

BILAN DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019-2020 ET PLAN D'ACTION 2020-2021 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique
et des affaires institutionnelles

Novembre 2020

Aucune reproduction complète ou partielle de ce document n'est permise
sans l'autorisation écrite du CHU de Québec-Université Laval.

© CHU de Québec-Université Laval, 2020.

TABLE DES MATIÈRES

1.	PORTRAIT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL.....	3
2.	GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION	3
3.	CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES	4
4.	MESURES REPORTÉES ET PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2020-2021	5
4.1.	MESURES REPORTÉES DE L'ANNÉE 2019-2020	5
4.2.	NOUVELLES MESURES POUR L'ANNÉE 2020-2021.....	7
5.	BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020	8
5.1.	ACCESSIBILITÉ ET INTÉGRATION À L'EMPLOI.....	8
5.2.	ACCÈS À L'INFORMATION	9
5.3.	ACCÈS AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES	10
5.4.	ACCÈS AUX SERVICES.....	11
6.	REDDITION DE COMPTES	12
6.1.	PLAINTES	12
6.2.	MESURES D'ACCOMMODEMENT	12
7.	ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION ANNUEL.....	12
8.	QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION.....	12

1. PORTRAIT DU CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL

Le CHU de Québec-Université Laval (CHU) est un établissement non fusionné au sens de la *Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales*, RLRQ, chapitre o-7.2. Le CHU est constitué de cinq hôpitaux; il offre une gamme complète de soins généraux, spécialisés et surspécialisés intégrant l'enseignement, la recherche clinique et fondamentale et l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé. Il dessert la population de tout l'Est du Québec et une partie du nord-est du Nouveau-Brunswick, soit un bassin d'environ deux millions de personnes.

Inspiré par les gens qui animent son quotidien, le CHU de Québec-Université Laval offre à la population qu'il dessert des soins et des services empreints d'humanisme. Engagées et innovantes, ses équipes concentrent leurs efforts au bénéfice de la personne. Les quelque 11 893 employés, 1 475 médecins, dentistes et pharmaciens, 350 bénévoles, 2 926 personnes oeuvrant en recherche dont 527 chercheurs réguliers, associés et affiliés, visent l'excellence dans chacune de leurs actions : ils façonnent les soins d'aujourd'hui et de demain, forment la relève, contribuent à une recherche d'avant-garde et évaluent les technologies et les pratiques en santé.

Pour le CHU de Québec-Université Laval, produire un plan d'action à l'égard des personnes handicapées s'inscrit en droite ligne avec son offre de services régulière, le tout dans une optique de gestion intégrée des soins et des services de santé offerts à la population.

2. GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Le groupe de travail mandaté pour réaliser et mettre en œuvre le plan d'action du CHU est formé de représentants de plusieurs directions.

Monsieur Daniel La Roche, directeur de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles, est responsable du plan d'action pour le CHU de Québec-Université Laval.

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié aux personnes suivantes :

- Caroline Bouchard, chef de service, approvisionnements et gestion contractuelle, Direction de la logistique;
- Bruno Bussière, chef de service, communications IP et accueil téléphonique, Direction des ressources informationnelles;
- Caroline Delisle, agente de prévention et ergonome, Direction clinique du nouveau complexe hospitalier;
- Chantal Douville, coordonnatrice, planification et réalisation immobilière, Direction clinique du nouveau complexe hospitalier;
- Caroline Gagnon, chef de service, planification, programmation et gestion des espaces, Direction des services techniques;
- Danielle Langlois-Côté, agente de gestion du personnel, Centre de services en ressources humaines, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Caroline Lortie, chef d'unité de soins spécialisés, Centre universitaire d'ophtalmologie, Direction clientèle ophtalmologie et services ambulatoires spécialisés;

- Marilyne Morin, coordonnatrice, planification, programmation et gestion des espaces, Direction des services techniques;
- Dominique Pélissier, adjointe au directeur, Direction des services multidisciplinaires;
- Isabelle Roy, conseillère en communications et responsable des médias internes, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Jean-Philippe Turcotte, agent de planification, de programmation et de recherche attitré au dossier des personnes handicapées, bureau d'expertise en expérience patient et partenariat, Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles.

Les membres du comité se sont vu confier les responsabilités suivantes :

- Identifier les obstacles dans leur secteur d'activité respectif;
- Proposer des mesures pour réduire ces obstacles;
- Assurer la mise en œuvre des mesures relevant de leur direction;
- Veiller à la prise en compte des besoins des personnes handicapées dans les activités de leur direction;
- Effectuer le bilan de l'état de réalisation des mesures relevant de leur direction.

3. CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES

Lors des trois années précédentes, le groupe de travail mandaté pour réaliser le plan d'action annuel a bénéficié de l'accompagnement d'une personne à mobilité réduite qui utilise différents services dans plusieurs installations du CHU. Ces échanges ont permis au groupe de travail de porter un regard approfondi sur le vécu et les besoins des personnes à mobilité réduite en particulier et sur les personnes handicapées de façon générale. Il en est ressorti une meilleure connaissance des besoins des personnes en situation de handicap et une volonté plus grande de mieux les accommoder. Malheureusement, cette personne ne participe plus au groupe de travail et l'effort pour recruter de nouveaux partenaires s'est avéré infructueux, notamment à cause de la pandémie de COVID-19. Le bureau d'expertise en expérience patient et partenariat de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles travaille activement à combler ce manque.

Par ailleurs, une personne ayant des limitations fonctionnelles participe aux rencontres stratégiques des comités de mobilité du projet de construction du nouveau complexe hospitalier à l'Hôpital de l'Enfant-Jésus et une proche-aidante accompagne le comité chargé de la conception et de la construction d'une salle à langer universelle au CHUL.

4. MESURES REPORTÉES ET PLAN D'ACTION POUR L'ANNÉE 2020-2021

4.1. MESURES REPORTÉES DE L'ANNÉE 2019-2020					
Obstacle	Objectif	Mesure(s)	Indicateur(s)	Responsable(s)	Échéance
Les usagers ont de la difficulté à s'orienter dans l'Hôpital Saint-François d'Assise, y compris les personnes handicapées.	Aider les usagers à s'orienter à l'HSFA.	Mettre en place des plans interactifs; installer des repères visuels concordant avec l'application web MeRendre.ca et instaurer des principes de repérage intuitif.	Plans interactifs opérationnels.	DRHCAJ – DST	2021 – selon l'évolution de la pandémie
L'accès à la cabine insonorisée de l'Hôpital Saint-François d'Assise servant aux examens audiologiques est restreint pour les fauteuils roulants et gériatriques.	Faciliter l'accès à la cabine servant aux examens audiologiques pour les personnes en fauteuil roulant.	Plutôt que d'ajouter une rampe comme prévu initialement, nous allons remplacer la cabine insonorisée par une cabine à accès universel.	Travaux réalisés.	DST	
La signalisation est déficiente pour se rendre à l'urgence de L'HDQ et convient mal aux fauteuils roulants qui sortent des ascenseurs principaux.	Installer une signalisation adéquate pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, afin d'éviter les obstacles.	Marquer un chemin (collants sur le plancher) dans le secteur de la cafétéria pour éviter que les patients ne circulent entre les tables et étudier la possibilité d'arrimer le mandat avec le comité de développement durable.	Travaux réalisés.	DST	
Au CHUL, la cuisine en ergothérapie n'est pas conçue pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.	Améliorer l'ergonomie de la cuisine.	Réaménager la cuisine en fonction des fauteuils roulants.	Travaux réalisés.	DST	
La chapelle n'est pas accessible pour les personnes en fauteuil roulant à l'HSFA.	Permettre aux personnes en fauteuil roulant d'entrer dans la chapelle selon leur volonté.	Évaluer l'installation de lignes téléphoniques à l'entrée et à la sortie pour contacter un service de proximité qui fournira l'accompagnement, ainsi que la possibilité de relocaliser la chapelle.	Travaux réalisés.	DST	
La luminosité de certains locaux est trop forte, ce qui entrave certaines évaluations, comme par exemple celles de patients atteints de démence.	Réaliser les évaluations au moment requis sans devoir les annuler ou les reporter à cause d'un éclairage inappropriate pour certaines clientèles.	Réaliser un inventaire des locaux pouvant nécessiter un ajustement de la luminosité en fonction des clientèles qui fréquentent ces secteurs et valider les types d'éclairage les plus adaptés.	Inventaire complété.	DST	
L'entrée principale de l'Hôpital du Saint-Sacrement présente des obstacles pour les personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.	Rendre l'accès à cet hôpital accessible et exempt d'obstacles.	Évaluer des scénarios afin d'améliorer l'accès à l'entrée principale ainsi que le flux de circulation occasionné par le « dépose minute ». Procéder aux travaux en étapes.	Travaux réalisés.	DST	

4.1. MESURES REPORTÉES DE L'ANNÉE 2019-2020

Obstacle	Objectif	Mesure(s)	Indicateur(s)	Responsable(s)	Échéance
Les processus entourant la rénovation des locaux et espaces ne contiennent pas d'indication relative à l'amélioration visuelle (lumière trop ou pas assez forte) et acoustique (réduction des bruits ambients).	Inclure une section relative aux améliorations visuelles et auditives pour tenir compte des besoins et sensibilités des personnes présentant un handicap.	Intégrer un processus spécifique aux améliorations des espaces pour les personnes présentant un handicap dans les instructions et processus de rénovation	Processus ajouté dans les documents de référence de la PPGE.	DST	2021 – selon l'évolution de la pandémie
Au CHUL, la salle de bain située près des services ambulatoires n'est pas adaptée aux soins d'hygiène des enfants handicapés de poids et de taille supérieurs à ceux d'un bébé et des adultes handicapés devant porter des protections.	Offrir aux enfants et aux adultes handicapés une salle de bain entièrement adaptée pour les soins d'hygiène que leur condition requiert.	Adapter une salle de bain avec accessoires (table à langer, lève-personne, etc.) pour les soins d'hygiène des enfants et les adultes handicapés.	Travaux réalisés.	DST	
Les salles de bain accessibles pour les personnes handicapées ne répondent pas toutes adéquatement aux besoins des différentes clientèles.	Faciliter l'accès à des salles de bains adaptées aux clientèles avec des limitations fonctionnelles.	Recenser et visiter toutes les salles de bains accessibles.	Évaluation de l'ensemble des salles de bains accessibles et des améliorations à apporter.	DST	
Les personnes handicapées se heurtent à des salles de bain non-adaptées et ignorent où se trouve la prochaine salle de bains accessible.	Faciliter l'orientation des personnes qui ont besoin d'utiliser une salle de bains accessible.	Concevoir la signalisation de proximité requise.	Plaques installées.	DST	
Plusieurs unités de soins n'ont pas de douches pour personnes à mobilité réduite.	Installer des douches sur les unités de soins pour les personnes à mobilité réduite.	Cibler des unités de soins ayant l'espace approprié et y installer des douches pour personnes à mobilité réduite.	Travaux réalisés.	DST	
Le personnel à l'accueil n'est pas formé pour recevoir et bien orienter les visiteurs handicapés.	Orienter adéquatement les visiteurs présentant un handicap de quelque nature que ce soit.	Contribuer à la mise en place du contenu de la formation « Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap » développée par le CUSM.	Formation produite et disponible; nombre de personnes formées.	DRHCAJ	2021 – selon l'échéancier du CUSM

4.2. NOUVELLES MESURES POUR L'ANNÉE 2020-2021

Obstacle	Objectif	Mesure(s)	Indicateur(s)	Responsable(s)	Échéance
L'information sur l'accessibilité au CHU de Québec est disséminée à travers le site web.	Faciliter l'accès à l'information pour toutes les personnes concernées.	Créer une section spécifique sur le site web réunissant les liens vers l'information pertinente.	Modification du site web.	DRHCAJ	2021 – selon l'évolution de la pandémie
Le recrutement d'employés avec des limitations fonctionnelles est difficile.	Faciliter l'intégration à l'emploi des personnes handicapées.	Contacter les organismes spécialisés dans l'emploi des personnes handicapées et évaluer la création de plateaux de travail.	Stratégie de recrutement spécialisée établie.	DRHCAJ – DQEAI	
Le NCH doit évaluer de nouvelles technologies destinées à améliorer l'accessibilité du site.	Adopter les meilleures pratiques et devenir une référence en terme d'accessibilité.	Participer à des projets de recherche et de développement sur les technologies de bornes d'accueil accessibles, portes tournantes, etc.	Évaluations complétées.	NCH	
Le bureau des comptes au CHUL n'est pas adapté aux personnes à mobilité réduite.	Faciliter l'accès au bureau pour les personnes à mobilité réduite.	Évaluer les changements à apporter et les mettre en place.	Travaux réalisés.	DST – DRF	

5. BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2019-2020

5.1. ACCESSIBILITÉ ET INTÉGRATION À L'EMPLOI					
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
La politique d'embauche est désuète. La dernière version ne tient pas compte des réalités auxquelles nous devons être sensibles, comme celles des personnes présentant un handicap.	Favoriser l'embauche des personnes présentant un handicap en tenant compte des particularités de chacune.	Mettre à jour la politique notamment en ajoutant l'inclusion à l'égard des différents groupes visés par la loi d'accès à l'égalité en emploi dont font partie les personnes handicapées.	Politique révisée, publiée et diffusée aux membres de l'équipe recrutement.	DRHCAJ – RAP	90 % – Adoption prévue à l'automne 2019
Les personnes handicapées ne sont souvent pas identifiées avant le processus de sélection.	Faciliter la mise en place de mesures d'adaptation aux personnes handicapées qui postulent.	Mettre cette question plus en évidence dans le formulaire. Envoyer la demande d'identification dans le courriel d'invitation.	Question modifiée dans le formulaire. Courriel d'invitation modifié.	DRHCAJ	100 % – Dès l'été 2020, les lettres de convocation seront bonifiées : la politique est présentée afin d'inviter les gens à s'identifier.

Bilan des mesures réalisées en 2019-2020 – suite

5.2. ACCÈS À L'INFORMATION

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Les documents téléchargeables et multimédias produits par différentes instances de l'établissement ne répondent pas aux normes d'accessibilité web. Les employés ayant à produire du contenu web ne connaissent pas tous l'accessibilité web et ses impacts.	Former les employés afin d'augmenter l'accessibilité des documents produits.	Créer un guide sur les bonnes pratiques (résumé) pour la production de documents téléchargeables et multimédias selon les normes d'accessibilité web.	Guide disponible.	DRHCAJ	Une page du site web du CHU (https://www.chudequebec.ca/a-propos-de-nous/accesibilite.aspx) présente les normes et donne des conseils de navigation. Tel que mentionné dans le bilan des travaux réalisés 2017-2019 à l'égard des personnes handicapées au CHU (voir page 5), l'accessibilité du site internet du CHU est complétée à 90 % et se fait de façon continue.
Les membres du personnel ne sont pas suffisamment informés pour accueillir des nouveaux employés présentant une différence.	Sensibiliser le personnel à l'importance d'une société plus inclusive notamment par l'intégration des personnes handicapées.	Informier les membres du personnel à propos de la loi (Semaine québécoise des personnes handicapées, Séances hebdomadaires d'accueil des nouveaux employés). Diffuser des témoignages de personnes handicapées ayant fait carrière dans l'établissement.	Information diffusée.	DRHCAJ	100 % – En continu. Articles dans le Chuchoteur (mai 2018, mai 2019). Section dédiée du site web (https://www.chudequebec.ca/a-voir-aussi/www-chudequebec-ca-bonnepratiquespershandicap.aspx).
Les anciens guides d'enseignement aux patients sur le site Internet du CHU ne sont pas accessibles en HTML selon les normes d'accessibilité Web.	Rendre les guides d'enseignement aux patients accessibles en page HTML sur le site Internet du CHU selon les normes d'accessibilité Web.	Actualiser et convertir les guides d'enseignement au format HTML.	Guides accessibles.	DRHCAJ – DAC	En continu – 44 % des guides de la DS1 sont désormais en format HTML et 19 % sont en cours de conversion. Plus de 60 % des guides en imagerie médicale sont en HTML.

Bilan des mesures réalisées en 2019-2020 – suite

5.3. ACCÈS AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Les unités où travaille la majorité du personnel administratif ne sont pas adaptées à l'intégration des personnes handicapées.	S'assurer de pouvoir offrir aux employées et aux employés présentant un handicap un environnement de travail adapté à leur condition.	La mesure initiale qui consistait à établir la liste des départements pouvant accueillir des personnes handicapées a été modifiée; on privilégie plutôt de procéder aux ajustements et accommodements requis le cas échéant.	Nombre d'accommodements réalisés.	DRHCAJ	En continu.

Bilan des mesures réalisées en 2019-2020 – suite

5.4. ACCÈS AUX SERVICES

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Certaines personnes présentant un handicap qui ne sont pas accompagnées lors de leur visite à l'hôpital pour recevoir des soins ou des services rencontrent des difficultés.	S'assurer que les personnes présentant un handicap soient accompagnées, au besoin et tout au long de leur parcours, lors de leur visite pour obtenir un soin ou un service de santé, et ce, jusqu'à leur départ.	Adoption et diffusion d'une directive relative à l'accompagnement des personnes handicapées.	Directive distribuée aux intervenants et diffusée (site web et intranet).	DQEAI	Directive organisationnelle « Assistance aux personnes présentant une déficience » transmise le 22 août 2019.
Les personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole qui se présentent seules à l'urgence ont des difficultés pour communiquer avec le personnel.	Rendre accessible un service d'interprétariat pour les personnes ayant des troubles de l'audition ou de la parole.	Fournir dans chaque urgence du CHU une tablette préprogrammée pour accéder aux services du Service régional d'interprétariat de l'Est du Québec.	Tablettes disponibles et fonctionnelles; personnel formé.	DQEAI	<p>Une tablette dédiée uniquement à cette fin dans chacune des 5 urgences du CHU, sous la garde des AIC de jour, de soir et de nuit.</p> <p>Disponibles aussi pour toutes les unités-services du CHU : communication directe entre l'AIC de l'unité-service et celle de l'urgence du site pour prêt et mode de fonctionnement.</p> <p>Mode d'emploi joint à chacune des tablettes.</p> <p>Formation d'une AIC dans chaque site avec le mandat de former l'ensemble des AIC du site.</p>

6. REDDITION DE COMPTES

6.1. Plaintes

Dans la dernière année, le CHU a reçu deux plaintes de la part de personnes présentant un handicap (ou des personnes qui les accompagnaient). Ces plaintes ciblent des salles de toilette mal adaptées (une plainte) et une demande d'accommodement lié à un handicap (une plainte).

6.2. Mesures d'accommodement

De façon plus générale, des mesures d'accommodement sont prises au quotidien par le personnel de l'établissement, lorsque la situation le requiert, pour la clientèle de notre établissement et quelle que soit la nature des limitations détectées ou spécifiées.

Le CHU continue d'offrir aux patients et à leurs proches un accompagnement par l'entremise de bénévoles à l'œuvre dans chacune des installations qui s'assurent également d'offrir les accommodements pertinents selon les besoins.

7. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION ANNUEL

Le plan d'action du CHU a été approuvé par le comité de direction le 5 novembre 2020, puis par le comité de vigilance et de la qualité le 16 novembre 2020.

Il a été adopté par le Conseil d'administration le 30 novembre 2020.

Le document est disponible sur le site Web du CHU de Québec-Université Laval au www.chudequebec.ca.

8. QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D'ACTION

Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions relatifs au plan d'action ou aux services offerts par le CHU de Québec-Université Laval aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

Monsieur Daniel La Roche

Directeur

Direction de la qualité, de l'évaluation, de
l'éthique et des affaires institutionnelles
CHU de Québec-Université Laval

11, côte du Palais - Aile des Remparts, bureau K1-30

Québec (Québec) G1R 2J6

Téléphone : 418 691-5305

Télécopieur : 418 691-5717

Daniel.LaRoche@chudequebec.ca

Annexe**Liste des acronymes**

CHU	CHU de Québec-Université Laval
DC-OSAS	Direction clientèle ophtalmologie et services ambulatoires spécialisés
DL	Direction de la logistique
DQEAI	Direction de la qualité, de l'éthique et des affaires institutionnelles
DRHCAJ	Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques
– DAC	Direction adjointe des communications
– RAP	Recrutement et affectation du personnel
DRI	Direction des ressources informationnelles
DSM	Direction des services multidisciplinaires
DST	Direction des services techniques
PPGE	Planification, programmation et gestion des espaces
SCGBM	Service-conseil génie biomédical
PCFI	Plan de conservation des fonctionnalités immobilières
PCEM	Plan de conservation des équipements médicaux

**CHU DE QUÉBEC-UNIVERSITÉ LAVAL
Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique
et des affaires institutionnelles**

L'Hôtel-Dieu de Québec
11, côte du Palais - Aile des Remparts
Québec (Québec) G1R 2J6
Téléphone : 418 691-5305 — Télécopieur : 418 691-5717