



Rapport annuel 2022 sur l'accessibilité

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. Énoncé d’engagement	3
5. Réalisations liées à l’accessibilité en 2022	3
<i>Norme : Dispositions générales</i>	3
<i>Norme : Information et communications</i>	4
<i>Norme : Emploi</i>	4
<i>Norme : Service à la clientèle</i>	5
<i>Norme : Milieu bâti</i>	5
6. Cibles pour 2023	6
<i>Norme : Dispositions générales</i>	6
<i>Norme : Information et communications</i>	6
<i>Norme : Emploi</i>	6
<i>Norme : Service à la clientèle</i>	7
<i>Norme : Milieu bâti</i>	7

Rapport annuel 2022 sur l'accessibilité

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. 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 son 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.

5. Réalisations liées à l'accessibilité en 2022

Au cours de la dernière année, l'HGH a réalisé les actions suivantes afin d'améliorer l'accessibilité pour tous et d'éliminer les obstacles. Il est important de noter qu'en raison de la pandémie et des défis liés à la gestion de celle-ci, certaines activités ont été reportées ou suspendues.

Norme : Dispositions générales

Article	Réalisations 2022
Politiques sur l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Révision de la politique
Plan pluriannuel d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Rédaction et dépôt du plan pluriannuel 2023-2027• Identification des cibles pour 2023 afin de guider les activités du comité
Obtention et acquisition de biens, de services ou d'installations	<ul style="list-style-type: none">• Maintien des pratiques d'approvisionnement en place qui assurent le respect des dispositions liées à l'accessibilité
Guichet libre-service	<ul style="list-style-type: none">• Évaluation des différentes options disponibles sur le marché en ce qui a trait aux guichets libre-service

	<p>accessibles pour les personnes en situation de handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélection d'un guichet libre-service accessible
Formation sur les normes d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Formation en ligne offerte pour tous les nouveaux employés lors de l'orientation générale • Formation spécifique offerte pour certains secteurs au besoin • Formation sur le service à la clientèle offerte à tous les commis et employés qui occupent un poste d'accueil

Norme : Information et communications

Article	Réalisations 2022
Processus de rétroaction sur l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'un processus pour recueillir des commentaires concernant l'accessibilité par l'entremise du service de Qualité (sondage auprès des patients) et du comité conjoint de santé et sécurité • Maintien du processus de gestion des plaintes via le service de la qualité et risques
Formats accessibles et aide à la communication	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du format des brochures informatives destinées aux patients afin d'assurer qu'il est convenable
Mesures d'urgence	
Sites et contenus web accessible	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du partenariat avec Site Improve afin d'assurer l'accessibilité du site web et de son contenu • Tous les documents sur le site web sont disponibles en format adapté, sur demande

Norme : Emploi

Article	Réalisations 2022
Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures d'accommodement sont disponibles et offertes aux candidats dans le cadre du processus de sélection
Avis aux candidats retenus	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures d'accommodement sont disponibles et offertes aux candidats retenus

Renseignements sur les mesures de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • L'information est communiquée aux nouveaux employés dans le cadre de l'orientation générale
Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<ul style="list-style-type: none"> • Tout document destiné aux employés est fourni dans un format adapté, sur demande
Plans d'adaptation individualisés et documentés	<ul style="list-style-type: none"> • Révision de la politique d'accommodement • Maintien du partenariat avec une tierce partie pour développer des plans d'accommodement individualisé
Processus de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des processus en place en lien avec le retour au travail
Gestion du rendement	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des tournées auprès des employés dans laquelle le gestionnaire adresse la question suivante : Avez-vous les outils ou la formation nécessaire pour faire votre travail convenablement?

Norme : Service à la clientèle

Article	Réalisations 2022
Tous	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux demandes de formats alternatifs et adaptés • Formation sur le service à la clientèle • Mise en place d'un processus pour recueillir des commentaires concernant l'accessibilité par l'entremise du service de Qualité (sondage auprès des patients) et du comité conjoint de santé et sécurité • Maintien du processus de gestion des plaintes via le service de la qualité et risques

Norme : Milieu bâti

Article	Réalisations 2022
Conception des espaces publics	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des normes pour tout projet de construction et/ou de rénovation • Revue de la signalisation

6. Cibles pour 2023

À la suite de l'élaboration du Plan pluriannuel 2023-2027, voici les actions qui seront priorisées en 2023.

Norme : Dispositions générales

Actions	Responsable
Suivi des progrès liés au plan pluriannuel	Comité sur l'accessibilité
Préparation du rapport annuel 2023 sur l'accessibilité	Comité sur l'accessibilité

Norme : Information et communications

Action	Responsable
Établir un cycle de révision pour les gabarits internes de communication	Communications
Offrir une formation en ligne sur la création de documents accessibles	Ressources humaines
Augmenter la participation des personnes en situation de handicap lors de la création de programmes ou d'occasions promotionnelles	Comité des communications
Rendre l'intranet et son contenu accessibles selon les normes WCAG 2.0	Communications et TI

Norme : Emploi

Action	Responsable
Développer des partenariats avec les organismes communautaires qui appuient les personnes en situation de handicap dans leurs recherches d'emploi	Ressources humaines
Réviser la politique d'accommodement	Santé et sécurité au travail
Élaborer un formulaire d'auto-identification pour déterminer quels membres du personnel auraient besoin d'un plan d'accommodement lors de situations d'urgence	Santé et sécurité au travail et Comité des mesures d'urgences

Norme : Service à la clientèle

Action	Responsable
Offrir de la formation en service à la clientèle aux bénévoles	Ressources humaines
Établir un plan de formation continue	Comité d'accessibilité

Norme : Milieu bâti

Action	Responsable
Suivi des normes pour tout projet de construction/rénovations	Installations physiques
Revue de la signalisation	Communications
Accessibilité des salles de bain au C2.Est	Installations physiques

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