



Plan d'accessibilité

2023-2027

Hôpital général de Hawkesbury et district

Table des matières

1. Aperçu des programmes et des services.....	1
<i>Mission</i>	1
<i>Vision</i>	1
<i>Valeurs</i>	1
2. Accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.....	1
3. Comité d’accessibilité	2
<i>Membriété</i>	2
4. Réalisations liées à l’accessibilité	3
5. Obstacles à l’accessibilité.....	3
6. Énoncé d’engagement	4
7. Politiques	4
8. Plan de travail.....	5
<i>Norme : Dispositions générales</i>	5
<i>Norme : Information et communications</i>	5
<i>Norme : Emploi</i>	6
<i>Norme : Service à la clientèle</i>	7
<i>Norme : Milieu bâti</i>	7

Plan d'accessibilité 2023-2027

1. Aperçu des programmes et des services

L'Hôpital général de Hawkesbury et district (HGH) offre des soins de qualité, sécuritaires et avec compassion aux résidents de Prescott-Russell dans l'est de l'Ontario et des environs.

L'HGH est un hôpital communautaire bilingue de 100 lits offrant une gamme complète de programmes et de services à partir de son campus principal à Hawkesbury et de deux centres satellites à Clarence-Rockland et Casselman.

L'HGH peut compter sur ses 200 médecins, 800 employés and 80 bénévoles pour répondre aux besoins grandissants de la communauté.

L'HGH est reconnu pour sa culture de **compassion**, son esprit d'**innovation** et son engagement envers l'**excellence** en soins aux patients. En novembre 2018, l'HGH a reçu le plus haut niveau d'agrément pour un hôpital au Canada : Agréé avec mention d'honneur.

L'HGH reste à l'avant-garde de la modernisation des soins de santé et est très fier de ses affiliations avec la Faculté de médecine et la Faculté des sciences de la santé de l'Université d'Ottawa et le Collège La Cité.

Mission

Promouvoir la santé et prodiguer des soins avec compassion aux gens de nos communautés tout au long de leur vie.

Vision

Des gens dévoués à l'excellence en soins de santé qui misent sur le travail d'équipe, l'innovation et le leadership.

Valeurs

Respect, Qualité, Collaboration, Intégrité, Compassion

2. Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

L'HGH s'engage à respecter les principes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et s'engage à veiller à ce que les personnes de toutes capacités aient la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne. L'objectif de la Loi est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025 grâce à l'élaboration de normes et de mécanismes d'application.

3. Comité d'accessibilité

Le Comité d'accessibilité est responsable de la préparation, de la mise en œuvre et de la révision du Plan d'accessibilité pluriannuel de l'HGH. Le comité identifie et aide à évaluer les dangers ou les obstacles potentiels à l'accessibilité et soutient les gestionnaires de l'hôpital. Il soulève également des préoccupations en matière d'accessibilité, partage les connaissances et la formation, et formule des recommandations à l'intention de l'équipe du Leadership.

Le Comité d'accessibilité a élaboré son Plan en suivant ces neuf étapes :

1. Consulter les membres du Comité d'accessibilité (mandat).
2. Affirmer l'engagement envers la planification de l'accessibilité.
3. Étudier et faire état des réussites et des projets récents concernant l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées dans l'organisation.
4. Identifier (par liste ou catégorie) les obstacles qui pourraient être éliminés au cours des prochaines années.
5. Établir les priorités et élaborer des stratégies pour éliminer et prévenir les obstacles.
6. Établir des mesures de contrôle et de suivi (avec des échéances) pour suivre les progrès.
7. Rédiger le Plan d'accessibilité.
8. Faire approuver le Plan d'accessibilité par le Leadership.
9. Publier le Plan d'accessibilité et en informer le public et les employés.

Membriété

Le comité est formé des membres suivants :

- Directrice — Ressources humaines
- Directeur — Installations physiques et Environnement
- Directrice — Qualité et Gestion des risques
- Physiothérapeute
- Directrice — Services thérapeutiques
- Coordonnateur — Contrats
- Directeur — Technologies de l'information
- Coordonnatrice — Santé et gestion des présences au travail
- Coordonnatrice — Relations communautaires
- Représentant de la communauté
- Cadre responsable : Vice-présidente, Ressources humaines

4. Réalisations liées à l'accessibilité

Au fil des ans, l'HGH a réalisé les actions suivantes afin d'améliorer l'accessibilité pour tous et d'éliminer les obstacles :

- Satisfaire aux exigences de mise en œuvre du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.
- Adopter des politiques d'accessibilité pour les employés handicapés et veiller à ce que tous connaissent les services offerts aux personnes handicapées.
- Favoriser la création d'un lieu de travail sans obstacle dans le cadre de la planification des immobilisations et de la construction des nouvelles installations.
- Offrir des informations sous différents formats (par exemple, gros caractères, CD, etc.) et mettre en place un guichet d'information.
- Appliquer des mesures correctives pour éliminer tous les obstacles au sein de l'établissement.
- Sensibiliser le personnel à la promotion d'un hôpital sans obstacle, aux problèmes rencontrés par les personnes handicapées ainsi qu'aux services qui leur sont offerts et aux moyens de les aider.
- Tenir compte des problèmes rencontrés par les personnes handicapées dans la planification des mesures d'urgence en cas de désastre.

5. Obstacles à l'accessibilité

Pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, l'HGH utilise différents outils pour identifier les obstacles existants ou potentiels :

1. **Consultations avec les membres du Comité d'accessibilité** : Les membres du comité sont invités à ajouter tout obstacle à la liste des obstacles dès qu'ils sont informés d'un problème.
2. **Information recueillie à travers la procédure de gestion des plaintes** : Cette procédure encourage les patients, les familles et les visiteurs à exprimer leurs préoccupations au sujet des soins et des services. Des politiques et des procédures pertinentes sont en place.
3. **Information recueillie à travers les divers comités organisationnels** : Les préoccupations soulevées au Conseil consultatif des patients et des familles, comité de la prévention des chutes et des plaies, comité mixte de santé et sécurité sont apportés au comité d'accessibilité.
4. **Information recueillie par le biais du Sondage de satisfaction de la clientèle** : Une firme externe envoie des sondages aux clients choisis de façon aléatoire. Le service de la Qualité et gestion des risques avise le Comité d'accessibilité de tous commentaires liés à l'accessibilité.
5. **Inspections de Santé et sécurité** : Les membres du Comité de Santé et sécurité effectuent une ronde mensuelle de toutes les unités de l'hôpital afin de vérifier l'état des lieux et

d'assurer un environnement de travail sécuritaire. Le Comité d'accessibilité est avisé si des risques ou des obstacles sont identifiés.

6. **Participation d'un membre de la communauté** : Ajout d'un patient partenaire comme membre du Comité d'accessibilité en 2022.

6. Énoncé d'engagement

L'HGH s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées, peu importe leurs capacités. Nous traitons toutes les personnes de façon à respecter leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'inclusion. Nous satisfaisons aux besoins des personnes qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité en identifiant, en éliminant et en prévenant ces obstacles. Nous respectons les exigences en matière d'accessibilité conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Par le biais de ce Plan d'accessibilité, l'HGH s'engage à :

- Améliorer de façon continue l'accès aux installations, aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services pour les personnes handicapées, les patients et leurs familles, le personnel, les professionnels de la santé, les bénévoles et les membres de la communauté.
- Encourager la participation des personnes handicapées à l'élaboration et à la révision de son Plan d'accessibilité.
- Veiller à ce que les règlements et les politiques de l'HGH soient conformes aux principes d'accessibilité.
- Veiller à la prestation de services de qualité à toutes les personnes ayant un handicap, aux patients, à leurs familles et aux membres de la communauté.

7. Politiques

L'HGH a combiné toutes les exigences du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO avec les exigences des Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO dans la création de sa Politique sur l'accessibilité (politique # ADM-12-101).

L'HGH continuera à établir des politiques, des pratiques et des procédures sur la prestation de services aux personnes handicapées. Dans la mesure du possible, celles-ci seront conformes aux principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

8. Plan de travail

Le plan de travail présenté ci-dessous a été élaboré dans le cadre d'un processus de planification visant à répartir la responsabilité de la conformité aux Normes d'accessibilité intégrées dans l'ensemble de l'organisation tout en assurant la coordination et le suivi de sa mise en œuvre.

Le plan de travail est basé sur les cinq normes d'accessibilité applicables :

- Dispositions générales
- Information et communications
- Emploi
- Service à la clientèle
- Milieu bâti

Norme : Dispositions générales

Action	Responsable	Statut/Date de réalisation
Adopter et réviser des politiques sur l'accessibilité qui démontrent l'engagement à devenir accessible.	Comité sur l'accessibilité	Politique révisée en octobre 2022 Révision aux deux ans
Élaborer un plan pluriannuel décrivant les mesures que l'hôpital prévoit entreprendre afin de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.	Comité sur l'accessibilité	Plan pluriannuel 2023-2027 créé en octobre 2022 Révision aux deux ans

Norme : Information et communications

Action	Responsable	Statut/Date de réalisation
Veiller à ce que les gabarits internes de communication soient accessibles (par exemple, notes de service, affiches, etc.).	Communications et l'ensemble du personnel	En cours À terminer d'ici mars 2023
Veiller à ce que les gabarits pour les politiques et les procédures soient accessibles et établir un plan de révision des documents.	Communications et Qualité	En cours À terminer d'ici mars 2023
Offrir une formation en ligne sur la création de documents accessibles.	Ressources humaines	Formation Microsoft Word et Adobe d'ici mars 2023

Sélectionner les dépliants/formulaires existants à convertir en format à gros caractères et établir un plan de révision.	Communications	En cours À terminer d'ici juin 2023 (Lien avec la stratégie de communication)
Augmenter la participation des personnes handicapées lors de la création de programmes ou d'occasions promotionnelles.	Comité des communications	En cours
Rendre l'intranet et son contenu accessibles selon les normes WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines).	Communications et TI	À terminer d'ici juin 2023 (Lien avec le projet de refonte de Mimi)
Veiller à maintenir le site web accessible selon les normes WCAG 2.0.	Communications	En mode continu

Norme : Emploi

Action	Responsable	Statut/Date de réalisation
Développer des partenariats avec les organismes communautaires qui appuient les personnes handicapées dans leurs recherches d'emploi	Ressources humaines	À développer en 2023
Augmenter le niveau de connaissance des gestionnaires en matière d'embauche de personnes handicapées.	Ressources humaines	Formation offerte aux gestionnaires en 2023
Encourager les membres du personnel qui ont un handicap à demander des mesures d'accommodement au besoin.	Santé et sécurité au travail	Programmes de mesures d'accommodement et de retour au travail en place Programme révisé en 2022
Veiller à la disponibilité de mesures d'accommodement dans le cadre du processus de recrutement, de sélection et d'embauche.	Ressources humaines	Mise à niveau du site carrière et de l'affichage des postes vacants en 2018

Norme : Service à la clientèle

Action	Responsable	Statut/Date de réalisation
Offrir de la formation en service à la clientèle au personnel et aux bénévoles.	Ressources humaines	Formation sur le service à la clientèle livrée en 2019 Formation offerte en continu aux nouveaux employés qui occupent un rôle d'accueil auprès de la clientèle
Offrir une formation générale sur la LPHO.	Ressources humaines	Formation sur la LPHO offerte à tous les employés au cours de l'orientation générale
Établir un plan de formation continue.	Comité d'accessibilité	D'ici le 31 mars 2023

Norme : Milieu bâti

Action	Responsable	Statut/Date de réalisation
Évaluer les caractéristiques d'accessibilité/design de tous les campus.	Installations physiques	Les normes d'accessibilité ont été prises en compte et respectées dans le cadre du projet de réaménagement
Veiller à ce que l'accessibilité soit une considération majeure lors de la planification/design et de la rénovation d'installations existantes.	Installations physiques	Les normes d'accessibilité ont fait partie des considérations et ont été respectées dans le cadre du projet de réaménagement
Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de la révision et de la conception de la signalisation.	Communications	En cours (Lien avec stratégie de communication)
Veiller à ce que les trottoirs (ou l'absence de trottoir) et les espaces de stationnement soient accessibles.	Installations physiques	Les normes d'accessibilité ont été prises en compte et respectées dans le cadre du projet de réaménagement