévoles ayant une incapacité sont des membres dynamiques et importants de l'équipe. Bon nombre de nos bénévoles ont vécu un changement important dans leur vie et viennent à l'hôpital pour gagner de la confiance, acquérir de l'expérience et mettre en pratique de nouvelles compétences dans un milieu sécuritaire où ils peuvent trouver du soutien. Le bénévolat leur donne de nouvelles perspectives sur les façons de contribuer à améliorer le sort des gens dans la collectivité.

Certains d'entre eux ont besoin de mesures d'adaptation. À ce chapitre, l'Hôpital offre notamment la modification des horaires, des tâches ou des pratiques. Nous fournissons aussi des partenaires et des mentors pour soutenir la croissance des bénévoles. Nous utilisons ainsi une variété de techniques pour éliminer les obstacles potentiels et améliorer les possibilités de croissance et de succès. L'adaptation et le soutien que nous offrons constituent un tremplin pour ces bénévoles pour réaliser à leur manière leur plein potentiel. Ils peuvent s'épanouir et ainsi contribuer à offrir une expérience positive aux patients.

La mission de l'hôpital comporte un volet d'enseignement. C'est pourquoi le Service des ressources bénévoles estime qu'il est à la fois une obligation et un privilège de collaborer avec chaque bénévole pour cerner, encadrer et perfectionner ses compétences. Unis pour concrétiser la vision de l'Hôpital, les bénévoles ayant une incapacité enrichissent l'expérience humaine.

Témoignage – Erin (bénévole)



« Je suis arrivé à l'Hôpital en 2015. J'étais en train de me rétablir d'un terrible accident. Apparemment, mes besoins étaient totalement nouveaux pour mon employeur. J'avais besoin d'un espace de travail calme, où je pourrais tamiser la lumière et qui pourrait accueillir la

nouvelle technologie dont j'avais besoin. On m'a assigné un accompagnateur pour mes déplacements dans les corridors, et le tout, dans un milieu encourageant empreint de soutien et où je pourrais avancer à mon rythme. »

« Au fil des ans, Erin a produit des résultats dynamiques et aidé des équipes de bénévoles à réussir. Il nous a permis de voir au-delà de ses limites pour découvrir le champion qu'il est devenu », affirme Sherri Daly, gestionnaire, Ressources bénévoles.

Service de nutrition et d'alimentation – un nouveau modèle accessible

Le Service de nutrition et d'alimentation de l'Hôpital rehausse le niveau du service à la clientèle. En 2019-2020, tous les employés des Services alimentaires aux patients sont appelés à suivre une formation spécialisée sur le service à la clientèle qui est notamment axée sur les mesures d'adaptation pour les patients ayant une incapacité.

Les préposés au service des repas et les préposés au service alimentaire renforcent leurs aptitudes à cerner les besoins des patients (p. ex. avoir de la difficulté à ouvrir un contenant) et y répondre. Le personnel apprend des techniques de communication pour demander aux personnes la meilleure façon de leur apporter de l'aide et veiller à offrir cette aide d'une façon centrée sur le patient. Par exemple, les préposés au service des repas vont demander la permission au patient avant de déplacer des objets personnels ou un appareil fonctionnel comme une marchette ou un fauteuil roulant dans sa chambre. Avant de quitter la chambre du patient, ils veilleront à remettre en place tout objet qu'ils ont déplacé.

Les employés reçoivent davantage de renseignements sur la façon d'offrir un excellent service à la clientèle aux patients qui pourraient avoir une perte visuelle ou auditive. Par exemple, si un patient ne voit pas bien, les préposés au service des repas utiliseront la méthode de l'horloge pour décrire où sont placés les aliments, les ustensiles et les boissons froides et chaudes dans un plateau-repas. Ils préviendront aussi le patient avant de quitter la chambre.

Image de marque qui tient compte de l'accessibilité

Au cours de la dernière année, l'Hôpital a entamé l'élaboration de nouvelles lignes directrices sur l'image de marque qui tiennent compte de l'accessibilité. Elles rendent notamment les communications provenant de l'Hôpital plus accessibles aux patients, à leurs proches et au public. Voici un aperçu des changements clés.

- La nouvelle police de caractère comporte un lettrage et un espacement plus larges et est plus accessible dans les formats plus petits (p. ex. images dans les médias sociaux).
- Certains éléments inaccessibles dans le modèle PowerPoint ont été retirés ou améliorés. Les tailles minimales des caractères sont maintenant plus grandes et il n'est plus permis de mettre les titres ENTIÈREMENT en majuscules.
- Les lignes directrices sur la palette de couleur incluent des directives sur le contraste afin que celui-ci soit plus élevé et rende les couleurs plus accessibles dans le matériel imprimé et numérique.
- Les lignes directrices incluent l'utilisation de la couleur dans la signalisation. L'Hôpital continue d'utiliser des principes de signalisation claire pour les mots et les polices et tailles de caractère accessibles, mais la couleur constitue un élément de plus pour aider les gens à se rendre à leur destination.
- Les nouvelles lignes directrices sur l'image de marque, qui seront mises à la disposition de l'ensemble du personnel, fournissent plus de renseignements sur l'accessibilité et guideront le personnel qui élabore du contenu.

Rapport de conformité à la LAPHO de 2019

L'Hôpital d'Ottawa présente tous les deux ans un rapport de conformité aux règlements adoptés en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005. L'Hôpital respecte plus de 20 règlements pour offrir des possibilités d'emploi et de bénévolat et des services de santé accessibles aux personnes ayant une incapacité. Nous avons le plaisir d'annoncer que nous respectons pleinement toutes les exigences de la LAPHO encore cette année.

Services d'interprétation – davantage d'options en langue des signes

En 2019, l'Hôpital a ajouté une troisième entreprise sur la liste des fournisseurs approuvés pour concrétiser sa volonté de rendre les services d'interprétation en langue des signes encore plus accessibles aux patients malentendants, devenus sourds ou sourds. Ceux-ci ont maintenant un vaste choix d'interprètes pouvant répondre à leurs besoins.

Même si l'interprétation en personne demeure l'option privilégiée par les patients, l'Hôpital offre aussi l'interprétation immédiate en langue des signes par vidéo à l'aide d'un appareil mobile d'interprétation ou d'autres appareils électroniques dotés de l'application nécessaire.

Témoignage – Derek B. (membre du personnel)



« J'ai été embauché à l'Hôpital en décembre 2018. En mai 2019, j'ai commencé à assumer à temps plein le poste d'administrateur de notre système d'apprentissage électronique. Je m'occupe du dépannage au quotidien de nos systèmes de gestion de l'apprentissage ELM et Dual Code, je conçois et mets à jour de nouveaux modules d'apprentissage et j'offre du soutien technique au Service de la formation.

Je suis autiste. J'ai des difficultés d'intégration sensorielle et je suis non verbal. J'utilise un générateur de parole pour communiquer et je fais la plupart de mes tâches et communications par courriel. L'Hôpital m'a offert des mesures d'adaptation incroyables. Mes collègues m'incluent dans les conversations, respectent ma méthode de communication et tiennent maintenant la majeure partie des réunions par téléphone à l'aide de Skype, où je peux taper directement dans la fenêtre de clavardage. Avoir mon propre bureau me permet d'avoir un endroit sécuritaire et privé où je peux me réguler. La direction de mon service a été très compréhensive à cet égard. L'Hôpital est le meilleur employeur que j'ai eu et je suis très heureux de faire partie de l'équipe. »

Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

L'ouverture officielle de la nouvelle entrée a eu lieu le 26 avril 2019. L'espace est attrayant et accessible. La touche finale sera apportée en 2020.

Bien que l'entrée, le premier étage (H-1) et le deuxième étage (H-2) soient encore en construction partielle, des affiches de signalisation sont installées bien en vue pour aider les visiteurs à se déplacer vers le niveau S (sous-sol), la passerelle menant à l'Hôpital et la Clinique des stimulateurs cardiaques et défibrillateurs.

Le niveau S est officiellement rouvert depuis le 24 juin 2019. Il abrite maintenant le Centre d'imagerie cardiaque et le Centre de la prévention et du mieux-être. Cet espace entièrement accessible à la fine pointe de la technologie est le fruit du travail d'équipes de Planification et Administration, d'Imagerie cardiaque, de Prévention et mieux-être, du Génie biomédical et de la Technologie de l'information, ainsi que des médecins de l'Institut de cardiologie.

Témoignage – Stephanie B. (membre du personnel)



« Tout a commencé il y a sept ans quand j'ai fait deux AVC qui ont entraîné la paralysie de mon côté dominant. Après des mois et des années de réadaptation, je suis parvenue à un moment de ma vie où je voulais redonner à l'établissement qui m'avait sauvé la vie. J'ai communiqué avec les Ressources bénévoles de L'Hôpital d'Ottawa pour me renseigner sur le bénévolat. Puis, en mars 2017, je me suis lancé

un défi en acceptant un poste permanent d'adjointe administrative aux Ressources bénévoles du Campus Civic.

Dès le premier jour, l'Hôpital a pris des mesures d'adaptation extraordinaires pour tenir compte de mon état de santé. Mes heures de travail et de pause sont très souples. Mon employeur me permet d'aller à mes rendez-vous médicaux et fait preuve d'une grande compassion lorsque les choses ne vont pas comme prévu. L'Hôpital a même acheté un logiciel et de l'équipement spécial pour mon ordinateur afin que je puisse dicter ce que je veux écrire. Le logiciel transcrit ma voix en mots.

Lorsque je suis sortie du coma il y a sept ans et que j'ai découvert mes déficits, j'étais persuadée que ma vie ne serait plus jamais la même. À ma grande surprise, elle est meilleure que je n'aurais jamais pu l'imaginer! J'ai trouvé un emploi qui me comble plus que tout autre emploi par le passé et j'adore ma carrière. Je remercie L'Hôpital d'Ottawa d'avoir su voir au-delà de mes limites et d'accorder la priorité à l'accessibilité. »

Le point sur le plan d'accessibilité quinquennal

Emploi

L'Hôpital a fait équipe avec le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) – une initiative communautaire menée par Centraide – pour améliorer les possibilités d'emploi offertes aux personnes ayant une incapacité. En mars 2019, l'Hôpital a d'ailleurs fait l'objet d'un article dans le [bulletin électronique](#) du PAIRE.

Voici un aperçu des initiatives liées à l'emploi des personnes ayant une incapacité.

- L'équipe de la Dotation en personnel talentueux participe chaque mois à des appels de jumelage d'emploi dont l'objectif est de jumeler les emplois disponibles aux candidats appropriés.
- En collaboration avec le PAIRE, l'Hôpital a participé à des salons de l'emploi axés sur les candidats ayant une incapacité.
- L'Hôpital a aussi participé à un débat d'experts en août 2019 avec des représentants de Centraide, Paiements Canada, BMO et Accenture pour échanger des idées sur les façons dont les nouveaux diplômés ayant une incapacité peuvent mettre en valeur leurs compétences générales en entrevue et dans leur curriculum vitae.
- L'équipe de la Dotation en personnel talentueux continuera d'encourager le personnel et les candidats potentiels à demander des mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement.
- L'Hôpital continu de promouvoir l'élaboration d'un plan d'intervention d'urgence sur le lieu de travail pour les employés ayant une incapacité pendant l'orientation générale, la semaine de sensibilisation à la sécurité et les exercices d'incendie.
- L'équipe de la Gestion des urgences gère le modèle de plan d'intervention d'urgence sur le lieu de travail et le Comité de l'accessibilité examine son contenu une fois par année. Ces plans sont gérés à l'échelon des unités et mis à jour au besoin.

Normes de soins aux patients

Cette année encore, les membres du personnel et les bénévoles de l'Hôpital ont reçu de la formation pour les aider à mieux répondre aux demandes d'adaptation de patients ayant une incapacité. Voici un aperçu.

- 1 928 nouveaux membres du personnel ont suivi le module de formation en ligne sur l'accessibilité dans un établissement de soins.
- 339 bénévoles ont suivi la formation en classe intitulée « L'accessibilité à l'Hôpital... ça commence avec toi ».
- 39 nouveaux dirigeants ont terminé la formation intitulée « Essentiels de la gestion ».
- 55 employés du Service de nutrition et d'alimentation ont suivi une formation sur l'accessibilité.
- Une conférence sur des soins de santé accessibles a été donnée à 120 étudiants en médecine à une université locale.

Cette année, un nouveau guide d'accessibilité a été élaboré spécifiquement pour les membres du Conseil des gouverneurs de L'Hôpital d'Ottawa. Il met l'accent sur deux grands volets : la conformité du Conseil aux exigences de la LAPHO et leur responsabilité en tant que personne. Le guide a été remis aux membres actuels du Conseil et intégré à la trousse d'orientation des nouveaux membres.

Information et communication

Le Service des communications mène et soutient diverses initiatives pour promouvoir l'inclusion et améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de l'Hôpital. Pour ce faire, son personnel :

- saisit les occasions de témoigner de la diversité du personnel et des bénévoles dans le matériel de promotion et les communications internes et externes.
- donne des ateliers sur le langage simple aux membres du personnel.
- crée des ressources à l'intention du personnel pour expliquer la façon de créer des documents accessibles dans Word, Excel et PowerPoint.
- offre des consultations sur le langage clair et la mise en page claire et des services de révision de documents ayant une grande visibilité.

Milieu bâti

Nouveau campus – L'Hôpital a mis sur pied le Groupe de mobilisation publique (GMP), qui adopte une approche de délibération pour favoriser un dialogue éclairé et établir une perspective communautaire à chaque étape du processus de planification du nouveau campus. Le GMP examine les conflits basés sur des valeurs liés à la conception du campus et recommande des solutions acceptables pour tous afin d'intégrer harmonieusement le campus dans la collectivité. Un membre de l'Ottawa Disability Coalition siège au GMP et représente 16 organismes locaux offrant du soutien aux personnes ayant une incapacité.

Rénovations – L'Hôpital continue d'utiliser le Code du bâtiment de l'Ontario, la LAPHO, les normes de l'Association canadienne de normalisation, les Normes de conception accessible de la Ville d'Ottawa et d'autres lignes directrices, normes et codes fédéraux et universels pour orienter ses rénovations. Nous continuons de collaborer avec les intervenants clés pour veiller à ce que les rénovations correspondent aux résultats escomptés.

Stationnement et trottoirs – Quelques projets visant à améliorer l'accessibilité des trottoirs et du stationnement à étages sont en cours ou à l'étape de la planification. Les nouveaux parcomètres de rue accessibles sont arrivés en septembre 2019. Ils ont été choisis après avoir pris en considération les commentaires des patients conseillers, qui sont principalement des personnes ayant une incapacité. L'Hôpital et les conseillers ont accordé une attention particulière à la hauteur, à l'éclairage et à l'interface d'utilisation de l'équipement.

Signalisation – L'amélioration de la signalisation à l'hôpital demeure une priorité. Les affiches désuètes sont remplacées sur demande. Les nouvelles lignes directrices sur l'image de marque aideront à rehausser les affiches grâce aux couleurs des services, qui aideront le personnel, les patients, les familles et les visiteurs à se rendre à leur destination.

Mot de la fin

Notre Vision :

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

La vision de L'Hôpital d'Ottawa ne s'applique pas seulement à la façon d'offrir les soins aux patients. Elle inspire l'Hôpital à être un chef de file dans la collectivité, la région, le pays et le monde. Notre vision stimule les gens dévoués qui y travaillent et y font du bénévolat.

Cette année, nous avons ajouté le témoignage de membres du personnel et de bénévoles ayant une incapacité. Leurs réflexions personnelles au sujet de leur expérience à l'Hôpital démontrent bien la façon dont l'hôpital bénéficie de leur expertise et de leur dévouement.

Respecter les normes constitue seulement un volet de notre travail. Notre détermination et notre dévouement envers l'accessibilité nous stimulent aussi à rehausser les normes. L'Hôpital apprécie la collaboration de ses partenaires communautaires, des patients, de leur famille, du personnel et des bénévoles. Il prête une oreille attentive à leurs points de vue.

Serge M. Falardeau

Accessibilité et Services d'interprétation

Ressources humaines – Efficacité organisationnelle

sfalardeau@lho.ca