



Accessibilité

Section : Généralités

N° de politique : 1-410

Préparée par : Qualité, risques et renseignements sur la santé

Approuvée par : Haute direction

Remplace : s. o.

Date d'approbation : 7 mai 2025

1. POLITIQUE

Aux fins de la présente politique, l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO), la Société de recherche de l'Institut de cardiologie d'Ottawa (SRICO) et la Fondation de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (la « Fondation ») sont collectivement désignés « l'Institut ».

L'Institut s'engage à promouvoir une culture d'inclusion, d'équité et d'accessibilité. Nous reconnaissons et respectons la dignité intrinsèque, les caractéristiques uniques et les droits de chaque personne.

L'Institut veillera à ce que tous les patients, visiteurs, aidants naturels et employés, quels que soient leurs handicaps, aient un accès équitable aux soins cardiaques et aux services de soutien, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La présente politique s'applique à l'ensemble des patients, des participants à la recherche, des visiteurs, du personnel et des bénévoles de l'Institut, y compris dans le cadre des interactions qui ont lieu en milieu clinique, en milieu hospitalier, dans les programmes et dans les installations de recherche.

2. Définitions

Accessibilité – La capacité des personnes, quel que soit leurs handicaps, à accéder aux installations, services et programmes de l'Institut et à en bénéficier sans obstacles.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) – Loi ontarienne promulguée en 2005 qui établit des normes pour améliorer l'accessibilité dans divers domaines, tels que le service à la clientèle, l'emploi, les transports et les soins de santé.

Obstacle – Tout ce qui empêche une personne en situation de handicap de participer pleinement à la société. Cela comprend les obstacles physiques, architecturaux, technologiques, systémiques, mais aussi ceux liés à l'accès à l'information, à la communication et aux comportements.

Handicap – Au sens du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ce terme englobe toute déficience physique, sensorielle ou intellectuelle, ainsi que les troubles mentaux et d'apprentissage, que cet état soit permanent ou temporaire.

Appareil fonctionnel – Tout outil ou équipement utilisé par les personnes en situation de handicap pour maintenir ou améliorer leur indépendance, comme les fauteuils roulants, les appareils auditifs, les lecteurs d'écran ou les tableaux de communication.

Aides à la communication – Méthodes utilisées pour aider les personnes en situation de handicap à accéder à l'information. Ces aides comprennent l'interprétation en langue des signes, les documents imprimés en gros caractères, les documents électroniques et la communication en langage clair et simple.

Soins inclusifs – Une approche des soins de santé qui garantit à tous les patients, y compris aux personnes en situation de handicap, des soins équitables, respectueux et efficaces, adaptés à leurs besoins particuliers.

Installations accessibles – Lieux physiques conçus ou adaptés pour accueillir les personnes en situation de handicap, notamment dotés de portes automatiques, de rampes d'accès, de stationnements accessibles et de toilettes accessibles.

3. PROCÉDURE

3.1. ENGAGEMENTS

- **Installations et services accessibles :**
 - Maintenir un accès sans obstacles aux installations, y compris aux entrées, aux toilettes et aux stationnements accessibles.
 - Mettre à la disposition des personnes des appareils fonctionnels et dispositifs d'assistance visant à favoriser l'accessibilité, comme des fauteuils roulants, des boucles auditives et des documents en braille.
- **Aides à la communication :**
 - Mettre à la disposition des personnes des supports et des documents accessibles, notamment des documents imprimés en gros caractères, en langage clair ou en version électronique.
 - Veiller à ce que des services d'interprétation ou d'autres aides à la communication, y compris en langue des signes, soient disponibles au besoin.
- **Prestation de soins inclusifs :**
 - Offrir des services équitables, adaptés aux besoins des patients, en veillant à l'égalité des chances pour les personnes ayant des handicaps physiques, sensoriels ou cognitifs.
 - Former le personnel à la prestation de soins auprès des patients en situation de handicap, ainsi qu'à une communication efficace avec ceux-ci.
- **Rétroaction et amélioration continue :**
 - Encourager activement la rétroaction des patients et des aidants naturels par des moyens accessibles, dont des formulaires en ligne, des échanges en personne et des boîtes à suggestions.
 - Procéder à un examen régulier des commentaires et des obstacles à l'accessibilité afin d'améliorer les services.
- **Procédures d'urgence :**
 - Fournir des plans d'évacuation clairs, prévoyant des adaptations pour les personnes en situation de handicap en cas d'urgence.

3.2. PROCESSUS DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Les patients et les visiteurs peuvent faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité ou de leurs suggestions d'amélioration par les moyens suivants : le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité disponible sur le site Web de l'Institut **OU** en communiquant avec le bureau des relations avec les patients de l'ICUO par téléphone (au 613-696-7000, poste 19305) ou par courriel (patientrelations@ottawaheart.ca).

3.3. EXIGENCES EN MATIÈRE DE FORMATION

L'ensemble du personnel et des bénévoles de l'Institut suivra une formation sur l'accessibilité en milieu de soins lors de leur orientation initiale, de manière à garantir le respect des normes et une prestation de services empreinte d'empathie.

3.4. CONFORMITÉ ET EXAMEN

La présente politique sera révisée tous les trois ans pour maintenir sa cohérence avec les mises à jour législatives, y compris celles de la LAPHO, et pour y intégrer des pratiques exemplaires.

4. LÉGISLATION ET/OU POLITIQUES CONNEXES

Législation

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11](#), et ses règlements :
 - Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées
- [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2001, chap. 32](#)
- [Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19](#)
- [Loi de 2000 sur les normes d'emploi, L.O. 2000, chap. 41](#)
- [Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.O. 1990, chap. O.1](#)

Politiques connexes de l'ICUO

- [Déclaration sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité \(IDEA\) de l'ICUO](#)