



The Ottawa Hospital | L'Hôpital d'Ottawa

www.ottawahospital.on.ca



Rapport annuel sur l'accessibilité 2022



The Ottawa Hospital | L'Hôpital d'Ottawa
Research Institute | Institut de recherche



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

Table des matières

Message d'Honorata Bittner, vice-présidente et chef de la stratégie et du personnel	3
Plan pluriannuel d'accessibilité (2023 et 2024) et nouvelles normes provinciales d'accessibilité proposées pour les hôpitaux.....	4
Actualité – Un hôpital conçu pour tous parmi les champions de l'accessibilité au Canada	4
Nouveau campus	5
<i>Comité consultatif sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa</i>	5
<i>Forum public sur le nouveau campus</i>	5
<i>Réunions avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa</i>	6
<i>Élaboration du concept</i>	6
Mises à jour sur le plan de travail en matière d'accessibilité.....	6
<i>Emplois et partenaires communautaires</i>	6
<i>Formation sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle</i>	8
<i>Renseignements et communications</i>	9
<i>Gestion des urgences</i>	9
<i>Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti</i>	10
Nouvelle politique sur l'accessibilité et l'adaptation pour les médecins ayant une incapacité au Département de médecine	11
Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion	12
Services d'interprétation	12
Offrir d'excellents soins empreints de compassion aux personnes sourdes	13
Masques Pro Vision 3000	13
Mot de la fin.....	14

Message d'Honorata Bittner, vice-présidente et chef de la stratégie et du personnel

J'ai l'immense plaisir de présenter le Rapport annuel sur l'accessibilité de 2022 au nom de L'Hôpital d'Ottawa. À mesure que nous nous approcherons du vingtième anniversaire de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) au cours des deux prochaines années, nous finirons par atteindre l'échéance fixée dans cette loi pour rendre la province de l'Ontario entièrement accessible, à savoir 2025. À L'Hôpital d'Ottawa, nous sommes très fiers des progrès accomplis et nous nous engageons à poursuivre sur la lancée.

Nous maintenons sans relâche les efforts et notre détermination pour continuer d'accroître sans cesse l'accessibilité. Nous gardons le cap afin de rendre les soins de santé accessibles, équitables et inclusifs pour tous les patients, les membres de leur famille, les visiteurs, les membres du personnel, les bénévoles et les médecins. Nous restons également unis dans l'objectif de concrétiser 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.

L'accessibilité dans le secteur de la santé continuera de progresser grâce à des collaborations judicieuses avec les membres du personnel et nos partenaires au sein de la collectivité, dont la détermination et la persévérance demeurent inébranlables. Je vous invite personnellement à prendre connaissance du Rapport annuel sur l'accessibilité de 2022 et vous encourage à mettre l'épaule à la roue à nos côtés!

Honorata

Plan pluriannuel d'accessibilité (2023 et 2024) et nouvelles normes provinciales d'accessibilité proposées pour les hôpitaux

L'Hôpital d'Ottawa a établi son nouveau plan pluriannuel d'accessibilité pour 2023 et 2024 avec le soutien de son Comité de l'accessibilité, de dirigeants, de personnes vivant avec une incapacité et d'organismes qui représentent et épaulent ces personnes.

En attendant l'introduction des nouvelles normes provinciales d'accessibilité proposées pour les hôpitaux, L'Hôpital d'Ottawa continuera de mettre pleinement l'accent sur l'élimination des obstacles qui peuvent empêcher des gens d'accéder à des biens et à des services dans ses installations. Si les nouvelles normes sont adoptées au cours de cette période de deux ans, l'Hôpital élaborera un nouveau plan pluriannuel pour respecter l'échéancier de ces normes.

Actualité – Un hôpital conçu pour tous parmi les champions de l'accessibilité au Canada



Se rendre à l'hôpital pour recevoir des soins ou rendre visite à un proche peut être source de stress. L'Hôpital d'Ottawa veut que toute personne puisse accéder facilement au nouveau campus et à ses installations et les utiliser tout aussi facilement.

« L'une des priorités depuis le tout début de la planification du nouveau campus est de faire en sorte que chaque personne qui y accède puisse

se rendre facilement à sa destination », explique Karen Stockton, directrice exécutive de la Planification et du Développement à L'Hôpital d'Ottawa. « Nous voulons que ces installations soient accueillantes et confortables pour les personnes ayant différentes capacités, et ce, qu'elles soient hospitalisées, qu'elles rendent visite à un proche ou qu'elles recourent aux services externes. »

Le nouveau campus sera judicieusement relié aux transports en commun et doté d'un affichage facile à comprendre et prévisible pour que tout le monde puisse circuler de façon efficace dans ses installations de 2,5 millions de pieds carrés.

Suite à la page 5



Nouveau campus

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

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa a vu le jour pendant la troisième étape de la construction du nouveau campus au début de 2022. Les membres de ce comité collaborent très étroitement avec l'équipe responsable du projet du nouveau campus et formulent des commentaires précieux sur les exigences en matière d'espace et d'équipement pour le nouveau campus. L'Hôpital les a tous choisis en fonction de leurs connaissances, de leur expertise et de leur engagement à l'égard de services de santé plus accessibles pour tout le monde. Deux d'entre eux étudient actuellement à l'Université Carleton et sont membres de son [institut de l'accessibilité](#) (issu de l'initiative READ).

Forum public sur le nouveau campus

En juin 2022, l'Hôpital a tenu son premier forum public destiné aux personnes de la collectivité qui vivent avec une incapacité et aux organismes communautaires qui leur offrent des services. Il a organisé l'activité en collaboration Marnie Peters, présidente de l'organisme Accessibility Simplified et experte en conception et en accessibilité universelles, à qui il a confié la supervision de la conception du nouvel hôpital.

Ce forum a permis à toutes ces parties de faire part de leurs commentaires et de poser des questions. L'Hôpital prévoit d'organiser d'autres forums publics sur l'accessibilité du nouveau campus lors de prochaines étapes de planification et d'aménagement du nouveau campus.

(suite de la page 4) Le nouvel hôpital sera accessible à pied, à vélo, en transport en commun et en véhicule personnel et offrira assez de places de stationnement pour les véhicules et les vélos.

Para Transpo, les particuliers, les taxis et les covoitureurs pourront tous débarquer des gens à l'entrée principale et les personnes qui utilisent un vélo ou un tricycle adapté trouveront une place accessible pour le stationner. Le stationnement à quatre étages comprendra 72 places accessibles et 144 places pour personnes à mobilité réduite situées près des ascenseurs. Il y aura aussi des places accessibles à l'entrée principale et à l'entrée de l'Urgence, qui est située à un niveau en dessous.



Les personnes qui arriveront par un transport en commun ou le stationnement pourront accéder à l'hôpital par une passerelle intérieure à partir du stationnement et de la station de train léger. Elle comportera aussi deux points d'accès au niveau de la rue par l'entremise d'ascenseurs et d'escaliers. Sa conception sera spacieuse et ouverte, notamment grâce à de grandes fenêtres donnant sur un

parc, et comprendra de nombreuses aires de repos. Des tapis roulants rehausseront aussi l'accessibilité et permettront à tous de se rendre à destination rapidement et confortablement.

Suite à la page 7

Réunions avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa

En septembre 2022, l'Hôpital a présenté les plans actuels d'accessibilité du nouveau campus au Comité consultatif sur l'accessibilité de la Ville d'Ottawa. La présentation portait notamment sur les plans actuels pour le nouveau campus et les caractéristiques d'accessibilité incluses. Le Comité consultatif avait prévu une séance de questions pour permettre à ses membres de poser des questions sur des éléments précis et d'examiner certains plans davantage en détail.

Élaboration du concept

La planification du nouveau campus se poursuit et l'accessibilité demeure au cœur des préoccupations à la fois dans le cadre des discussions sur l'élaboration du concept et de l'élaboration de devis descriptifs propres au projet, qui seront utilisés pour orienter la prochaine étape de la planification du projet. L'accessibilité universelle est l'un des principaux piliers du nouveau campus et elle est au premier plan des décisions en matière de conception et d'aménagement. C'est un engagement de l'équipe responsable du projet et un engagement de l'Hôpital envers la collectivité dans son ensemble.

L'Hôpital d'Ottawa a adopté un énoncé de valeurs au sujet de l'accessibilité universelle du nouveau campus : *Le nouveau campus de L'Hôpital d'Ottawa sera un modèle d'excellence et un chef de file international en matière d'accessibilité universelle pour un hôpital et un centre de soins de grande importance considérable pour la collectivité. Il sera un lieu où chaque personne est bienvenue et apte à accéder en toute sécurité à l'ensemble des installations et des services d'une façon digne, équitable, accessible et inclusive.*

À l'étape de la conception, nous attachons notamment de l'importance à l'accessibilité universelle de caractéristiques intérieures comme l'éclairage, l'acoustique, les technologies de l'information, les outils audiovisuels et tous les éléments liés au mobilier et à l'équipement.

Mises à jour sur le plan de travail en matière d'accessibilité

Emplois et partenaires communautaires

Pour contrer le taux de chômage chez les personnes ayant une incapacité, l'Hôpital fait équipe avec le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) – une initiative communautaire menée par Centraide Est de l'Ontario dont Ottawa, le comté de Lanark, le comté de Renfrew et les comtés unis de Prescott et Russel font partie. L'objectif du PAIRE est de réunir des employeurs et des fournisseurs de services pour améliorer les possibilités d'emploi offertes aux personnes ayant une incapacité dans la région.

Depuis plusieurs années, un membre de notre équipe de direction fait partie du groupe de direction du PAIRE, qui est composé d'employeurs, de fournisseurs de services et d'autres parties intéressées de notre collectivité. Le groupe de direction aide à planifier et à atteindre les objectifs fixés par le comité directeur pour réaliser la mission globale du partenariat. Il soutient également les mécanismes d'autres initiatives et activités du PAIRE qui contribuent à réaliser son mandat. Le groupe de direction se réunit tous les mois.

Par ailleurs, l'équipe de la Dotation en personnel de l'Hôpital continue de participer activement aux conférences trimestrielles du PAIRE sur le jumelage d'emplois. Les objectifs sont de donner a) aux employeurs et aux fournisseurs de services l'occasion de se transmettre des renseignements sur les emplois disponibles immédiatement et ultérieurement et b) aux fournisseurs de services l'occasion de présenter des candidats potentiels. L'idée est de jumeler les candidats aux possibilités actuelles et ultérieures. Toutes les parties ont aussi l'occasion de poser des questions sur les emplois et de faire le suivi des jumelages potentiels en suspens. Nous sommes toujours à la recherche d'occasions de promouvoir l'accessibilité, l'adaptation et la sensibilisation. Les partenariats comme ceux décrits précédemment permettent à l'Hôpital d'être un véritable acteur de changement au sein de sa collectivité.

(Suite de la page 5) **Concevoir des espaces qui conviennent à tous**

Ça nous arrive tous : en retard à un rendez-vous, on se dépêche de trouver une place de stationnement, puis on se précipite pour trouver l'ascenseur qui nous amènera au bon étage.

Si l'hôpital n'est pas accessible, ces sentiments peuvent être exacerbés pour bien des gens, affirme Marnie Peters, conseillère en accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa, qui participe au projet de conception du nouveau campus.

« Aller dans un hôpital peut être une expérience intrinsèquement stressante, affirme Marnie. Si la table d'examen est un peu trop haute, si les toilettes ne sont pas assez larges ou si le motif du plancher donne la migraine, l'expérience est encore plus difficile. »

L'expérience des patients figure au cœur des priorités de L'Hôpital d'Ottawa. Il collabore avec des intervenants et des experts à la conception du nouvel hôpital ultramoderne pour que les installations et les terrains adjacents se conforment aux objectifs de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), soit d'éliminer tous les obstacles à l'accessibilité d'ici 2025.

Dans bien des secteurs, l'Hôpital surpasse même les exigences minimales de la LAPHO en intégrant des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité universelle. Cette approche de conception repose sur l'hypothèse que les visiteurs du nouvel hôpital auront diverses capacités dont nous pourrons tenir compte à l'aide d'un vaste éventail d'éléments et d'équipements accessibles à tous.



Il y aura assez d'espace dans chaque chambre pour que les patients ou les visiteurs qui ont besoin d'un fauteuil roulant ou d'une autre aide puissent se déplacer facilement. Chaque patient disposera de sa salle de bain privée accessible par deux portes coulissantes qui se ferment dans un coin pour qu'il puisse aller directement du lit à la toilette ou à la douche fermable et accessible en fauteuil roulant. *Suite à la page 8*

- [Découvrez les autres plans de L'Hôpital d'Ottawa pour offrir la chambre de l'avenir](#)

Formation sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La formation des nouveaux membres du personnel et des bénévoles sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle demeure aussi une priorité. Voici les faits saillants pour 2022.

- L'ensemble des 3 400 nouveaux membres du personnel ont suivi la formation en ligne sur l'accessibilité dans un établissement de soins avant leur premier jour de travail.
- Dans le cadre de leur programme d'intégration, 36 nouveaux dirigeants ont reçu une formation sur leurs responsabilités aux termes de la LAPHO.
- 81 nouveaux commis ont reçu une formation personnalisée sur l'accessibilité.
- 123 bénévoles ont suivi une formation en ligne et ont reçu une copie du guide d'accessibilité de l'Hôpital, qui comprend des conseils sur les façons d'interagir avec des personnes ayant une incapacité.

(Suite de la page 7) La plupart des cliniques externes seront situées dans des secteurs faciles à repérer au rez-de-chaussée afin de réduire les distances et les temps de déplacement.

Il y aura des aires de repos et des salons dotés de différents types de sièges dans l'ensemble de l'édifice afin que les patients et les visiteurs puissent en tout temps trouver un endroit où se reposer. Il y aura aussi des rampes d'appui pour aider les personnes à se déplacer dans l'édifice.



Les toilettes publiques surpasseront toutes les exigences prévues au Code du bâtiment pour être « accessibles à tous ». Il y aura quelques toilettes à plusieurs cabines dans l'édifice. Mais en majorité, ce seront des toilettes individuelles entièrement accessibles en fauteuil roulant et non genrées. Au moins une toilette à chaque étage sera équipée d'une table à langer pour adultes et adaptée à un rayon de virage élargi.

« Nous voulons concevoir des toilettes qui peuvent convenir à toute personne, ajoute Marnie. Une toilette accessible à tous est une toilette que tout le monde peut utiliser, peu importe son identité de genre ou sa mobilité. Chaque personne qui entrera dans l'hôpital pourra utiliser les toilettes sans avoir à se soucier de chercher la rare salle de bain qui lui convient. » Suite à la page 11

Renseignements et communications

Éliminer les obstacles à la communication est dans l'intérêt de tous et contribue à améliorer l'expérience globale des patients. Comme nous sommes le plus grand hôpital de la région d'Ottawa, nous nous efforçons de répondre aux besoins individuels des patients afin de leur garantir un accès égal aux soins et aux renseignements dont ils ont besoin au sujet de leur santé, et ce, de la façon dont ils en ont besoin et au moment où ils en ont besoin.

Voici un aperçu des mesures prises en 2022 pour améliorer l'accessibilité des communications de l'Hôpital.

1. Normaliser les documents destinés au public afin de les rendre plus accessibles pour les personnes qui ont besoin d'aide.
2. Veiller à ce que tous les nouveaux renseignements versés dans le site Web externe de l'Hôpital respectent les pratiques exemplaires en matière de langage clair et la LAPHO.
3. Utiliser un langage clair dans les communications écrites internes et externes.
4. Utiliser des graphiques inclusifs dans le matériel de communication, y compris des polices de caractères claires et un contraste élevé pour améliorer la lisibilité.
5. Intégrer l'image de personnes ayant une incapacité lors de la création de matériel de promotion de l'Hôpital ou de programmes.
6. Fournir des conseils et des pratiques exemplaires aux membres du personnel et aux services chargés de fournir du contenu aux patients et aux familles, sur le site Web, sur les médias sociaux et sur d'autres canaux publics.
7. Prioriser l'accessibilité lors de la planification du remaniement du site Web de l'Hôpital pour qu'elle influence la conception et la convivialité du nouveau site Web.

Gestion des urgences

Le personnel du Programme de gestion des urgences poursuit ses efforts pour accroître l'accessibilité.

Il a conçu et introduit une icône pour chaque code d'urgence afin d'aider les personnes daltoniennes. Ces icônes figurent désormais sur les cartes d'identité des membres du personnel, le site intranet du Programme et les affiches sur les codes d'urgence distribuées dans l'ensemble de l'Hôpital.

Il continue de rappeler à l'ensemble du personnel qu'il est possible d'établir un plan personnalisé d'intervention en cas d'urgence pour tout membre du personnel ayant besoin d'un soutien supplémentaire en cas d'urgence et d'indiquer où trouver de plus amples renseignements. Il en fera d'ailleurs un rappel qu'il intégrera à son cycle annuel.

Le personnel du Programme a également travaillé en étroite collaboration avec l'équipe responsable du nouveau campus pour planifier la diffusion des codes d'urgence de multiples façons à la fois (par exemple par un moyen sonore et un support visuel).

Amélioration de l'accessibilité du milieu bâti

Dans le cadre de la stratégie globale visant à accroître l'accessibilité du milieu bâti à L'Hôpital d'Ottawa, nous avons achevé les projets suivants, à l'exception de la réfection des trottoirs et des passages pour piétons, qui prendra fin d'ici octobre 2023.

Campus Civic

- Centre de commandement : ajout de portes automatiques dans le corridor principal vers le Centre de contact (aile A).

Campus Général

- Médecine d'un jour, 5^e étage : installation d'ouvre-portes automatiques.
- Expansion de la morgue : intégration de portes automatiques à l'entrée de la chambre froide et dans le corridor principal de la morgue en place avant l'expansion.
- Centre de réadaptation : élargissement de portes (trois jusqu'à présent).
- Centre des sciences de la santé d'Ottawa : inspection de trottoirs et de passages pour piétons, qui passent notamment par le Campus Général, le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario, le Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa et l'Université d'Ottawa (chemin Smyth). Nous avons relevé 31 secteurs prioritaires qui doivent être davantage accessibles pour répondre aux normes de la LAPHO. Cela comprend des bordures arasées, des plaques tactiles, de la peinture et des panneaux de signalisation très visibles, ainsi que des allées et des passages pour piétons mis en conformité. Les travaux ont commencé vers la fin de 2022 et devraient prendre fin d'ici octobre 2023.

Ensemble de l'Hôpital

- Amélioration de l'affichage interne
- Amélioration de l'affichage et de la signalisation externes
- Installation de lève-patients dans diverses unités de soins

(Suite de la page 8) **L'accessibilité est une priorité dans l'ensemble de L'Hôpital**

Les travaux de conception détaillée du nouvel hôpital se poursuivent, et l'accessibilité demeurera une priorité dans l'ensemble des installations de L'Hôpital d'Ottawa. Le Bureau de l'accessibilité de l'Hôpital s'efforce de créer un environnement accessible et d'assurer la conformité à la LAPHO par la sensibilisation et la formation du personnel et l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Il participe étroitement à la planification du nouvel hôpital et examine les plans à chaque étape de la planification.

« L'équipe responsable de l'accessibilité demeure profondément engagée dans le processus de planification du nouveau campus, tout en veillant à ce que tous nos emplacements répondent aux exigences ou les surpassent », précise Manon Laliberté, gestionnaire du Bureau de l'accessibilité. « Le nouveau campus nous offre une excellente occasion d'intégrer l'accessibilité dès le début et de créer une expérience exceptionnelle pour les patients, les visiteurs et les membres du personnel. »

L'Hôpital a également mis sur pied un comité consultatif sur l'accessibilité qui est chargé d'examiner les mises à jour sur le nouveau campus et de formuler des recommandations. L'Hôpital a aussi fait une présentation au Comité de l'accessibilité de la Ville d'Ottawa et a tenu une séance d'information publique sur l'accessibilité du nouveau campus en juin 2022.

Nouvelle politique sur l'accessibilité et l'adaptation pour les médecins ayant une incapacité au Département de médecine

Tous les médecins ayant une incapacité documentée ont droit à une mesure d'adaptation raisonnable qui les aideront à atteindre l'excellence dans le cadre de leur exercice et des soins aux patients. Donnant suite à leur énoncé de position de l'année dernière, les D^{rs} Camille Munro, Michael Quon et Kathleen Gartke ont participé à l'élaboration d'une politique sur l'accessibilité et l'adaptation destinée aux médecins ayant une incapacité au sein du Département de médecine qui a été approuvée en juin 2022.

La politique stipule que le Département de médecine s'efforcera de fournir une mesure d'adaptation raisonnable aux médecins ayant une incapacité documentée. Il pourra s'agir de retirer des obstacles et d'offrir du soutien et des services en tenant compte des ressources disponibles. Elle décrit en détail le processus et les étapes nécessaires pour établir et fournir des mesures d'adaptation raisonnables avec la participation du chef de division et du gestionnaire des ressources humaines du Département de médecine.

Cette politique s'applique également aux médecins qui ont été absents en raison d'une incapacité et qui bénéficient d'un plan de retour au travail. Les dépenses liées aux adaptations, jusqu'à un certain montant, seront couvertes par le département et la division.

Cette politique garantit également que les dirigeants du personnel médical exploreront les façons dont un médecin peut apporter une contribution significative au sein du département s'il cesse d'être apte à offrir des soins cliniques en raison d'une incapacité.

C'est la première politique du genre à l'échelle nationale et elle a suscité un vif intérêt chez d'autres dirigeants. Le D^r Quon espère poursuivre sur sa lancée au cours de la prochaine année en collaboration avec l'un des principaux chercheurs américains dans ce domaine et avec le soutien de ses collègues.

- D^{rs} Camille Munro, Michael Quon et Kathleen Gartke

Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion

Le Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI) de L'Hôpital d'Ottawa formule des conseils sur la mise en œuvre et le fonctionnement de la stratégie sur l'ÉDI de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital s'efforce d'instaurer une culture diversifiée et inclusive pour que l'ensemble du personnel, les patients et les membres de la communauté se sentent accueillis, respectés, en sécurité et valorisés dans notre environnement.

Cette année, le Conseil sur l'ÉDI avait la mission d'établir les faits. Il a recueilli les commentaires et les idées de gens sur la façon de créer un environnement plus diversifié et plus inclusif à l'Hôpital. Il a mené plus de 40 entrevues, animé 16 heures de groupes de discussion anonymes et reçu des centaines de commentaires et d'idées.

Il s'est basé sur les idées et les suggestions reçues pour établir son plan de travail, qui comprend les neuf initiatives suivantes :

1. Concevoir un programme de formation.
2. Élaborer une campagne d'engagement du personnel.
3. Appuyer les groupes de ressources pour les employés.
4. Intégrer un cheminement pour les rapports d'incident.
5. Revoir les politiques et les procédures.
6. Évaluer l'incidence des initiatives du Conseil.
7. Proposer une méthode éthique de collecte de données.
8. Consulter les patients et la collectivité.
9. Participer à l'examen des Services de protection.

Les groupes de travail et les principales parties intéressées du Conseil sur l'ÉDI collaboreront pour lancer ces initiatives et soutenir leur mise en œuvre pour que nous puissions continuer de contrer les iniquités, la sous-représentation et la discrimination à L'Hôpital d'Ottawa.

Services d'interprétation

La pandémie continue d'influencer la façon dont les patients interagissent avec leur équipe de soins. C'est pourquoi les Services d'interprétation ont maintenu les efforts déployés pour qu'il n'y ait pas d'interruption de services malgré la pénurie d'interprètes en personne. Pour ce faire, ils ont déployé cinq appareils mobiles d'interprétation (Mob-I) supplémentaires. Ils se trouvent

désormais aux bureaux des admissions et de l'inscription des patients aux campus Civic, Général et Riverside et toutes les unités de soins peuvent les utiliser.

Les Mob-I comprennent un iPad fixé à un support mobile et un haut-parleur Jabra. Ils permettent de soutenir les services dans différentes langues parlées et langues des signes (ASL et LSQ) en connectant les patients et leur équipe de soins à notre principal fournisseur de services virtuels, Proprio, et à notre fournisseur de services virtuels secondaire, MCIS.

Ces cinq appareils supplémentaires, ainsi que les sept déjà en fonction, ont permis de fournir un service essentiel à des patients et à leur équipe de soins dans des situations d'urgence ou lorsqu'un interprète en personne n'était pas disponible ou nécessaire.

Pour en savoir plus sur ces appareils mobiles d'interprétation ou tout autre service d'interprétation de L'Hôpital d'Ottawa, n'hésitez pas à écrire à interpretation@lho.ca.

Offrir d'excellents soins empreints de compassion aux personnes sourdes

Le Conseil consultatif des patients et des familles sur les services aux personnes sourdes de L'Hôpital d'Ottawa a cocréé un site d'information conçu pour renseigner davantage les membres du personnel sur la façon d'offrir des soins aux personnes sourdes et malentendantes afin d'améliorer l'expérience de ces personnes. L'information porte sur des sujets importants comme les façons d'accéder à des services d'interprétation à l'hôpital, les mythes et les suppositions, les Mob-I et l'Équipe de soins de santé aux personnes sourdes d'Ottawa.

Masques Pro Vision 3000

Les personnes malentendantes ou sourdes ont de la difficulté à utiliser un masque ordinaire parce qu'il les empêche de lire sur les lèvres. Pour surmonter cet obstacle à la communication, l'Hôpital a ajouté des masques dotés d'une fenêtre transparente de marque Pro Vision 3000 aux fournitures régulières au début de 2022. Ces masques sont approuvés pour des environnements non chirurgicaux. L'ensemble du personnel a reçu la directive que les personnes travaillant directement auprès du public doivent avoir une réserve de ces masques, notamment aux tables de dépistage (entrées), aux bureaux des admissions et des inscriptions, aux urgences, dans les unités de soins, dans les unités où il y a du personnel malentendant et aux postes de bénévoles. Le port d'un masque doté d'une fenêtre transparente améliore considérablement la communication entre le personnel et les patients et réduit le risque de malentendu, ce qui améliore la sécurité et l'expérience des patients. La directive leur a également rappelé que l'Hôpital a l'obligation d'offrir une mesure d'adaptation aux patients sourds ou malentendants.

Mot de la fin

L'objectif de rendre la province de l'Ontario entièrement accessible d'ici 2025 demeure la force directrice de notre engagement à l'égard de l'accessibilité. Des améliorations continues apportées à nos campus actuels à notre engagement de construire un nouvel hôpital de calibre mondial qui nous placera en tête du peloton mondial en matière d'accessibilité universelle, nous demeurons fermement déterminés à éliminer les obstacles qui minent la vie des patients, de leur famille et des collègues.

Comme le reflète ce rapport, 2022 a été une année de progrès pour l'équipe responsable de l'accessibilité, et nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre sur notre lancée. L'étendue des possibilités en 2023 et au-delà ne cesse de croître, ce qui est particulièrement stimulant. Voici ce que nous avons notamment prévu.

- Lancer le plan pluriannuel comprenant des objectifs clairs, motivants et percutants.
- Continuer de réaliser les rénovations nécessaires pour accroître l'accessibilité dans les trois campus principaux, ce qui inclut l'achèvement de la réfection des trottoirs et des passages pour piétons.
- Poursuivre les collaborations et élargir les relations avec les membres de la collectivité et les parties intéressées afin d'orienter la conception du nouveau campus à mesure que nous entamons de nouvelles étapes du processus de planification et d'aménagement, y compris organiser d'autres forums publics.
- Continuer d'alimenter notre partenariat unique avec le Département de médecine, qui continuera de s'ancrer toujours plus profondément et fera de L'Hôpital d'Ottawa un lieu d'exercice encore plus exceptionnel pour tous les professionnels de la santé.

Ce ne sont là que quelques-uns des engagements et des possibilités que l'Hôpital entend concrétiser pour atteindre ses objectifs et continuer de se surpasser en matière d'accessibilité. Nous sommes fiers de faire figure de pionniers en matière d'accessibilité à l'échelle locale et provinciale. Nous nous engageons à rendre le secteur de la santé équitable et inclusif pour tous les patients, les membres de leur famille, les membres du personnel, les bénévoles et les médecins qui vivent avec une incapacité.

Le présent rapport est disponible en média substitut ou avec une aide à la communication sur demande. Veuillez envoyer votre demande à accessibilite@lho.ca.