



PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

----->

BILAN 2020 - 2021

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec 

MISE EN CONTEXTE

L'adoption de la Loi modifiant la gouvernance et l'organisation du réseau de la santé et des services sociaux a entraîné de nouvelles responsabilités pour les établissements au regard de la mise en œuvre de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., c. E-20.1).

Article 61.1

Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte, en outre, tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

Article 1.2

La notion de personne handicapée est ainsi définie par la loi : « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes. » Cette même loi rappelle l'importance de permettre aux personnes ayant des limitations de participer aux décisions qui les concernent.

En complément de l'article 1.2, le modèle conceptuel de production du handicap (PPH) précise qu'une situation de handicap correspond à la réduction de la réalisation ou à l'incapacité à réaliser des habitudes de vie, résultant de l'interaction entre les facteurs personnels (les déficiences, les incapacités et les autres caractéristiques personnelles) et les facteurs environnementaux (les facilitateurs et les obstacles).

Selon le MDH-PPH, les habitudes de vie se regroupent selon deux classes : « activités courantes » et en « rôles sociaux ». Les activités courantes et les rôles sociaux sont chacun composés de six catégories d'habitudes de vie.

Activités courantes

- Communications
- Déplacements
- Nutrition
- Condition corporelle
- Soins personnels
- Habitation

Rôles sociaux

- Responsabilités
- Relations interpersonnelles
- Vie communautaire
- Éducation
- Travail
- Loisirs

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est soucieux de favoriser l'intégration des personnes handicapées, peu importe la nature de leurs déficiences et incapacités, qu'elles soient de nature physique, mentale ou neurologiques.

Le présent document fait état du bilan des mesures mises en place prévues dans le Plan d'action 2020-2023 du CIUSSS de la Capitale-Nationale couvrant la période d'avril 2020 à mars 2021.

PRÉSENTATION DU CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

SA MISSION

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale contribue activement à améliorer la santé globale de la population de son territoire. Il offre aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles.

Axés sur la qualité, la sécurité et la performance, ces soins et ces services s'appuient sur les meilleures pratiques et l'innovation, avec la participation des usagers, de leurs proches et des personnes qui œuvrent au sein de l'organisation.

Il mobilise et coordonne les réseaux locaux afin de répondre aux besoins de sa population.

Affilié à l'Université Laval et en collaboration avec les établissements d'enseignement, il assure un enseignement de qualité, développe des connaissances et des pratiques de pointe. Il favorise également le partage et le rayonnement des savoirs scientifiques et cliniques afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et des services offerts.

SA VISION

Être un leader reconnu pour l'excellence et l'accessibilité de ses soins et de ses services qui a la confiance de la population et de ses partenaires et qui est une organisation universitaire inspirante pour le personnel, les médecins et les chercheurs.

SES VALEURS

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale fonde ses actions sur les cinq valeurs organisationnelles suivantes : la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace.

Bienveillance

Se manifeste par des relations guidées par la recherche du bien des uns et des autres.

Respect

Se caractérise par la reconnaissance en la capacité d'agir de toute personne que l'on traite avec dignité et dont nous estimons la valeur.

Collaboration

Se manifeste par l'engagement des personnes qui œuvrent au CIUSSS de la Capitale-nationale à s'impliquer au sein des équipes de travail et à y intégrer, à titre de membre à part entière, les usagers, leurs proches et les partenaires dans l'atteinte d'un but commun.

Responsabilisation

Se manifeste par la rigueur et l'imputabilité afin de contribuer à la réalisation de la mission de l'établissement en demeurant centrée sur l'expérience et les besoins de l'utilisateur et de ses proches.

Audace

Se traduit par une attitude proactive face au changement et l'aptitude à saisir les opportunités, tout en faisant preuve de créativité, d'innovation et de courage.

Centre administratif
2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2
Téléphone : 418 266-1019

www.ciuSSScn.ca



CIUSSS de la Capitale-Nationale

LE CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE LA CAPITALE-NATIONALE

Portrait général

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale
Québec



Québec



Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale poursuit des objectifs de qualité et de performance en plaçant l'USAGER AU CENTRE DE SES DÉCISIONS ET DE SES ACTIONS.

UN VASTE TERRITOIRE ET UNE POPULATION DIVERSIFIÉE

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale dessert les milieux ruraux ou urbains des régions de Charlevoix, de Québec et de Portneuf.

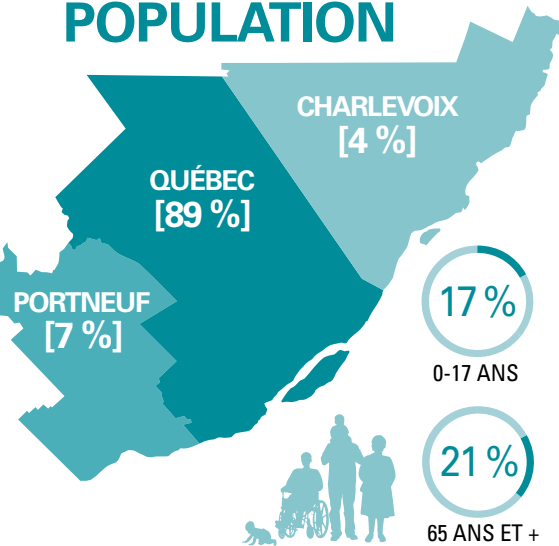
LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE

RÉPOND AUX BESOINS DE

755 459
CITOYENS*

RÉSIDENT SUR UN
TERRITOIRE
DE 18 643 KM²

RÉPARTITION DE LA POPULATION



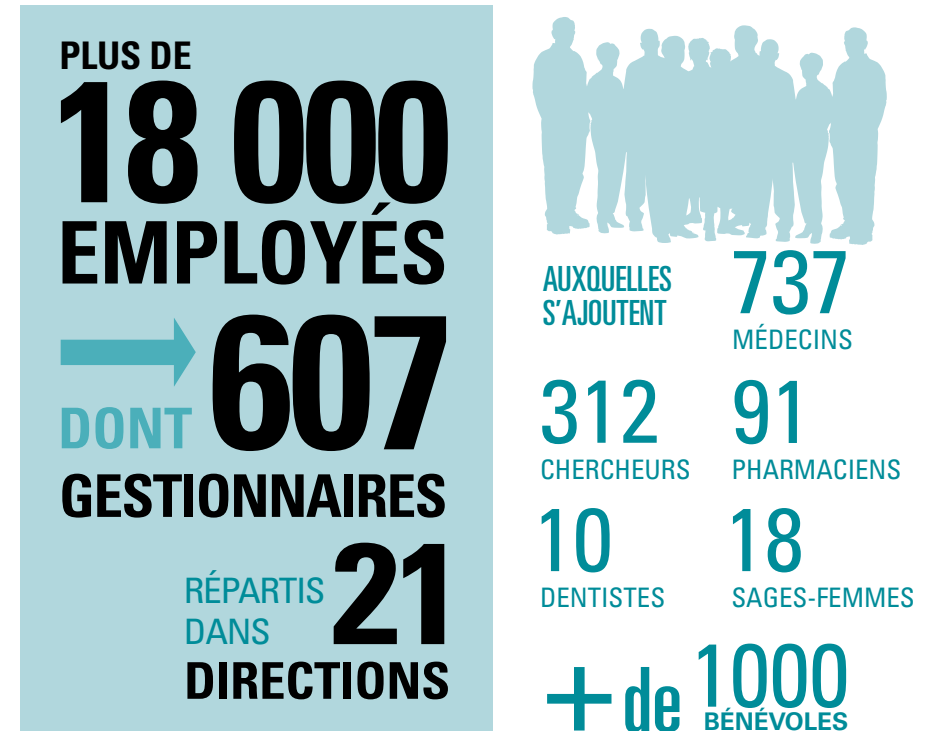
Pour en savoir plus sur les données de santé de cette population, consultez le rapport *La santé de la population de la Capitale-Nationale en bref* sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale, dans la section *Publications*.

SES CARACTÉRISTIQUES

- Est l'établissement qui compte le plus grand nombre d'employés (17 546) en santé et en services sociaux de la Capitale-Nationale.
- Constitue un réseau d'excellence en soins et en services de santé et sociaux, en recherche et en enseignement tout en assurant la promotion et la protection de la santé publique.
- Regroupe quatre centres de recherche et quatre instituts universitaires.
- Collabore avec 12 fondations.
- Est responsable de plus de 200 installations.
- Offre des soins et des services à la communauté anglophone et à la population immigrante de son territoire.
- Gère un budget annuel de fonctionnement de 1,5 G\$.

SES RESSOURCES HUMAINES

DES PERSONNES ENGAGÉES ET COMPÉTENTES



Ces personnes travaillent en partenariat, notamment, avec les autres établissements du réseau, les organismes communautaires, les cliniques médicales et les pharmaciens privés, en milieu scolaire, et avec toute autre organisation qui s'intéresse à la santé et au mieux-être de la population de son territoire.

DES SOINS ET DES SERVICES DE PROXIMITÉ

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale offre des soins de santé et des services sociaux de proximité, de la prévention jusqu'aux soins de fin de vie, à toute la population : les enfants, les parents, la famille, les adolescents, les jeunes adultes, les adultes et les aînés. Pour connaître la gamme des services offerts, visitez le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale à ciussscn.ca.

LE CIUSSS DE LA CAPITALE-NATIONALE VISE

- une amélioration de l'accessibilité et la continuité des services;
- une véritable intégration des services offerts à la population axée sur la satisfaction des usagers;
- une harmonisation des pratiques;
- une offre de soins qui facilite le parcours de l'utilisateur et celui de ses proches;
- une offre de service de qualité et sécuritaire;
- une gestion dynamique de la performance.

Services offerts et personnel présent dans différents types de ressources comme :

- 9 ateliers de travail
- 62 centres d'activité de jour dont 33 en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme
- 4 centres de réadaptation
- 29 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD)
- 6 centres hospitaliers (CH)
- 28 centres locaux de services communautaires (CLSC)
- 8 foyers de groupe
- 33 groupes de médecine de famille (GMF), dont 5 GMF-U et 7 GMF-R
- 4 instituts universitaires et 4 centres de recherche
- 1 maison de naissance
- 29 plateaux de travail
- 2 cliniques externes en gériatrie
- 22 résidences à assistance continue (21 pour les usagers présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme et 1 pour les usagers présentant un trouble grave de comportement)
- 156 résidences privées pour aînés (RPA)
- 10 ressources d'hébergement en dépendance et jeu pathologique (RHD)
- 748 ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF)
- 7 salles d'urgence en santé physique et 2 salles d'urgence en psychiatrie

Exploitation des lits

Longue durée

- 4 635 lits en centre d'hébergement de soins de longue durée répartis :
 - 2846 lits en CHSLD public
 - 1034 lits en CHSLD privé conventionné
 - 101 lits en soins de longue durée psychiatrique
 - 650 lits en RI au soutien à l'autonomie des personnes âgées

Courte durée

- 30 lits en pédopsychiatrie
- 282 lits en psychiatrie
- 351 lits en santé physique
- 131 lits en gériatrie (UCDG et URFI)

Les données statistiques présentées dans le document sont indiquées sous réserve de modifications.

BILAN DES MESURES 2020-2021

Préambule

Il est important de rappeler que l'élaboration du plan d'action 2020-2023 à l'égard des personnes handicapées du CIUSSS de la Capitale-Nationale ainsi que la mise en place des mesures qui en découlent ont été réalisées dans le contexte de la pandémie COVID-19. Cette crise sanitaire a fortement impacté l'organisation des services et les priorités de toutes les directions de l'établissement. Par conséquent, certaines actions prévues dans le plan n'ont pas pu être effectuées entièrement. Parfois, elles ont été reportées soit afin de respecter les exigences sanitaires soit afin de répondre à d'autres impératifs requis par le contexte.

Néanmoins, le bien-être et surtout la sécurité de tous les usagers et notamment des personnes handicapées faisaient et font toujours partie des priorités du CIUSSS de la Capitale-Nationale, et de surcroît en cette période de crise sanitaire. De ce fait, les rencontres avec les représentants des organismes de personnes handicapées se sont intensifiées durant cette période afin de s'assurer que les besoins et les préoccupations des personnes handicapées soient entendus et que des actions concrètes soient prises afin d'y répondre. Dans le même ordre d'idée, des caucus périodiques ont été mis en place au sein de l'établissement entre les organisateurs communautaires ainsi que les représentants des directions cliniques afin de s'assurer que les participants obtiennent les informations en provenance du terrain en temps réel et faciliter ainsi les interventions à tous les niveaux.

Malgré le contexte de la pandémie, tous les efforts ont été déployés afin de respecter, dans la mesure du possible, les engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans l'application des mesures prévues par le plan d'action à l'égard des personnes handicapées de l'établissement.

| 1. Attraction et maintien en emploi | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obstacles / Constats | Objectifs | Actions à réaliser | Indicateurs | État de réalisation et commentaires ou suite à donner |
| 1.1 Complexité de recenser le nombre réel d'employés se considérant comme ayant une incapacité | Produire annuellement le portrait du nombre réel d'employés ayant une incapacité | <ul style="list-style-type: none"> - Bonifier les moyens permettant de produire le portrait réel du nombre d'employés ayant une incapacité - Sensibiliser le personnel à l'importance de déclarer leurs incapacités, bien que cela demeure volontaire | Portrait disponible du nombre de personnes handicapées à l'embauche du CIUSSS de la Capitale-Nationale | <p>Reporté</p> <p>La production des chiffres de représentativité n'a pas pu se faire.</p> |
| 1.2 Difficulté d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein du personnel embauché | Augmenter le nombre de personnes handicapées embauchées | <ul style="list-style-type: none"> - Se doter d'une stratégie d'attraction et de recrutement des personnes handicapées - Identifier les postes de travail pouvant être accessibles aux employés ayant une incapacité - Adapter des postes de travail pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées | Données disponibles sur l'amélioration de l'embauche | <p>Partiellement réalisé</p> <p>L'établissement s'est doté d'une stratégie d'attraction et de recrutement pour les personnes handicapées.</p> <p>La production des statistiques sur le nombre de personnes handicapées n'a pas pu se faire.</p> |
| 1.3 Importance d'évaluer l'efficacité des services socioprofessionnels en matière d'intégration en emploi des personnes handicapées | Intégrer les personnes handicapées dans des emplois au CIUSSS de la Capitale-Nationale | Actualiser le projet stratégique de transformation du continuum des services socioprofessionnels | Nombre de personnes handicapées intégrées en emploi grâce aux services socioprofessionnels | <p>En continu</p> <p>213 usagers intégrés en emploi via les services socioprofessionnels</p> |
| 1.4 Nécessité de dresser le portrait des mesures d'accommodement offertes aux employés | Assurer aux personnes handicapées un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces | <ul style="list-style-type: none"> - Recenser les informations relatives à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés - S'assurer que l'information est disponible annuellement | Données disponibles sur les mesures d'accommodement pour les employés | <p>En continu</p> <p>Chaque direction met systématiquement en place des mesures d'accommodement pour ses employés lorsque l'occasion se présente.</p> |

1.4 Exemples de mesures d'accommodement déployées en 2020-2021 :

Direction des programmes en Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DITSADP) :

1. Adaptation de 2 postes de travail pour employées en fauteuil roulant (maintien à l'emploi).
2. Mise en place d'un plateau de travail pour 7 jeunes adultes présentant une déficience intellectuelle et un trouble du spectre de l'autisme
3. Un système multi-microphone a été reconduit pour 2 employés ayant une déficience auditive (maintien à l'emploi).

Direction des services techniques (DST) :

1. Au Pavillon du Jeffery-Hale : Un monte-charge est mis à la disposition d'un employé en chaise roulante.
2. Des mesures ont été mises en place pour le chien d'un employé non voyant à savoir : une route H&S adaptée et une poubelle spéciale pour les excréments de chien
3. Au Jeffery-Hale : un espace de stationnement de plus à l'entrée des employés pour un employé spécifique
4. IRSL- Aménagement d'un bureau pour une employée clinique
5. Pour le T4, un employé a demandé un stationnement plus près de l'hôpital pour réduire le déplacement. Stationnement obtenu après avoir montré sa vignette de personne à mobilité réduite.

Direction des services multidisciplinaires (DSM) :

Des mesures ont été adoptées en fonction des nouveaux besoins émergents dans le service 811 (Info Santé et social) et archives :

1. Adaptation de 2 postes de travail lors du déménagement temporaire vers le 555 Hamel.
2. Archives IRDPQ St-Louis : Soutien adapté à une agente administrative malentendante qui a été intensifié par la présence d'une interprète de signes à tous les caucus d'équipe et autres rencontres pour lui permettre une bonne compréhension, intégration et suivis.

| 2. Accès aux lieux | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obstacles / Constats | Objectifs | Actions à réaliser | Indicateurs | État de réalisation et commentaires ou suite à donner |
| 2.1 Les installations du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne répondent pas entièrement aux normes d'accessibilité sans obstacles | Améliorer l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier et recenser les travaux qui rendraient les bâtiments du CIUSSS de la Capitale-Nationale accessibles - Exiger des standards d'accessibilité pour tous les travaux en cours | Pourcentage des projets (construction, rénovation ou transformation) favorisant l'accès des personnes handicapées aux édifices | <p>En continu</p> <p>L'accessibilité sans obstacles a fait l'objet de vérification par le bureau de projet. Des projets sont prévus au PCFI. Aussi, lors des projets spécifiques de rénovation, l'accessibilité universelle est améliorée si possible.</p> <p>Par exemple :</p> <p>CH Chauveau : Projet en plans et devis (Chauveau)</p> <p>CH Loretteville : Projet en attente chargé de projet</p> <p>Jeffrey-Hale : Ajout d'un stationnement pour personne à mobilité réduite au</p> |
| 2.2 La signalisation et les indications ne sont pas uniformisées et sèment de la confusion pour la clientèle ou les personnes étrangères aux bâtiments. | Offrir à la clientèle et aux employés une signalisation uniformisée à l'ensemble des sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale, de façon à faciliter l'accès aux bâtiments et aux services | <ul style="list-style-type: none"> - Convenir de standards de signalisation pour l'ensemble des sites, conformément aux directives ministérielles - Se doter d'un plan de réalisation | Taux d'harmonisation réalisé | <p>En continu</p> <p>Toute la signalisation à l'extérieur est à refaire pour les installations du T1.</p> <p>Des travaux d'amélioration de la signalisation intérieure sont effectués lors des projets de rénovation dans les sites ciblés. Par exemple, pour le CH Loretteville et le CH Chauveau : Améliorations de la signalisation pour les chambres.</p> <p>La signalisation intérieure à utiliser dans les bâtiments en propriété est le Plan d'Identification Visuelle du gouvernement du Québec (PIV).</p> |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.3 Certains sites du CIUSSS de la Capitale-Nationale ne sont pas dotés de plans de mesures d'urgences accessibles et adaptés.</p> | <p>Assurer la sécurité des personnes handicapées dans les situations d'urgence</p> | <p>- Mettre en place des plans de mesures d'urgences adaptées pour les personnes handicapées</p> <p>- Mettre en place des méthodes d'évacuation et des systèmes d'alarmes adaptés</p> | <p>Pourcentage de sites dotés de plans de mesures d'urgences et méthodes d'évacuation adaptées</p> | <p>En continu</p> <p>Il n'existe pas de plans de mesure d'urgence adaptés aux personnes handicapées. Cependant, des mesures particulières ont été mises en place par l'équipe de prévention incendie lorsqu'ils ont été informés de la présence de personnes handicapées dans des secteurs.</p> <p>Ci-après des exemples de mesures qui furent prises :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ajout de stroboscope pour aviser d'une alarme incendie pour une personne ayant un handicap auditif. 2. Plan d'évacuation adaptées pour deux personnes dans un secteur l'une ayant une déficience visuel et l'autre se déplace en fauteuil roulant. <p>Dans le cadre de la préparation de POMUD, les Codes vert sont en préparation et ces derniers traiteront des mesures d'urgence adaptées.</p> <p>D'ici là, s'il y a des employés avec des besoins spécifiques, il y a des mesures locales. Par exemple, au Pavillon du Jeffrey-Hale, il y a de l'affichage pour l'évacuation de l'employé en en chaise roulante.</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 3. Communication et accès à l'information | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obstacles / Constats | Objectifs | Actions à réaliser | Indicateurs | État de réalisation et commentaires ou suite à donner |
| 3.1 Difficulté d'accès à l'information sur les programmes et services offerts | Faciliter la recherche et la consultation de l'information pour les personnes handicapées | - Poursuivre l'accompagnement de l'équipe à l'accessibilité universelle auprès des différentes directions | Nombre d'intervention de l'équipe à l'accessibilité universelle (EAU) auprès des directions | En continu L'arrimage avec l'équipe à l'accessibilité universelle se fait systématiquement au besoin. |
| | | - Rendre les outils de communication accessibles, entre autre, la refonte de notre site Web qui prendra en considération toutes les meilleures pratiques en matière d'accessibilité | Nombre d'outils de communication accessibles | En continu Les sites Web et les outils en ligne se conforment aux standards d'accessibilité proposés par le gouvernement du Québec. Une adresse courriel dédiée (formulaire sur le site Web) est à la disposition de toute personne qui constate une erreur ou qui a de la difficulté liée à l'accessibilité. |
| 3.2 Nécessité d'établir une communication efficace entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et ses partenaires communautaires | Améliorer les relations et les échanges d'information entre le CIUSSS de la Capitale-Nationale et les organismes communautaires | Poursuivre les rencontres établies dans une structure de mécanisme de communication structuré entre les représentants des directions cliniques et les représentants des organismes communautaires | Nombre et fréquence de rencontres formelles | En continu Des rencontres périodiques ont été mises en place avant la pandémie avec les partenaires communautaires. Mais la pandémie a engendré l'intensification de ces rencontres. A l'instar de la rencontre hebdomadaire entre la directrice des programmes en DITSADP et la co-directrice du regroupement des organismes des personnes handicapées de la région 03 (ROP03) D'autres mécanismes de communication ont été déployés par la DSM en collaboration avec d'autres directions (Détails ici-bas) |

| | | | | |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>Accès intégré et harmonisé (AIH) Quatre trajectoires de services (évidences AIH) ont été définies en collaboration avec la Direction des programmes DITSADP pour ses clientèles. Ces trajectoires incluent les services et les ressources du milieu communautaire</p> <p>DSM en collaboration avec la DRHC : Plan de communication en soutien au déploiement de l'AIH Ce plan comporte plusieurs actions réalisées, en cours de réalisation ou à venir avec les organismes communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trois rencontres avec des représentants des regroupements des organismes communautaires ont été organisées par la DSM en 2021 pour présenter l'Accès intégré et harmonisé. Les participants ont, entre autres, contribué à l'élaboration du guide d'utilisation du formulaire de référence. • Collaboration avec tous les organisateurs communautaires, relevant du bureau du PDGA, pour arrimer le déploiement de l'AIH avec le réseautage existant entre le CIUSSSCN et les milieux communautaires <p>Accroissement des services de proximité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de l'intervention de proximité dans plusieurs territoires (6 intervenants psychosociaux), en arrimage avec les organisateurs communautaires et le réseau local de services en soutien aux communautés vulnérables. • Concentration des activités d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence (AAOR) du CLSC vers Info-Social 811 pour une meilleure accessibilité aux services (24/7) et déploiement d'une équipe mobile à partir du 811 pour répondre aux besoins immédiats de certains usagers. <p>La direction de la logistique a mis des trajectoires particulières dans le contexte de la pandémie afin de fournir les matériels et équipements de protection individuelle (ÉPI) aux organismes communautaires.</p> | | | |
| | <p>Faire connaître aux partenaires communautaires les portes d'entrées d'accès aux soins et services afin d'assurer un meilleur arrimage avec notre réseau et offrir une accessibilité fluide et rapide</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Prévoir des séances d'information sur les services disponibles (ex: 811, etc.) - Déployer le formulaire de référence aux soins et services de proximité | <p>Nombre de référencement en provenant des organismes communautaires</p> | <p>En continu</p> <p>Nombre de demandes référées par un organisme communautaire : 75</p> <p>Collaboration entre la DSM et la DRHC : Plan de communication en soutien à l'AIH Planification de stratégies et d'outils de communication pour faire connaître les portes d'entrée. Ces outils seront diffusés progressivement aux gestionnaires et aux équipes cliniques, aux référents externes (médecins, intervenants scolaires et organismes communautaires) et à la population.</p> |

| 4. Processus d'approvisionnement lors d'achat de biens ou de services | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obstacles / Constats | Objectifs | Actions à réaliser | Indicateurs | État de réalisation et commentaires ou suite à donner |
| 4.1 Difficulté de recenser le nombre d'équipements qui visent l'amélioration de l'accessibilité et la réduction des obstacles pour les personnes handicapées | Permettre aux personnes handicapées d'utiliser ou d'avoir accès aux biens et services de l'établissement | <ul style="list-style-type: none"> - Faire le portrait global des achats réalisés par le service des approvisionnements dans une année - Estimer le pourcentage des achats de biens qui sont de type «approvisionnement visant l'amélioration de l'accessibilité», donc qui tient compte des besoins des personnes handicapées | Portrait disponible du pourcentage d'achats qui tient en compte les besoins des personnes handicapées | <p>Suspendu</p> <p>L'action doit être revue car il n'existe aucun indicateur ou outil actuel pouvant fournir la donnée. Les achats sont réalisés à partir de devis techniques réalisés pour des projets ou demandes ponctuelles pour achats de biens. Le système de gestion des achats n'a pas l'option de préciser si l'item a une fonction en ce sens.</p> <p>À revoir lors de la mise à jour du plan d'action</p> |
| 4.2 Nécessité de faire connaître ou de mettre à jour les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible | Encourager et faire connaître les bonnes pratiques en matière d'approvisionnement accessible. | <ul style="list-style-type: none"> - Former le personnel responsable des achats sur l'approvisionnement accessible | Pourcentage des responsables des achats ayant reçu la formation | <p>En continu</p> <p>100% des professionnels du service des approvisionnements et volet contractuel ont été sensibilisés aux bonnes pratiques. Les techniciens et acheteurs se réfèrent aux requêtes des demandeurs (Importance de renseigner les demandeurs sur leurs responsabilités en lien avec leurs achats ou besoins).</p> |

| 5. Sensibilisation | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obstacles / Constats | Objectifs | Actions à réaliser | Indicateurs | État de réalisation et commentaires ou suite à donner |
| 5.1 Méconnaissance des engagements du CIUSSS de la Capitale-Nationale à l'égard de personnes handicapées parmi les employés | Faire connaître l'existence du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) auprès du personnel | <ul style="list-style-type: none"> - Travailler en étroite collaboration avec les différentes directions sur la diffusion du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (PAPH) au sein de leurs équipes respectives - Diffuser le PAPH sur le site du CIUSSS de la Capitale-Nationale | Nombre de consultations du PAPH sur la zone CIUSSS | <p>En continu</p> <p>Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées est publié sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale</p> <p>Chaque direction sensibilise son personnel quant à l'existence du PAPH sur le site web et/ou diffuse le PAPH par courriel</p> |
| 5.2 Méconnaissance des soins et services et des trajectoires en réadaptation | Faire connaître les services et les trajectoires aux différentes directions du CIUSSS de la Capitale Nationale ainsi qu'à nos partenaires | <ul style="list-style-type: none"> - Mieux faire connaître les services de réadaptation auprès des différentes directions - Mieux faire connaître les offres de services aux partenaires œuvrant auprès des clientèles jeunes présentant un handicap (réseau scolaire, CHU, etc.) - Diffuser de l'information (fiches d'information, règlement, politique et procédure, etc.) auprès des autres directions et partenaires communautaires sur les services offerts en réadaptation | - Nombre de rencontres tenues annuellement avec les différentes directions et partenaires communautaires | <p>En continu</p> <p>Travaux en cours : Accès intégré et harmonisé (AIH)</p> |

Reddition de comptes 2020-2021 : plaintes et mesures d'accommodements liées à la Politique « Accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées »

Le Système d'information de gestion sur des plaintes et sur l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS) utilisé par le Bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services ne permet pas actuellement d'extraire les statistiques ou des rapports ciblés permettant de générer l'information en lien avec l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées.

Néanmoins, il est important de souligner la collaboration des directions interpellées avec le Commissariat dans le traitement diligent des plaintes afin de mettre en place les mesures nécessaires au bénéfice de l'utilisateur. En effet, pour chaque plainte, et après examen du dossier s'il y a lieu, le Bureau du commissariat aux plaintes peut adresser des recommandations ou des mesures correctives applicables immédiatement ou d'un engagement d'un gestionnaire pour corriger ou améliorer une situation. Par conséquent, tout préjudice qui aurait fait l'objet d'une plainte entraîne la mise en place de solutions par le service concerné.

Au cours de l'année 2020-2021, le Bureau du commissariat aux plaintes et à la qualité des services a traité 3271 dossiers, qui se répartissent en 1115 plaintes, 548 interventions, 1479 assistances et 129 consultations. Le Commissariat a reçu 25% de plus de dossiers comparativement à l'exercice précédent. Cette augmentation se traduit par 900 dossiers d'insatisfaction de la clientèle en lien avec les changements apportés dans l'organisation des services au sujet de la Covid-19 et par l'ajout de nouveaux services pour répondre à ses nouveaux besoins.

GRUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION 2020-2023

Madame **Lisane Boisvert**, directrice des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique, agira à titre de responsable du plan d'action pour le CIUSSS de la Capitale-Nationale 2020-2023.

Le Comité de travail est constitué des personnes suivantes :

Jacynthe Bourassa, adjointe à la directrice - Direction Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique

Lyne Dufresne, chef de programme - Direction Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et déficience physique

Catherine Laplante, chef de service – Direction de la logistique

Sylvie Frenette, directrice adjointe - Direction des services techniques

Vincent Lamontagne, directeur adjoint - Direction des ressources humaines et des communications

Christian de Beaumont, coordonnateur - Direction des ressources humaines et des communications

Marleen Cameron, chef de service recrutement et sélection - Direction des ressources humaines et des communications

Jean-François Beaulieu, adjoint à la direction - Direction santé mentale et dépendance

Josée Martel, directrice adjointe - Direction des services multidisciplinaires

Caroline Tremblay, adjointe à la direction - Direction du programme Jeunesse

Julie Mercier, adjointe à la direction - Direction des soins infirmiers et de la santé physique

Pascale Tremblay, adjointe aux trajectoires, Direction du soutien à l'autonomie des personnes âgées

Didier Kaba, chef de service aux affaires administratives et scientifiques de la recherche – CIRRISS/CIUSSS de la Capitale-Nationale

Pierre Grenier, coordonnateur Bureau de Partenariats et Innovation – Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale (CIRRISS)

Véronique Vézina, directrice – Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Olivier Collomb d'Eyramès, co-directeur – Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Conformément à la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, le plan d'action est acheminé à l'Office des personnes handicapées du Québec. Il sera aussi disponible sur le site Web du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec

