

(The French version follows the English version/ La version française suit la présente version anglaise)

June 30th 2018.

To : Person responsible, Safety, Parking & Accessibility,

Queensway Carleton Hospital,
3045, Baseline Road,
Ottawa, ON

Re: Hospital Parking - A Safety and Accessibility audit by The Council on Aging of Ottawa – Ottawa Seniors Transportation Committee: Hospital parking. June 27th, 2018.

AUDIT REPORT:

We are pleased to send you the observations and recommendations as a follow-up to the Council on Aging – Hospital Parking – Seniors Safety and Accessibility Audit at the Queensway Carleton Hospital parking facilities, completed on June 27th, 2018. The audit was completed using the *Senior Friendly Hospital Parking Checklist* (attached).

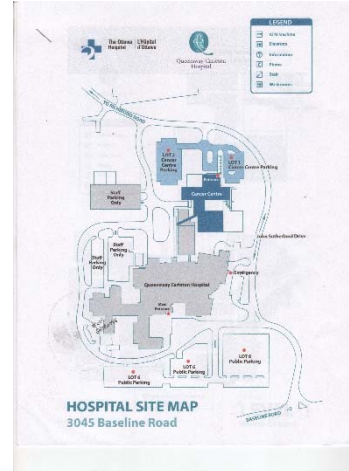
We divided into two groups. One group audited the Main entrance and the three public parking areas (Lot 6) in front of the Hospital. A second group audited the West Entrance and the Cancer Centre Entrance and two public parking areas (Lots 1 & 2). Both groups followed the Checklist questionnaire.

Note: *This audit was conducted without the input or assistance of Queensway Carleton Hospital staff. Despite several email and phone notifications to the Hospital, we received no response. The audit report will be sent to the Hospital – Parking and Security Department, and we would welcome feedback.*

The Seniors Hospital Parking Committee of the Council on Aging of Ottawa (COA), has carried out safety & accessibility audits of parking facilities at all Ottawa Hospitals in the last several months. A detailed report with observations and recommendations has been sent to each Hospital. A summary of these reports will be included in the Age-Friendly Pedestrian Safety & Walkability Progress Report 2018.

Data from the Checklist was compiled into the following Observations and Recommendations using the following subdivisions:

- a. Main Entrance & 3 public parking areas (Lot 6) in front of the Hospital.
- b. Entrance to Cancer Centre & 2 public parking areas (Lots 1 & 2).
- c. West Entrance with minimal parking



OBSERVATIONS:

1. Overhead lighting:

- a) Overhead lighting is provided on the periphery of each of the 3 main parking lots. The audit was done during the day and there is a question of possible darkness in the centre areas of each lot, leading to safety and security problems.
- b) Lighting is sufficient in Lots 1 & 2.

2. Number of wheelchair accessible parking stalls:

- a) There are a sufficient number of stalls of appropriate dimension in each lot. However, there is insufficient signage directing traffic to the available accessible spots. Exterior signage is mainly only in English. There are 10 spots very close to the Main Entrance with 3 being used for a 'Reserved Taxi Stand'. New painting of pavement handicapped signage is needed in several spots.



- b) There are adequate stalls close to the Cancer Centre.

c) There are no wheelchair accessible stalls at the West Entrance.

3. Safe route connecting parking to accessible entrances without passing through vehicle pathways:

a) There are no safe routes within the parking areas. There are clearly painted pedestrian crosswalks outside of each lot leading to the Main Entrance which is visible. There are Crosswalk and Stop signs at most crosswalks, but not at all crosswalks. Some of the crosswalks require re-painting.



b) There are safe routes connecting Lots 1 & 2.

4. Safe routes are clearly indicated with signage:

a) There is not enough visible and appropriate pedestrian crossing signage. Signage is not always in both official languages.

b) There is no signage showing direction to the Cancer Centre main entrance from Lot 2. The first access door, with a lip (accessibility problem), reached from the lot is marked “welcome” but it brings one into a long hallway well behind the entrance desk.



5. Routes are kept clear of ice and snow in winter: We had no information on this question.

.

6. Sheltered drop-off area and walkway:

a) The Main Entrance is well marked, with overhead lighting. It has one electric door that is not wide enough for both wheelchair and pedestrian entrance and exit. The drop-off area outside the Main Entrance has a small sign, but no clearly visible signage. There are several benches.



b) There is a sheltered drop-off area, with benches, but vehicles must stop outside the drip line. Drop-off area has signage, but not very visible.



c) The West Entrance has no shelter but a short walkway. The sidewalk from main parking lot (6) and West Entrance needs some repair and clearer signage. Interior transfer from West Entrance to Main Entrance is not clear.

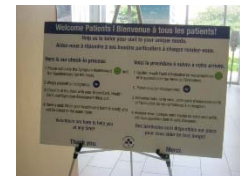


7. Drop-off area at main entrances with assistance available:

a) There is no signage indicating that Assistance is available inside the Main Entrance. There is an Information Desk immediately inside the Entrance with assistance – either a hospital porter or a volunteer will assist with a wheelchair. There are several wheelchairs available in a large entrance lobby.



b) There was no exterior signage and an unmanned information desk. There was an interior bilingual panel with instructions. There are no buzzers to call for assistance.



c) There was no signage and an unmanned information desk. There are no buzzers to call for assistance. There are wheelchairs in entrance.



8. Convenient, accessible bus stops:

a) There are several bus stops – near Emergency at the Cancer Centre and on Baseline Rd. All have benches and are sheltered. There is a long hill to walk up to the bus stops on Baseline Rd. from the Hospital. There is no outside signage indicating where the bus stops are located.



b) There are bus stops with shelters on John Sutherland Drive but there is no directional signage to the Cancer Centre Entrance and the pedestrian route crosses the vehicular entrance road to Lot 2. There is neither pedestrian signage nor a painted crosswalk.



c) Pedestrian access to the West Entrance from the John Sutherland/Richmond Rd. bus stop is by pathway across a badly faded crosswalk with no curb cuts.



9. Smooth transition from sidewalks and curb to road level:

a) and b) Curb cuts in these areas were all excellent.

c) No curb cuts for West Entrance access as noted above.

10. Cost of parking: Entry ticket parking and pay when you leave at the Main Entrance or at an exterior booth. Price is dictated by the Provincial gov't. There are panels at entrance to parking lots indicating rates. There is no clear signage about special rates for patients/visitors for longer term parking.



RECOMMENDATIONS:

1. Ensure that outside overhead lights cover all of the parking areas at night.
2. Improve signage in handicapped parking areas and make sure that painted lines are clearly outlined.
3. Plan and signpost safe pedestrian routes within each parking area so that pedestrians can exit and return to the parking area without crossing traffic.
4. Improve pedestrian crossing signage around parking areas.
5. Ensure that ice and snow are cleared throughout the winter months allowing safe passage for pedestrians.

6. Install a second automatic electric door at the Main Entrance so that there is one door to Enter and one door to Exit. Install new signage indicating where the Drop-Off/Pick-Up area is located outside the Main Entrance – and noting that wheelchair assistance is available inside the Hospital.
7. Ensure that all Information desks have clear signage.
8. Install information signage about bus stop location on the Hospital site, and make sure that pedestrian crosswalks are well indicated and painted.
9. Continue to monitor curb cuts.
10. All signage should be in both official languages.
11. Ensure proper signage about parking rates at all parking areas and where to find information about special rates.

Thank you for your interest in our audit. We hope that our recommendations will be helpful to you and the patients and visitors to the Queensway Carleton Hospital.

Regards,

John Woodhouse,
Chair, Hospital Parking Audit Committee,
The Council on Aging of Ottawa.

Attachment : Audit checklist

Senior Friendly Hospital Parking Checklist

Location:

Date:

Question:	Yes/No
1. Overhead lighting is sufficient for security Comments:	
2. There is a sufficient number of wheelchair accessible parking stalls of appropriate dimensions located close to each entrance. Comments:	
3. There is a safe, direct pedestrian and wheelchair route connecting parking areas to accessible entrances without passing through vehicle pathways Comments:	
4. Safe routes are clearly indicated with appropriate signage Comments:	
5. Routes are kept clear of ice and snow in winter weather (note if not applicable at time of survey). Comments:	

<p>6. A sheltered drop-off area and walkway leading to main entrances is available</p> <p>Comments:</p>	<p>Yes/No</p>
<p>7. There is a drop-off area at a main entrance with assistance available.</p> <p>Comments:</p>	
<p>8. There is a convenient, accessible bus stop</p> <p>Comments:</p>	
<p>9. There is a smooth transition from sidewalk and curb to road level</p> <p>Comments:</p>	
<p>10. The cost of parking is comparable to the costs of municipal parking during:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Daytime b. Evenings c. Weekends 	

(La version française)

Le 30 juin, 2018.

À : Personne responsable, Accessibilité, sécurité et stationnement.

L'Hôpital Queensway Carleton,
3045, chemin Baseline,
Ottawa, ON

OBJET : Le stationnement des centres hospitaliers – Un exercice d'évaluation de la sécurité et de l'accessibilité effectué par le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa – Comité du transport des aînés d'Ottawa, le 27 juin, 2018.

RAPPORT D'ÉVALUATION :

Il nous fait plaisir de vous communiquer les observations et les recommandations découlant de l'Exercice d'évaluation des services de stationnement de l'Hôpital Queensway Carleton, effectué le 27 juin, 2018, par un sous-comité sur le stationnement des centres hospitaliers du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa. Vous trouverez ci-joint une copie du *Questionnaire d'analyse des conditions d'accessibilité pour aînés et handicapés ayant trait aux services de stationnement des hôpitaux de la ville d'Ottawa*.

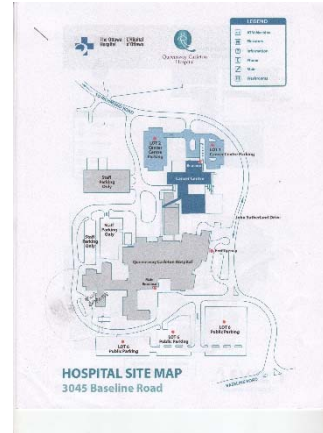
Nous avons formé deux équipes. Une première équipe a procédé à l'étude de l'entrée principale et les trois aires de stationnement public (Lot 6) devant l'entrée principale. La seconde équipe a pris connaissance des conditions d'accessibilité et de sécurité à l'Entrée ouest et à l'Entrée du Centre de cancérologie ainsi que dans les deux aires de stationnement public (Lots 1 et 2) à proximité. Les deux équipes ont utilisé le même Questionnaire d'analyse précité.

Note: *Cet exercice d'évaluation a été effectué sans l'aide du personnel de l'Hôpital Queensway Carleton. Malgré quelques tentatives de communication par courriel et par téléphone avec l'Hôpital, nous n'avons reçu aucune réponse à nos demandes de collaboration. Le présent rapport de notre exercice d'évaluation sera toutefois acheminé à l'Hôpital – département de la sécurité et du stationnement. Nous apprécierons recevoir une rétroaction de part de l'Hôpital.*

Le Comité d'évaluation des stationnements des hôpitaux du Conseil sur le vieillissement d'Ottawa (CVO) a effectué des exercices d'évaluation de la sécurité et de l'accessibilité des services de stationnement de tous les hôpitaux d'Ottawa au cours des derniers mois. Un rapport détaillé des observations faites et des recommandations soumises a été remis à chacun des centres hospitaliers. Un condensé de ces rapports sera intégré au « Rapport d'étape 2018 sur le potentiel piétonnier en fonction de l'âge, l'accessibilité et la sécurité. »

Les données recueillies peuvent être résumées par les observations et recommandations suivantes selon les trois secteurs étudiés :

- a. L'Entrée principale et les trois aires de stationnement public (Lot 6) en face de l'Entrée principale.
- b. L'Entrée du Centre de cancérologie et les deux aires de stationnement public (Lots 1 et 2).
- c. L'Entrée ouest avec un stationnement très limité.



OBSERVATIONS :

1. L'éclairage des stationnements :

- a) L'éclairage est assuré par des lampadaires installés en périphérie de chacun des trois aires de stationnement du Lot 6. L'exercice d'évaluation ayant été effectué pendant le jour, on peut se demander s'il ne risque pas d'y avoir des zones d'obscurité au centre de ces aires de stationnement, ce qui créerait des problèmes de sécurité en soirée
- b) L'éclairage est adéquat dans les Lots 1 et 2.

2. Les terrains de stationnement et les espaces réservés pour handicapés :

- a) Il y a suffisamment d'espaces réservés pour handicapés aux dimensions appropriées dans chacune des aires de stationnement. Par contre, il y a un manque de signalisation appropriée pour diriger les gens vers les espaces accessibles disponibles. La signalisation est surtout faite uniquement en anglais. Il y a une dizaine d'espaces réservés pour handicapés avec parcomètres à proximité de l'Entrée principale, avec trois réservés comme poste de taxis. Certains espaces de stationnement réservés pour les handicapés auraient besoin d'une nouvelle couche de peinture d'identification au sol.



b) Il y a un nombre adéquat d'espaces de stationnement réservés pour les handicapés près du Centre de cancérologie.

c) Il n'y pas d'espaces de stationnement accessibles en fauteuil roulant près de l'Entrée ouest.

3. Les voies d'accès à l'entrée de l'hôpital pour piétons et personnes en fauteuils roulants :

a) Il n'y a pas de voies de circulation sécuritaires pour piétons au sein des trois aires de stationnement. Il y a toutefois des passages piétonniers clairement identifiés et marqués au sol à l'extérieur des aires de stationnement et menant à l'Entrée principale bien en vue. Il y des panneaux de passage piétonniers et des panneaux d'arrêt à la plupart des passages piétonniers mais pas à tous. Certains passages piétonniers auraient besoin d'être repeints.



b) Il y a des voies sécuritaires reliant les Lots 1 et 2.

4. Voies sécuritaires et signalisation :

a) Il n'y a pas suffisamment de signalisation appropriée et facile à voir au niveau des passages piétonniers. La signalisation n'est pas toujours dans les deux langues officielles.

b) Il n'y a pas de signalisation directionnelle à partir du Lot 2 vers l'Entrée principale du Centre de cancérologie. La première porte d'accès rencontrée en sortant du Lot 2 est une porte avec une bordure (problème d'accessibilité) et une inscription « Welcome » (Bienvenue) en anglais. Par contre, cette entrée secondaire mène à un corridor derrière le bureau d'accueil de l'Entrée principale du Centre.



5. Déneigement :

Nous n'avons pu obtenir des renseignements sur ce sujet.

.

6. Zones d'embarquement-débarquement protégés à proximité des principales entrées :

a) L'Entrée principale est bien identifiée, avec un éclairage approprié. Elle dispose d'une porte automatique qui toutefois n'est pas suffisamment large pour accommoder à la fois les entrées et sorties des piétons et des personnes en fauteuil roulant. La zone d'embarquement-débarquement à l'extérieur de l'Entrée principale est identifiée par un seul très petit panneau accroché à un des poteaux soutenant la toiture d'un espace d'attente avec quelques bancs. Il n'y pas de signalisation très claire de cette zone.



b) Il y a une zone d'embarquement-débarquement avec des bancs dans un espace recouvert, mais les voitures doivent s'arrêter à l'extérieur de cet espace protégé. Il y a une certaine signalisation de la zone d'embarquement-débarquement, mais elle n'est pas facile à voir.



c) L'Entrée ouest ne dispose pas de zone protégée, mais d'une voie d'accès très courte. Le trottoir menant du stationnement principal (Lot 6) à l'Entrée ouest aurait besoin de certaines réfections ainsi que d'une signalisation directionnelle plus claire. La signalisation pour un déplacement à l'intérieur de l'Entrée ouest vers l'Entrée principale n'est pas très claire.

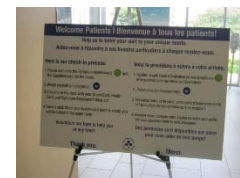


7. La zone d'embarquement-débarquement de l'entrée principale offre un service d'assistance :

a) Il n'y a pas de signalisation avisant qu'un service d'assistance est disponible à l'intérieur de l'Entrée principale. Il existe toutefois un Kiosque d'information à l'intérieur à proximité de l'Entrée principale qui offre des services d'assistance – soit un porteur d'hôpital ou un bénévole avec service de fauteuil roulant. Des fauteuils roulants sont disponibles dans le hall d'entrée de l'hôpital.



b) Il n'y a pas de signalisation extérieure concernant des possibilités d'assistance et le kiosque d'information n'était ouvert. Il y avait toutefois un panneau bilingue présentant des instructions. Il n'y avait pas de vibreur sonore d'appel à l'aide.



c) Il n'y a pas de signalisation extérieure concernant des possibilités d'assistance et le kiosque d'information n'était ouvert. Il n'y avait pas de vibreur sonore d'appel à l'aide. Il y des fauteuils roulants disponibles dans l'entrée.



8. Un arrêt d'autobus pratique et accessible :

a) Il y a quelques arrêts d'autobus – près de l'Urgence, au Centre de cancérologie et sur le chemin Baseline. Ces arrêts d'autobus disposent d'abribus et de bancs. Il y a une pente assez raide pour accéder aux arrêts d'autobus sur le chemin Baseline en face de l'Entrée principale. Il n'y a pas de signalisation directionnelle extérieure pour orienter les gens vers les arrêts d'autobus.



b) Il y a des arrêts d'autobus avec abribus et bancs sur la promenade John Sutherland; mais il n'y a pas de signalisation directionnelle vers l'Entrée principale du Centre de cancérologie et la voie piétonnière traverse l'entrée des véhicules à l'aire de stationnement 2. Il n'y a pas de signalisation de passage piétonnier ni de passage piétonnier dûment marqué au sol.



c) L'accès piétonnier à l'Entrée ouest à partir de l'arrêt d'autobus de la promenade John Sutherland/chemin Richmond se fait via un passage piétonnier peu visible sans abaissements de bordure.



9. Passage facile et sans heurts du trottoir à la rue :

a) et b) Les abaissements de bordure dans ces zones étaient en excellent état.

c) Pas d'abaissements de bordure pour accéder à l'Entrée ouest, comme indiqué plus haut.

10. Les frais de stationnement :

Le stationnement se fait par récupération de billet à l'entrée, payable, par machine automatisée, à la sortie, soit à l'Entrée principale ou dans un poste extérieur près des aires de stationnement. Les frais de stationnement sont établis par le gouvernement provincial. Les tarifs de base sont affichés sur des panneaux à l'entrée des aires de stationnement. Mais il n'y a pas de signalisation Claire concernant les taux spéciaux de stationnement d'une durée prolongée pour les patients et les visiteurs.



RECOMMANDATIONS :

1. S'assurer que les lampadaires extérieurs offrent un éclairage suffisant sur la totalité des aires de stationnement pendant la nuit.
2. Améliorer la signalisation dans les zones de stationnement réservées pour les handicapés et veiller à ce que les lignes de démarcation peintes soient bien définies.
3. Prévoir et afficher clairement des voies de circulation sécuritaire pour les piétons au sein de chacune des aires de stationnement afin qu'ils puissent sortir et rentrer dans la zone de stationnement sans rencontrer de circulation automobile.
4. Améliorer la signalisation des passages piétonniers près des aires de stationnement.
5. Veiller à ce que la glace et la neige soient enlevées tout au cours de l'hiver afin d'assurer le déplacement sécuritaire des piétons.
6. Installer une deuxième porte automatique électrique à l'Entrée principale afin qu'il y ait une porte d'entrée et une porte de sortie. Installer une nouvelle signalisation indiquant clairement où se trouve la zone de débarquement/embarquement à l'extérieur de l'Entrée principale – tout en indiquant que l'assistance avec fauteuil roulant est disponible à l'intérieur de l'hôpital.
7. Veiller à ce que tous les kiosques d'information soient clairement identifiés.
8. Installer une signalisation informationnelle concernant l'emplacement des arrêts d'autobus sur le site de l'hôpital, tout en s'assurant que les passages piétonniers sont clairement identifiés et dûment marqués au sol.
9. Continuer à assurer la qualité des abaissements de bordure.
10. La signalisation devrait être faite dans les deux langues officielles.
11. S'assurer à ce que les tarifs de stationnement soient bien affichés dans toutes les aires de stationnement, ainsi que des indications sur comment obtenir de l'information sur les taux spéciaux.

Nous vous remercions de l'intérêt porté à notre exercice d'évaluation. Nous espérons que nos recommandations vous seront utiles, ainsi qu'aux patients et visiteurs de l'Hôpital Queensway Carleton.

Mes salutations distinguées.

John Woodhouse,
Président, Comité d'évaluation des stationnements des hôpitaux,
Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa

Pj : Questionnaire d'évaluation

**Exercice de vérification
des conditions d'accessibilité pour aînés et handicapés
ayant trait aux terrains de stationnement
des hôpitaux de la ville d'Ottawa.**

QUESTIONNAIRE D'ANALYSE :

- | | |
|---|-----------|
| 1- L'éclairage des lampadaires est suffisant pour assurer la sécurité des gens ? | Oui / Non |
| 2- Il y a un nombre suffisant d'espaces de stationnement facilement accessibles, aux dimensions adaptées aux fauteuils roulants et situés près de chaque entrée ? | Oui / Non |
| 3- Il y a un passage direct et sécuritaire pour fauteuils roulants et piétons reliant les zones de stationnement à des entrées accessibles sans devoir traverser des voies pour véhicules ? | Oui / Non |
| 4- Des passages sécuritaires sont clairement identifiés avec une signalisation appropriée ? | Oui / Non |
| 5- Les passages sont bien entretenus, sans obstacles et dégagés de neige et de glace pendant l'hiver ? | Oui / Non |
| 6- Il existe une zone de débarquement protégée (à l'abri des intempéries) avec des trottoirs menant aux entrées principales ? | Oui / Non |
| 7- Il existe une zone de débarquement identifiée à l'entrée principale avec service d'aide disponible ? | Oui / Non |
| 8- Il existe un arrêt d'autobus bien situé à proximité et accessible ? | Oui / Non |
| 9- Il existe des endroits sans bordure prononcée, bien situés, permettant de passer, facilement et sans heurts, du trottoir à la chaussée ? | Oui / Non |
| 10- Les frais de stationnement sont comparables à ceux des terrains de stationnement de la ville d'Ottawa ? | |
| a. Le jour | Oui / Non |
| b. En soirée | Oui / Non |
| c. En fin de semaine | Oui / Non |
-