

BILAN DES TRAVAUX RÉALISÉS EN 2017-2019 À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Plan d'action 2019-2020

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

Juin 2019

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, 2019.

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. BILAN DES TRAVAUX RÉALISÉS – 2017 À 2019.....	4
ACCESSIBILITE ET INTEGRATION A L’EMPLOI	4
ACCES A L’INFORMATION	5
ACCES AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES	6
ACCES AUX SERVICES	6
5. OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉES POUR L’ANNÉE 2019-2020	7
6. BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2018-2019	8
7. OBSTACLES ET MESURES 2017-2019 REPORTÉS EN 2019-2020.....	12
8. REDDITION DE COMPTES	15
ACCÈS AUX DOCUMENTS ET AUX SERVICES OFFERTS POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	15
PLAINTES	15
MESURES D’ACCOMMODEMENT	15
9. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D’ACTION ANNUEL.....	15
10. QUESTIONS OU COMMENTAIRES SUR CE PLAN D’ACTION.....	15

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*, RLRO, 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 13 500 employés, 1 540 médecins, dentistes et pharmaciens, 590 bénévoles, 330 chercheurs réguliers et associés et 210 chercheurs 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 comité de travail mandaté pour réaliser et mettre en œuvre le plan d'action du CHU est formé de représentants de plusieurs directions et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Une représentante des patients les accompagne dans cette démarche.

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 :

- Annie Bouchard, conseillère aux affaires institutionnelles à la Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et des affaires institutionnelles et coordonnatrice du plan d'action;
- Robin Bégin, commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- 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;
- Claude Gélinas, conseiller en communication, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Caroline Lortie, chef d'unité de soins spécialisés du Centre universitaire d'ophtalmologie, Direction clientèle ophtalmologie et services ambulatoires spécialisés;

- Marilyne Morin, coordonnatrice, planification, programmation et gestion des espaces, assistée de Caroline Gagnon, chef de service, planification, programmation et gestion des espaces, Direction des services techniques;
- Dominique Péliissier, adjointe au directeur, Direction des services multidisciplinaires;
- Gabrielle Sicotte, agente de gestion du personnel, Recrutement et services aux cadres, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Annie St-Laurent, architecte, conseillère en bâtiment, Direction clientèle du nouveau complexe hospitalier;
- Johanne Gendron, représentante des usagers.

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

Depuis trois ans, le comité de travail mandaté pour réaliser le plan d’action annuel bénéficie de l’accompagnement d’une personne à mobilité réduite qui utilise différents services dans plusieurs installations du CHU. Elle partage son expérience avec les membres du comité et, de façon plus spécifique, avec la coordonnatrice du plan d’action. Ces échanges permettent au comité 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 ressort une meilleure connaissance des besoins des personnes en situation de handicap et une volonté plus grande de mieux les accommoder.

Par ailleurs, une personne ayant des limitations fonctionnelles a été intégrée aux rencontres stratégiques des comités de mobilité du projet de construction du nouveau complexe hospitalier à l’Hôpital de l’Enfant-Jésus.

4. BILAN DES TRAVAUX RÉALISÉS – 2017 À 2019

Plusieurs travaux ont été réalisés depuis 2017 afin d’améliorer l’accès à l’emploi, à l’information, aux installations et aux services. Ces améliorations visent les clientèles de l’établissement et les personnes qui y œuvrent. Notons que certains travaux ont été reportés en 2019-2020, et ce principalement en raison de contraintes techniques ou technologiques.

ACCESSIBILITE ET INTEGRATION A L'EMPLOI

- Afin de connaître les besoins d’accommodement des personnes handicapées à l’emploi de l’établissement, le système RH-PAIE a été modifié, permettant de codifier les personnes s’étant

identifiées comme présentant un handicap ou des limitations fonctionnelles. Ainsi, l'équipe de dotation est en mesure d'offrir des accommodements à ces personnes advenant qu'elles postulent sur un autre emploi dans l'établissement.

- Depuis 2017, une présentation de la Politique sur la civilité et de la vidéo liée à ce contenu est faite à chaque séance hebdomadaire d'accueil des nouveaux employés. Cette mesure est réalisée en continu en vue de sensibiliser le personnel à propos des risques de discrimination envers les personnes présentant un handicap.
- De plus, depuis le 1^{er} novembre 2017, un document est remis à tous les nouveaux cadres afin de les sensibiliser à la différence, à un milieu de travail diversifié et à rendre l'organisation plus inclusive et plus riche afin de réaliser ses missions. Le document est aussi disponible dans la boîte à outils des gestionnaires de l'Intranet, ce qui permet de sensibiliser les gestionnaires.
- Les outils de sélection et les exigences relatives à l'embauche ont été adaptés et sont disponibles pour les personnes en situation de handicap qui en font la demande.

ACCES A L'INFORMATION

- Pour favoriser le recrutement de candidats qui présentent un handicap, des indications ont été ajoutées dans la section « carrière » du site web de l'établissement à l'effet que des accommodements sont offerts pour le processus de sélection. Une mention sur les mesures d'adaptation est inscrite bien en vue sur les affichages et dans les courriels de convocation afin d'augmenter les demandes d'accommodement.
- Un comité *ad hoc* est formé annuellement pour organiser des activités de sensibilisation destinées aux membres du personnel durant la Semaine québécoise des personnes handicapées. Pour l'année 2019-2020, des bannières ont été installées sur l'Intranet, de l'affichage électronique a été fait sur les écrans d'information des salles d'attente et aires communes.
- Une section intitulée « Ensemble, bâtissons une société plus inclusive » a été ajoutée sur le site web de l'établissement. En plus de promouvoir la diversité, cette section offre des conseils aux employés afin de mieux communiquer avec les personnes handicapées. Cette section est actualisée en continu, selon les besoins exprimés ou constatés.
- L'accessibilité Web du site internet du CHU est complétée à 90 % ; un haut niveau d'accessibilité sur tous les supports (ordinateurs, tablettes et téléphones intelligents) est également offert. L'accessibilité est désormais faite de façon continue incluant pour les personnes souffrant d'un handicap visuel.
- Les publications (support papier ou électronique) continuent de présenter des personnes en situation de handicap, et ce, dans le but de favoriser leur intégration dans l'environnement hospitalier, tant sur le plan des ressources humaines que comme usagers.
- La politique du CHU relative à la gestion des contrats d'approvisionnement a été modifiée de façon à intégrer les critères d'admissibilité aux personnes handicapées dans les appels d'offres (approvisionnement en achat ou location de biens).

ACCES AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES

- Les quatre ascenseurs de L'Hôtel-Dieu de Québec ont été remplacés pour répondre aux normes d'accès à l'égard des personnes handicapées.
- Le projet de construction du nouveau complexe hospitalier (NCH) est sensible aux besoins des personnes handicapées et à leurs limitations fonctionnelles. Afin de tenir compte de ces particularités, les comités de mobilité – Accès au SIE et Wayfinding – du projet NCH ont intégré dans leurs rencontres stratégiques, par l'entremise du Comité des usagers, au moins une personne ayant des limitations fonctionnelles.

ACCES AUX SERVICES

- Les téléphones publics de toutes les installations du CHU ont été dotés d'un appareil de télécommunications pour malentendants ; de plus, un affichage adéquat permet de les repérer facilement.
- Une application web « MeRendre.ca » a été développée pour les téléphones intelligents notamment, et ce, afin d'offrir une solution de rechange à la signalisation déficiente. Cette application permet aux usagers et aux visiteurs du CHUL, qu'ils présentent ou non un handicap, de trouver rapidement, directement sur leur téléphone cellulaire, l'endroit où ils doivent se rendre et le trajet à emprunter. Le déploiement de cette application dans les autres hôpitaux du CHU est en cours.

5. OBSTACLES ET MESURES PLANIFIÉS POUR L'ANNÉE 2019-2020

Obstacle	Objectif	Mesure (s)	Indicateur	Responsable	Échéance
Les postes de travail permettant d'accueillir une personne handicapée ne sont pas identifiés.	Faciliter l'intégration à l'emploi des personnes handicapées.	Dans le formulaire de création de poste, demander l'identification de la possibilité d'intégrer une personne handicapée.	Formulaire modifié.	DRHCAJ	31 mars 2020
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	31 mars 2020
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).	DQEEAI	30 juin 2019
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), acoustique (réduction des bruits ambiants)	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	30 novembre 2019
Les crochets installés dans les salles de bain des personnes handicapées sont trop hauts pour qu'ils puissent les utiliser.	Faciliter l'accès à des crochets dans les salles de bains des personnes à mobilité réduite.	Formuler une requête auprès du service Opérations du bâtiment pour déterminer les emplacements sécuritaires et ajouter de nouveaux crochets accessibles.	Crochets bas installés dans l'ensemble des salles de bains adaptées aux personnes à mobilité réduite.	DST	31 juillet 2019
Les personnes à mobilité réduite 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 à mobilité réduite qui ont besoin d'utiliser une salle de bains adaptée.	Recenser toutes les salles de bains accessibles et concevoir la signalisation de proximité requise.	Plaques installées.	DST	31 octobre 2019
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	31 mars 2020 – Selon l'échéancier du CUSM

6. BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2018-2019

1. ACCESSIBILITE ET INTEGRATION A 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
Lors du processus de sélection, il n'y a pas d'accommodement offert aux personnes présentant un handicap en raison de l'absence de procédure permettant de distinguer les accommodements utiles en fonction du handicap du candidat ou de la candidate.	Permettre au personnel en charge du processus d'embauche d'offrir les accommodements appropriés aux candidats et candidates présentant un handicap.	Rédiger une procédure qui énonce clairement les accommodements à mettre en place de façon à standardiser et à uniformiser le processus.	Procédure rédigée, adoptée et diffusée aux équipes.	DRHCAJ – RAP	100 %
Les outils de sélection et les exigences ne sont pas adaptés aux personnes présentant un handicap.	Permettre aux personnes présentant un handicap de participer au processus de sélection quel que soit le handicap.	Adapter nos outils de sélection (tests informatiques, durée, lieu, etc.) lorsque les candidats en font la demande.	Le nombre de demandes reçues et acceptées.	DRHCAJ – RAP	100 %

Bilan des mesures réalisées en 2018-2019 - suite

2. ACCES A L'INFORMATION					
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Le personnel manque d'information sur les difficultés d'intégration vécues par les personnes des groupes visés par la loi d'accès à l'égalité en emploi dont font partie les personnes handicapées.	Sensibiliser les membres du personnel aux difficultés d'intégration vécues par les personnes handicapées.	Créer et diffuser des capsules d'information indiquant les risques de discrimination dans l'intégration des nouveaux employés. Cette mesure a été modifiée pour la publication (site web et journal interne) du témoignage d'une personne handicapée qui a réussi sur le plan professionnel. Participer activement à la Semaine québécoise des personnes handicapées	Publications et activités de promotion réalisées.	DRHCAJ – DAC	100 % – En continu.
Le plan d'action de développement durable de l'établissement ne tient pas compte spécifiquement des personnes handicapées et de leurs besoins.	Prendre en considération les besoins des personnes handicapées dans le plan d'action de développement durable.	Intégrer, dans le plan d'action de développement durable, des considérations relatives aux personnes handicapées.	Plan d'action modifié incluant principes directeurs visant à assurer l'équité sociale pour favoriser le plein épanouissement de tous et le respect de la diversité.	DST	100 %
Les anciens guides d'enseignement aux patients sur le site Internet du CHU ne sont pas accessibles en PDF 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 – 21 % des guides de la DSI sont en format HTML. Plus de 60 % des guides en imagerie médicale sont en HTML.

Bilan des mesures réalisées en 2018-2019 - suite

3. ACCES AUX INSTALLATIONS PHYSIQUES

Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Les hôpitaux du CHU ne sont pas dotés de salles de toilette avec table à langer pour adolescent ou adulte qui permettraient aux aidants de ces clientèles de leur prodiguer les soins d'hygiène indispensables à leur condition.	Adapter des espaces de toilettes avec tables à langer pour permettre aux personnes qui accompagnent des clientèles adolescentes et adultes de bénéficier des soins d'hygiène appropriés en fonction de leurs besoins et de leur handicap.	Procéder à l'aménagement d'une salle adaptée avec table à langer (adolescent et adulte) / toilette pour tous dans chacun des hôpitaux.	Travaux réalisés.	DST	HSFA – 25 % Cible de réalisation : décembre 2019; HSS, CHUL, HEJ et L'HDQ – 5 % Financement à planifier aux PCFI; cible de réalisation : 2020-2021
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.
L'accès à l'IRM de l'HSFA est inadéquat pour les personnes à mobilité réduite en raison d'un dénivelé important.	Permettre l'accès à l'IRM aux personnes à mobilité réduite.	Revoir l'aménagement de l'IRM; installer un ascenseur.	Travaux réalisés.	DST	100 %
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, 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	10 % – Évaluation terminée. Des besoins plus urgents pour les usagers ont nécessité le report de cette mesure.

Bilan des mesures réalisées en 2018-2019 - suite

AJOUTÉS EN COURS D'ANNÉE					
Obstacle	Objectif	Mesure	Indicateur	Responsable	État de réalisation / Suite à donner
Les intervenants ne connaissent pas les règles à suivre relativement à la présence de chiens guides ou de chiens d'assistances dans l'établissement.	Mieux encadrer la présence de chiens guides ou d'assistance dans l'établissement, et ce, dans le respect des usagers, des intervenants, des visiteurs et des mesures de sécurité inhérentes à un centre hospitalier.	Rédiger et diffuser une directive à l'ensemble des intervenants du CHU afin de mieux encadrer la présence des chiens guides ou de chiens d'assistance.	Directive diffusée.	DQEEAI	100 % – Effectuer des rappels périodiques afin de respecter la Loi en matière d'accommodement.
L'accès à L'Hôtel-Dieu de Québec est restreint et inadéquat pour les personnes à mobilité réduite.	Dégager un espace pour permettre aux personnes à mobilité réduite de circuler sans encombre.	Aménager un nouveau poste d'accueil pour recevoir les personnes à mobilité réduite et qui permettra de dégager le hall d'entrée.	Travaux réalisés.	DST	100 %

7. OBSTACLES ET MESURES 2017-2019 REPORTÉS EN 2019-2020

Les usagers ont de la difficulté à s'orienter dans l'Hôpital du Saint-Sacrement, y compris les personnes handicapées.	Aider les usagers à s'orienter à l'HSS.	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 – DAC	60 %
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 – DAC	0 % – À réaliser.
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	Planification en cours. Cible non déterminée.
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. Étudier la possibilité d'arrimer le mandat avec le comité de développement durable.	Travaux réalisés.	DST	5 % – Évaluation de la faisabilité/ et durabilité à finaliser. Cible de réalisation : octobre 2019.

Obstacles et mesures 2017-2019 reportés en 2019-2020

<p>Au CHUL, la cuisine en ergothérapie n'est pas conçue pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.</p>	<p>Améliorer l'ergonomie de la cuisine.</p>	<p>Réaménager la cuisine en fonction des fauteuils roulants. Enjeux de disponibilité de la salle pour faire des travaux car très achalandé.</p>	<p>Travaux réalisés.</p>	<p>DST</p>	<p>15 % – Analyse et évaluation des interventions faites. Financement à planifier. Cible de réalisation : printemps 2020.</p>
<p>La chapelle n'est pas accessible pour les personnes en fauteuil roulant à l'HSFA (absence de porte mécanique).</p>	<p>Permettre aux personnes en fauteuil roulant d'entrer dans la chapelle selon leur volonté.</p>	<p>La mesure initiale qui consistait à installer un système d'ouverture automatique a été modifiée en raison des coûts d'installation en regard du volume de demandes par les personnes en fauteuil roulant. Une formule d'accommodement personnalisée a été mise en place. Au besoin, une ligne téléphonique sera installée à l'entrée de la chapelle avec un lien vers un service de proximité qui fera l'accommodement.</p>	<p>Travaux réalisés.</p>	<p>DST</p>	<p>Une validation de la nouvelle suggestion de mesure de mitigation sera faite en 2019-2020 – évaluation des coûts d'installation d'un téléphone à faire.</p>
<p>La luminosité de certains locaux est trop forte, ce qui entrave certaines évaluations (p.ex. patients atteints de démence).</p>	<p>Réaliser les évaluations au moment requis sans devoir les annuler ou les reporter à cause d'un éclairage inapproprié pour certaines clientèles.</p>	<p>La mesure initiale consistant à installer des gradateurs ou des lampes d'appoint a été révisée; un inventaire des locaux pouvant nécessiter un ajustement de la luminosité en fonction des clientèles qui fréquentent ces secteurs sera réalisé. De plus, on validera la possibilité d'utiliser d'autres types d'éclairage (LED, éclairage à diffusion indirect, etc.).</p>	<p>Travaux réalisés.</p>	<p>DST</p>	<p>10 % – Analyse de modèles de fluorescent à éclairage indirect en cours.</p>
<p>Au CHUL, la salle de bain située près des services ambulatoires n'est pas adaptée adéquatement pour les 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.</p>	<p>Offrir aux enfants et aux adultes handicapés une salle de bain entièrement adaptée pour les soins d'hygiène que leur condition requiert sur tous les sites du CHU.</p>	<p>Adapter une salle de bain avec accessoires (table à langer, lève-personne, etc.) pour les soins d'hygiène des enfants et les adultes handicapés.</p>	<p>Travaux réalisés.</p>	<p>DST</p>	<p>25 % – Analyse de faisabilité et estimation d'envergure terminés. À finaliser : réaliser les plans et devis (2018-2019;) et les travaux (2019-2020). Cible de réalisation : hiver 2020.</p>

Obstacles et mesures 2017-2019 reportés en 2019-2020

Absence de douches pour handicapés dans plusieurs unités de soins.	Installer des douches sur les unités de soins pour les personnes à mobilité réduite.	Cibler des unités de soins ayant l'espace approprié pour installer des douches pour personnes handicapées.	Unités ciblées; travaux réalisés.	DST	Unité 13 500 de L'Hôtel-Dieu de Québec : 50 %; Unité C-5000 de l'Hôpital de l'Enfant-Jésus : 25 %; L'évaluation d'autres unités dans les autres installations se fait en continu.
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	<p>Informar les membres du personnel à propos de la loi (Semaine québécoise des personnes handicapées, Séances hebdomadaires d'accueil des nouveaux employés)</p> <p>Diffuser des témoignages de personnes handicapées ayant fait carrière dans l'établissement.</p>	Information diffusée.	DRHCAJ – DAC	100 % – En continu.

8. REDDITION DE COMPTES

Accès aux documents et aux services offerts pour les personnes handicapées

Plaintes

Dans la dernière année, le CHU a reçu quatre plaintes de la part de personnes présentant un handicap (ou des personnes qui les accompagnaient). Ces plaintes ciblent principalement des installations physiques, soit : des salles de toilette mal adaptées (une plainte), l'absence de tables à langer pour adultes dans les toilettes (une plainte) et le stationnement pour personnes en fauteuil roulant (deux plaintes).

Mesures d'accommodement

Le commissariat aux plaintes et à la qualité des services a reçu une seule demande d'accommodement dans la dernière année, et ce, pour une personne non-voyante.

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.

9. ADOPTION ET DIFFUSION DU PLAN D'ACTION ANNUEL

Le plan d'action du CHU a été approuvé par le comité de direction le 30 mai 2019 puis au comité des services aux clientèles du 3 juin 2019.

Il a été adopté par le Conseil d'administration le 17 juin 2019.

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

10. 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

Liste des acronymes

CHU	CHU de Québec-Université Laval
DCOSAS	Direction clientèle ophtalmologie et services ambulatoires spécialisés
DL	Direction de la logistique
DQEEAI	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