



Rapport annuel 2018 sur l'accessibilité

Décembre 2018

« À l'Hôpital Montfort, nous sommes fiers d'œuvrer dans un hôpital universitaire offrant des soins exemplaires centrés sur la personne. En ligne avec nos valeurs de compassion, d'excellence, de respect, de responsabilité et d'entraide, nous avons tous le devoir de répondre rapidement et adéquatement aux besoins de chacun. L'accessibilité pour les personnes en situation de handicap est primordiale pour que Montfort soit votre hôpital de référence pour des services exceptionnels, conçus avec vous et pour vous ».

Dr Bernard Leduc
président-directeur général

Résumé

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* a créé un processus pour aider les organismes du secteur public comme l'Hôpital Montfort à devenir pleinement accessible d'ici 2025. Selon les normes décrites dans le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI), entré en vigueur en 2011, l'hôpital doit prendre des mesures pour devenir accessible dans cinq (5) domaines : les services à la clientèle, l'information et les communications, le transport, l'emploi et le milieu bâti.

L'Hôpital Montfort accorde un traitement égal aux personnes en situation de handicap pour qu'elles puissent se prévaloir des services, des programmes, des biens et des installations. L'hôpital offre également, aux personnes en situation de handicap, des possibilités égales d'emploi dans ses services.

Comme tout autre document, le rapport est offert, sur demande, dans un format accessible ou avec une aide à la communication.

Pour plus d'informations, contactez 613-746-4621 poste 2239 ou par courriel à patient@montfort.on.ca ou demandez à un membre de votre équipe de soins.

Aperçu

L'Ontario est la première province du Canada et l'un des premiers endroits au monde à adopter une loi précisant un objectif et un calendrier pour atteindre l'accessibilité. Le gouvernement de l'Ontario est également le premier à imposer par la loi l'obligation de produire des rapports sur l'accessibilité et à établir des normes permettant aux personnes en situation de handicap à prendre une part plus active à la vie de leurs collectivités. C'est ainsi qu'il rendra l'Ontario plus accessible d'ici 2025¹.

¹ <https://www.ontario.ca/fr/page/propos-des-lois-sur-laccessibilite> (consulté le 19 novembre 2018)

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible pour tous d'ici 2025, par la création et l'application de normes d'accessibilité. Ces normes représentent les règles que les entreprises et organisations en Ontario doivent suivre pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles de sorte que les personnes en situation de handicap participent plus facilement aux activités de tous les jours.

Engagement de L'Hôpital Montfort

L'Hôpital Montfort s'est engagé à atteindre les objectifs établis par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

L'hôpital reconnaît que pour y arriver, chaque membre du personnel (incluant les médecins et bénévoles) a un rôle important à jouer afin de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles qui pourraient nous empêcher d'offrir des soins et services selon les besoins de chacun.

Population

Il y a environ 1,85 million de personnes en situation de handicap en Ontario, ce qui représente 15,5 % de la population. On note également qu'un (1) Canadien sur cinq (5) est atteint d'un problème de santé mentale.

Compte tenu du vieillissement de la population, le nombre de personnes en situation de handicap en Ontario devrait augmenter. Il en va de même pour les besoins en matière d'accessibilité.

Comité de l'accessibilité de l'Hôpital Montfort

Le Comité d'accessibilité a pour mandat d'assurer la planification, la coordination et la mise en oeuvre d'initiatives permettant à l'Hôpital Montfort d'assumer pleinement son engagement envers l'élimination des obstacles existants et la prévention des obstacles à une pleine participation des patients, visiteurs et personnel en situation de handicap, et ainsi contribuer à la qualité de leur expérience hospitalière. Le comité se réunit quatre (4) fois par année, ou selon les besoins. Les principales fonctions et responsabilités du comité sont de :

- Identifier, connaître et comprendre les structures, les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services de (ou applicables à) Montfort concernant l'accessibilité et les barrières d'accès auxquels font face

- régulièrement les personnes en situation de handicap ;
- Assurer l'élaboration, la révision, l'approbation et la mise en œuvre du plan pluriannuel d'accessibilité ;
- Appuyer le développement des politiques et procédures requises en matière d'accessibilité et d'en surveiller la conformité ;
- Appuyer la promotion des stratégies de formation et de sensibilisation relativement à l'accessibilité ;
- Collaborer à l'établissement et au suivi d'un processus équitable de gestion des plaintes relatives à l'accessibilité ;
- Au besoin, conseiller la direction de l'hôpital sur les questions émergentes dans le dossier de l'accessibilité ;
- Annuellement, évaluer le progrès et l'atteinte des objectifs du plan pluriannuel et produire un rapport, mis à la disposition du public via son site web ;
- Être les ambassadeurs « Montfort » pour l'élimination des obstacles, la prévention et la promotion d'un milieu sain et sécuritaire.

Le Comité de l'accessibilité se compose de membres du personnel de l'hôpital et d'un représentant de la communauté. Le Comité s'engage à être la voix des personnes en situation de handicap et à favoriser une culture de promotion de l'accessibilité et de sensibilisation de toutes les personnes qui viennent à l'hôpital, que ce soit à titre de patients, visiteurs, ou membres du personnel.

Mesures de conformité et cibles pour 2019

Voici un résumé des initiatives et mesures prises en 2018 pour respecter le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)* pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Les dates limites pour se conformer apparaissent entre parenthèses et réfèrent au 1^{er} janvier de l'année donnée.

Vert	Nous nous conformons totalement à la législation.
Jaune	Nous nous conformons presque à la législation et nous avons un plan pour y arriver.
Rouge	Nous avons besoin de plus de temps pour nous conformer aux exigences, au moment voulu.

Exigences générales

Article	Réalisations en 2018	Cibles pour 2019
Exigences générales		
Article 3 : Politique sur l'accessibilité (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Aucune mise à jour de la politique nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des politiques au besoin, si changements légaux
Article 4 : Plan d'accessibilité (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du Plan pour guider les activités du comité. Préparation et approbation du rapport annuel sur l'accessibilité. 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation et approbation du rapport annuel 2019.
Article 5 : Obtention et acquisition de biens, de services ou d'installations (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Maintien des dispositions sur l'accessibilité dans les processus d'appel d'offres et les nouveaux contrats 	
Article 6 : Guichet libre-service (2013)	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de l'énoncé aux appels d'offres pour prendre en compte les options d'accessibilité lors de l'acquisition de guichet libre-service pour les rendre accessibles aux personnes en situation de handicap. 	
Article 7 : Formation sur les exigences des normes d'accessibilité (2014)	<ul style="list-style-type: none"> Formation en ligne lors de l'orientation générale pour tous les nouveaux employés, bénévoles et stagiaires (Formation : Service-ABILITÉ et travailler ensemble-code des droits de la personne). Formation pour tous les membres du personnel (Formation : Service-ABILITÉ et travailler ensemble-code des droits de la personne). <u>NB</u> : les modules en ligne sont disponibles de façon continue via le SGA (Système de gestion des apprentissages). Formation spécifique pour certains secteurs/groupes/personnes au besoin (communications, par exemple) Programme d'intégration des nouvelles embauches d'infirmières, séances de formation continue, adaptées et centrées sur les besoins de la personne, mises en pratique en simulation (p.ex. patients avec délirium) Sensibilisation via le <i>Journal Montfort</i> en 	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance bi-annuelle du taux de conformité des membres du personnel à la formation "Service-ABILITÉ" et "travailler ensemble" dans le système de gestion de des apprentissages (SGA) Évaluation continue des formations offertes aux infirmières afin d'intégrer les principes d'accessibilité.

Article	Réalizations en 2018	Cibles pour 2019
	janvier 2018 (article : Uno, chien de service aux Archives (avec sa maîtresse!)) et juin 2018 (article : Caroline et sa jambe bionique).	
Normes pour l'information et les communications		
Article 11 : Processus de rétroaction sur l'accessibilité (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche de commentaires concernant l'accessibilité dans les sondages de satisfaction envoyés aux patients (réf. outil NRC Picker). • Maintien du processus de gestion des plaintes via la direction de la gestion de la qualité et des risques. • Maintien des tournées (identification de thèmes prioritaires tel le stationnement) : <ul style="list-style-type: none"> ○ Haute direction auprès des membres du personnel et des patients ○ Gestionnaire auprès des membres du personnel et des patients 	
Article 12 : Formats accessibles et aide à la communication (2015)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de l'information sur les outils disponibles sur l'intranet des employés • Ateliers interactifs pour sensibiliser le personnel clinique à communiquer avec les patients ayant troubles cognitifs, d'ouïe ou de vision. 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation de trousse de communication pour le Service d'urgence et les unités de soins qui comprendront, p. ex., un « pocket talker », une loupe, etc. • Maximisation des écrans d'informations (plus d'images que de textes)
Article 13 : Mesures d'urgence (2012)		
Article 14 : Sites et contenus Web accessibles (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Revue du site web en cours afin de rendre les documents accessibles. <ul style="list-style-type: none"> ○ Une grande quantité de fichiers PDF et de formulaires en-ligne ont été revus et reformattés (PDF accessibles, formulaires HTML, etc.) afin d'être considérés comme accessibles ○ Pour les rapports récurrents qui nous sont fournis par des organismes externes en format PDF non modifiable, mais que nous devons afficher sur le site web (exemple : Plan d'amélioration de la qualité généré par le site web du ministère de la Santé et de soins de 	<ul style="list-style-type: none"> • Processus continu pour rendre notre site Web plus accessible d'ici 2021 (Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) • Poursuivre la liaison avec les organismes externes nous fournissant des rapports devant être affichés au site web. • Éduquer les adjointes administratives sur les règles de base pour la production de documents PDF accessibles (lorsqu'ils doivent être ajoutés au site web)

Article	Réalizations en 2018	Cibles pour 2019
	longue durée; rapport financiers audités produit par nos vérificateurs externes), nous avons soulevé ce défi pour lequel ils devront trouver une solution d'ici un an (puisque les documents affichés en mars 2020 seront encore sur le site web en janvier 2021).	
Normes pour l'emploi		
Article 22 : Recrutement : Dispositions générales (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Indication sur le site Web que les affichages sont disponibles en format accessible et ajout icônes sur page des emplois disponibles • Mise en place d'un système en ligne pour faciliter le processus de recrutement (système NJOYN qui répond aux standards en ce qui a trait à l'accessibilité) 	
Article 23 Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait de questions sur l'accommodement dans les guides d'entrevues 	
Article 24 : Avis aux candidats retenus (2014)		
Article 25 : Renseignements sur les mesures de soutien (2014)		
Article 26 : Formats accessibles et aides à la communication pour les employés (2014)		
Article 27 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (2012)		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre de plans départementaux adaptés aux besoins spécifiques des membres des équipes ayant un handicap identifié.
Article 28 : Plans		

Article	Réalizations en 2018	Cibles pour 2019
d'adaptation individualisés et documentés (2014)		
Article 29 : Processus de retour au travail (2014)		
Article 30 : Gestion du rendement (2014)		
Article 31 : Perfectionnement et avancement professionnels (2014)	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des membres du personnel d'aviser le SSST si besoin d'adaptations (mention dans présentation à l'orientation générale). 	
Article 32 : Réaffectation (2014)		
Normes pour le milieu bâti		
<p>Articles 80.32 à 80.38 : Conception des espaces publics – Stationnement accessible (2016)</p> <p>Articles 80.16 et 80.17 : Conception des espaces publics – Voies de déplacement extérieures et aires de restauration extérieures (2016)</p> <p>Articles 80.40-80.43: Conception des espaces publics – Comptoirs de service, guides de file d'attente fixes et aires d'attente (2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planchers de l'Urgence remplacés avec couleurs contrastantes. • Durant les travaux de mise à niveau de l'IRM, un IRM mobile a été utilisé. Celui-ci permettait l'accès aux personnes en situation de handicap. • Ajout d'espaces de stationnement accessibles dans le lot pour visiteurs (6 espaces) • Ajout 3 mécanismes d'ouverture de portes automatiques au 2D (Services thérapeutiques) • Ajout de signalisation et lumières pour salles de bain devant auditorium 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des normes pour tout projet de construction/rénovations. • Rénovations poste infirmier 4A • Ajout boutons d'urgence salles de bain devant auditorium • Ajout de barres d'appui salles de bain devant auditorium

Prochaines étapes en 2019

Engagement continu

L'Hôpital Montfort continue ses efforts pour offrir davantage d'options d'accessibilité, de formation et sensibilisation pour les membres du personnel et de modifications à son milieu physique afin d'être plus accessible pour les personnes en situation de handicap. De plus, lors des tournées auprès des patients et des employés, les gestionnaires offrent de la rétroaction en temps réel afin de renforcer les processus en place, répondant ainsi aux besoins de notre clientèle.

Conclusion

Depuis l'adoption du cadre de communication *AIDET*, les membres du personnel ont modifié leur façon d'approcher les gens, s'assurant ainsi de répondre de manière standardisée à tous leurs besoins. Durant leur séjour à Montfort, les membres du personnel sont encouragés de demander aux personnes, qu'elles soient en situation de handicap ou non, ce qu'ils peuvent faire pour les aider. Ceci diminue l'anxiété des patients et facilite la communication concernant leurs besoins.

Durant les prochaines années, l'Hôpital Montfort continuera de faire des progrès pour rendre son établissement de soins de santé plus accessible pour les patients et leurs proches, ainsi que les membres du personnel en situation de handicap.