

BILAN ET MISE À JOUR 2021-2022 (31 MARS 2022)

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2023

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	ii
Introduction.....	1
1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	2
2. BILAN DES MESURES 2021-2022.....	5
2.1. Promotion, sensibilisation, information et formation	5
2.2. Accessibilité des lieux	10
2.3. Accessibilité au travail	16
2.4. Accessibilité à l'information et aux documents	21
2.5. Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	23
2.6. Accessibilité aux services offerts	25
2.7. Adaptation aux situations particulières.....	27
3. STATUT DE RÉALISATION	28
4. INITIATIVES VUES DANS LE CIUSSS VISANT LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION, L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	29
5. AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS	32
5.1. Maison des aînés-maisons alternatives (MDA-MA)	32
5.2. Bureau de collaboration et partenariat patient	33
6. REDDITION DE COMPTES 2021-2022.....	36
6.1. Bilan des plaintes et mesures d'accommodement	36
Conclusion	37

INTRODUCTION

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean est fier de vous présenter le bilan 2021-2022 du plan d'action régional pour l'accès services pour les personnes handicapées. Il témoigne de l'engagement de notre CIUSSS à poursuivre ses efforts pour réduire, éliminer et prévenir les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap. Chacune des directions du CIUSSS y collabore de manière active et complémentaire afin de maximiser l'accès aux renseignements, aux services dispensés par notre organisation et aux lieux publics.

Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services, le CIUSSS continue de sensibiliser ses employés à la réalité que vivent les personnes en situation de handicap. L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan représentent notre volonté de réduire les obstacles, petits et grands, que doivent surmonter les personnes handicapées au quotidien.

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Créé officiellement le 1^{er} avril 2015, le CIUSSS s'est façonné au cours des dernières années à travers l'élaboration de sa structure interne, qui se déploie dans 18 directions (6 directions administratives et 9 cliniques). Premier employeur de la région, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean compte plus de 13 000 employés et plus de 675 médecins, dentistes et pharmaciens.

Doté d'un budget de quelque 956 millions de dollars, le CIUSSS est né de la fusion de 9 établissements de santé et de Services sociaux et dispose de 62 installations réparties dans l'ensemble de la région. L'établissement répond aux besoins de santé et de services sociaux de plus de 278 800 citoyens. L'établissement est aussi affilié à l'Université de Montréal et à l'Université de Sherbrooke. Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre site Internet : santesaglac.gouv.qc.ca.

Mission

Veiller à la santé et au bien-être de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean, par le déploiement de continuums de Services intégrés, adaptés aux besoins et accessibles dans chacun des milieux. Contribuer, par sa désignation universitaire, au développement des savoirs et des pratiques, au transfert et à la diffusion des connaissances.

Vision

Des soins de santé et des Services sociaux accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Valeurs



LES DIRECTIONS CLINIQUES

Le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean compte 8 directions cliniques au sein de l'organisation

- Direction des soins infirmiers (DSI)
- Direction des services professionnels (DSP)
- Direction des services multidisciplinaires (DSM)
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- Direction de santé publique (DSPu)
- Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DITSADP)
- Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)
- Direction des programmes santé mentale, dépendance et jeunesse (DSMDJe)
- Direction de la biologie médicale (Optilab)

LES DIRECTIONS ADMINISTRATIVES

Les directions administratives se retrouvent au nombre de 6 au sein de l'organisation

- Direction de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation (DERI)
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
- Direction des ressources financières et de l'approvisionnement (DRFA)
- Direction de la logistique, et services techniques (DLST)
- Direction des ressources informationnelles (DRI)
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE).

Elles agissent en soutien à la gouvernance générale de l'établissement et aux directions cliniques du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, et ce, en coresponsabilité des trajectoires de soins et de services. Composées d'équipes spécialisées ayant leurs responsabilités propres, elles assument un leadership dans la coordination des projets organisationnels.

2. BILAN DES MESURES 2021-2022

2.1. Promotion, sensibilisation, information et formation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Création d'un outil interactif de sensibilisation : Trouvez les bonnes pratiques en milieu de travail pour l'accessibilité	- Nombre de personnes ayant participé au concours associé à l'outil interactif - Séquence de communication réalisée	Abandonné La mesure retenue a été abandonnée (PDF interactif). En continu La sensibilisation s'est effectuée différemment. De nombreuses diffusions ont été effectuées tout au long de l'année et le seront sur nos différents canaux de communication.
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Faire l'ajout dans le guide du nouvel employé d'une section portant sur la sensibilisation par rapport aux places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite	Section de sensibilisation ajoutée dans le guide du nouvel employé	Réalisé Ajout au guide du nouvel employé de laisser la place de stationnement près des entrées à la clientèle

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Réaliser avec les employés des activités de sensibilisation	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	En continu Diverses activités de communications ont été réalisées au courant de l'année.
		Sensibiliser tous les chargés de projet IMO sur l'importance de l'accessibilité universelle	Nombre de rencontre et personnes présent	Reporté en 22-23, nouvelle mesure
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Permettre aux personnes handicapées de partager leurs savoirs expérientiels afin de contribuer à faire avancer les projets et à améliorer la qualité des soins offerts.	Impliquer des patients partenaires vivant avec un handicap dans différents comités de travail du CIUSSS	Nombre de nouvelles démarches de partenariat avec le patient qui ont un impact direct ou indirect sur la qualité des soins et services des personnes vivant avec un handicap	En continu Nombre de démarche partenariat : 30
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Informier et sensibiliser les milieux d'accueil pour favoriser la réussite des étudiants sans discrimination	Formation offerte aux superviseurs de stage : Accueillir et accompagner un stagiaire en situation de handicap	Formation donnée	Réalisé, nouvelle mesure

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la semaine québécoise des personnes handicapées en juin	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Réalisé Utilisation du contenu fourni par l'OPHQ Des diffusions ont été effectuées sur nos diverses plateformes numériques (écrans d'affichages, réseaux sociaux)
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la journée internationale des personnes handicapées en décembre	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Réalisé Des publications ont été effectuées sur nos différents canaux de communication.
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux réalités des différents types d'incapacité	Intégrer dans le guide du nouvel employé un lien vers le <i>Guide Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ	- Guide intégré dans le guide du nouvel employé - Nombre de nouveaux employés formés	Reporté en 22-23 Le lien sera intégré dans le guide du nouvel employé En réflexion pour voir quel est le meilleur moyen pour intégrer le guide : site Internet, intranet, section employée. Sensibiliser à la différence

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des actions posées en lien avec l'accessibilité et l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître le plan d'action à l'ensemble du personnel du CIUSSS, aux partenaires et à la population en général	Élaborer une stratégie de communication pour le plan 2020-2023 Auditer le niveau de connaissance des employés	- Toutes les actions de la stratégie de communication sont réalisées - Plan d'action 2020-2023 élaboré et diffusé - Plan d'action déposé sur le site Web du CIUSSS - Nombre de personnes auditées	En continu Présentation du PAPH au CODIR 10 juin 2021 Le PAPH et le bilan ont été déposés sur l'intranet et le site Web du CIUSSS. Des publications ont été effectuées dans nos différents canaux afin de le promouvoir auprès du personnel, de la population et des partenaires. Abandonnée La mesure d'auditer le niveau de connaissance des employés
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des obligations d'accessibilité pour les personnes handicapées	Faire connaître à l'ensemble du personnel CIUSSS la politique gouvernementale « <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> »	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations à l'accès aux documents et services	- Nombre de gestionnaires sensibilisés - Nombre d'activités de sensibilisation offertes	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	Questionner les représentants de chaque direction pour approfondir la collecte de données Diffuser les mesures d'accommodement mises en place/accessibles	- Mesures d'accommodement publiées dans le journal interne et sur intranet sous l'onglet « Accessibilité universelle » - Nombre de clics sur la page	Partiellement Démarche en cours avec la DCAJ-RH pour explorer les possibilités de répertorier les mesures d'accommodement et les faire connaître.
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	Faire connaître le service régional d'interprétation par les professionnels du CIUSSS	- Montant dépensé pour le service régional d'interprétation - Nombre de personnes ayant bénéficié du service	En continu, nouvelle mesure Un montant de 94 590\$ a été dépensé en 2020-2021 73 personnes qui ont bénéficié du service

2.2. Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S’assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Compléter l’actualisation de tous les plans d’intervention immobiliers en fonction de la collecte de données 2017-2018, notamment l’accès aux commodités de base : entrée principale, toilette, accueil, poste de sécurité, téléphones publics	Toutes les priorités 1 et 2 dans les plans sont réalisées	En continu Ajustement au financement approuvé pour les travaux suivants (2020-2021) - Reconfiguration de l’entrée principale de l’hôpital de Roberval; Financement approuvé pour les travaux suivants: - Reconfiguration entrée extérieure principale CHSLD Saint-Joseph - Élargissement portes et seuil-CHSLD Saint-Joseph - Étude de faisabilité, ajout 2e ascenseur-CHSLD Saint-Joseph <i>Ajout garde-corps, entrée principale CLSC-Anse-St-Jean</i> <i>Aménagement cour intérieure (partenariat avec Eureko) CHSLD Jacques-Cartier</i> <i>Salle d'habillage pour personnes à mobilité réduite radiologie -Hôpital de Roberval</i>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Faire une mise à jour de l'inventaire immobilier 2017-2018	Mise à jour de l'inventaire immobilier complétée	Reporté en 22-23 Déposer le plan d'action au nouveau directeur de la DLST pour identification des priorités
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Effectuer une priorisation des besoins en collaboration avec le CUCI en prenant en considération son plan d'action (PA 2018)	- Priorisation connue - Plan de priorisation approuvé - Travaux effectués	Réalisé Aucune action n'est prévue dans le plan actuel du CUCI
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Référer à la direction DPDITSA pour l'expertise des besoins en déficiences	besoins connus	En continu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)	Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	S'assurer que le nombre d'espaces de stationnement répond aux besoins des usagers dans les six centres hospitaliers de la région - Revoir le choix de l'emplacement des stationnements adaptés et réservés - Revoir le nombre de stationnements réservés pour les personnes handicapées - Revoir le lignage pour la création de stationnements adaptés de dimensions réglementaires - Assurer une bonne signalisation, en toute saison, des espaces de stationnement	- Nombre de plaintes recensées concernant l'accès aux espaces de stationnement - Nombre d'espaces de stationnement ajoutés par centre hospitalier	Reporté en 22-23 Identifier un comité de travail pour la mise en place de la mesure

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)	Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	Réaliser des activités de sensibilisation pour les places de stationnement pour personnes handicapées	- Nombre d'activités de sensibilisation réalisées - Nombre de publication dans les médias (intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Reporté en 22-23, nouvelle mesure
Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer que les paramètres des ascenseurs soient adaptés pour tous types d'incapacité	Lors des travaux de réfection des ascenseurs, ajuster les paramètres afin qu'ils répondent aux besoins de tous les types d'incapacité : ajout d'assistance vocale, ajout d'écriture Braille, ajustement de la hauteur des panneaux de commande, etc.	Nombre d'ascenseurs adaptés	En continu Projet approuvé: Réfection de 2 ascenseurs Hôpital d'Alma

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes de petite taille se présentant ou en fauteuil roulant	S'assurer que les bureaux d'accueil et d'information soient accessibles	• Modifier les bureaux d'accueil et d'information : revoir la localisation du bureau d'accueil, refaire la configuration, ajouter tablette ou autre, etc.	Nombre de bureaux d'accueil et d'information rendus adaptés pour les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant	En continu Aucun travail en cours 21-22

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les personnes handicapées n'ont pas d'outil à leur disposition leur permettant de planifier leurs déplacements dans les installations du CIUSSS	Permettre aux personnes de pouvoir planifier leurs déplacements en mettant à leur disposition un outil	Recenser les outils ayant été développés dans les autres CISSS-CIUSSS et évaluer la faisabilité d'utiliser de tels outils dans nos installations ou la nécessité de créer un nouvel outil	- Recensement fait des outils utilisés provincialement - évaluation faite quant à la faisabilité d'utiliser ces outils dans notre CIUSSS	Partiellement réalisé Recensement fait en 2021 et plusieurs pistes d'actions ont été proposées pour mettre en place un projet pilote au CH Chicoutimi : - Écran dynamique à l'entrée principale ex : centre achat - Personne bénévole qui accompagne les usagers - Application téléphone - Prêt IPAD - Revoir la signalisation Il y a un tableau pour la signalisation dans l'entrée de l'hôpital de Chicoutimi qui devrait être mis en place après la pandémie.

2.3. Accessibilité au travail

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les mesures en lien avec le programme d'accès à l'égalité et en emploi sont méconnues	Faire connaître les expériences positives d'intégration en emploi dans notre établissement au personnel, aux partenaires et à l'ensemble de la population ainsi que les constituants du programme	Diffuser deux expériences d'intégration en emploi au CIUSSS	Une initiative média réalisée au Saguenay, ainsi qu'une au Lac-Saint-Jean	Reporté en 22-23 Participation en cours pour participer au programme Duo-emploi
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Élaborer une politique portant sur l'intégration en emploi des personnes handicapées	Rédiger et adopter une politique interne sur l'accès à l'égalité en emploi et la diffuser à l'ensemble du personnel	- Politique rédigée - Politique diffusée	En cours Écriture débutée
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées avec les actions en planification de la main-d'œuvre et le programme d'accès à l'égalité en emploi	Mettre en place un processus pour informer et sensibiliser régulièrement les membres de la haute direction, les gestionnaires et les associations de représentants du personnel sur les diverses composantes du programme d'accès à l'égalité en emploi	Processus mis en place et utilisé	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Intensifier les liens avec les organismes Inclusia et SEMO afin de faciliter l'intégration en emploi des personnes vivant avec une situation de handicap	• Nombre de nouvelles embauches de personnes handicapées relativement au nombre total de nouvelles embauches • Nombre de demandes d'adaptation ou d'accommodement reçues des employés • Nombre de personnes handicapées à l'emploi en lien avec des collaborations avec les organismes	En cours Arrimage en cours avec le Goupe Inclusia pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées Données en octobre 2021: au total 29 employés ayant déclaré un handicap à l'embauche. Il s'agit d'une autodéclaration, donc possible que certaines personnes ne le déclarent pas. La représentation demeure à 0,3% par rapport au nombre d'employés ayant été comptabilisé à ce moment.
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Leur transmettre le lien (pour les organismes en employabilité) vers le site de carrières du CIUSSS pour qu'il soit publicisé à leurs usagers	• Lien transmis et publicisé	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Développer une démarche formalisée pour soutenir les directions qui intègrent des personnes handicapées	Démarche formalisée développée	Prévu en 22-23
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Faire la promotion des mesures d'adaptation à l'emploi sur la section carrière et sur Logibec	Promotion des mesures d'adaptation faite	Réalisé Note ajoutée dans la section carrière du site Internet du CIUSSS et sur Logibec pour les offres d'emploi à l'interne
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Diffuser le guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires	Guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires	Reporté en 22-23 À venir: autoformation en ligne Mieux accueillir les personnes handicapées
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Mettre en place de mesures d'accommodement des employés dans la mesure du possible pour les gestionnaires qui désirent accueillir un employé avec un handicap	Nombre de mesures d'accommodement mises en place	En continu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Développer des places de stage pour les usagers DITSADP	Faire la promotion et sensibilisation des services disponibles dans les programmes d'intégration au travail en DITSADP aux gestionnaires	Nombre de personnes ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CIUSSS	En continu Développement en cours de 2 plateaux de travail au CIUSSS - Programme des aides matérielles - Joujouthèque 2 personnes qui ont intégré des activités socioprofessionnelles au CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portrait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	Consulter le Service santé pour la recension de l'information relative à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés	Recensement fait	Partiellement réalisé Revoir la mesure pour mieux répondre à l'objectif
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portrait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	S'assurer que l'information soit disponible annuellement	Information disponible	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	Faire des recommandations au besoin	Recommandations faites au besoin	En continu

2.4. Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Rendre le site Internet du CIUSSS accessible à l'ensemble des personnes handicapées et des partenaires en conformité aux nouvelles normes gouvernementales d'accessibilité Web	Nouveau site Internet adapté aux personnes handicapées (Site Web accessible (SGQRI 008-01))	Réalisé
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Intégrer le standard d'accessibilité au site Internet du CIUSSS	Site Web accessible (SGQRI 008-01) répondu	Réalisé
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Rendre accessible le site Web (SGQRI 008-01)	Site Web accessible (SGQRI 008-01)	Réalisé

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	S'assurer que dans la démarche standard de révision des documents offerts au public, elle intègre les principes sur l'accès aux documents	Principes sur l'accès aux documents intégrés à la démarche standard de révision des documents offerts au public	En continu À venir en 22-23 : Sensibiliser l'équipe des communications sur les bonnes pratiques pour élaborer et produire des documents accessibles
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Valider la possibilité que le CIUSSS adopte une politique d'accessibilité dans notre établissement	Validation faite	Reporté en 22-23

2.5. Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d’acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l’accessibilité universelle pour l’acquisition de biens matériels	Assurer la connaissance par les responsables des approvisionnements des principes d’accessibilité et en faire la diffusion dans l’établissement : • L’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées : Guide d’accompagnement – volet équipements de bureau (deuxième édition) • L’approvisionnement accessible est un bulletin semestriel	• Principes d’accessibilité en matière d’approvisionnement connus par les responsables • Principes d’accessibilité en matière d’approvisionnement diffusés dans l’établissement	En cours À venir : Redéfinir l’ensemble des politiques en ce qui concerne le développement durable, l’achat local et notre responsabilité sociale pour être en conformité avec le projet de loi 12. Par la même occasion, l’approvisionnement en biens et en services accessibles sera inclus. Cette politique sera soumise via une mise à jour de notre politique d’approvisionnement au CA, et sera par la suite diffusée.
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d’acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l’accessibilité universelle pour l’acquisition de biens matériels	Mettre en place un processus qui encadre les choix lors de l’élaboration des besoins	• Processus mis en place et utilisé	Réalisé

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels	Mettre en place un outil qui permet à l'établissement de comptabiliser les actions réalisées en matière d'approvisionnement accessible	• Outil mis en place • Actions réalisées comptabilisées en matière d'approvisionnement accessible	Abandonné Le système actuel ne le permet pas de faire la comptabilisation. Aucune possibilité à court terme.
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels	Référer à la direction DITSADP pour l'expertise des besoins en déficiences	• Besoins connus	En cours Présentation à venir à la DLST pour les sensibiliser à l'adaptation accessible (lois/contrats)
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Introduire les principes d'accessibilité dans la politique en matière d'approvisionnement en biens et en services	Réviser la politique en matière d'approvisionnement en biens et services afin d'y introduire les principes d'accessibilité	• Politique révisée	En cours Travaux en cours

2.6. Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Prévenir le déconditionnement chez les clientèles vulnérables	Rendre disponible l'information aux personnes concernées et aux proches aidantes	Outils de sensibilisation distribués et déposés sur le site Internet du CIUSSS	En continu, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure) Plusieurs outils diffusés et disponibles sur le site Internet - Vidéo d'information - Webinaire - Fiche d'information - Affiches et signets - Boîtes à outils
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures (guichet unique).	Mettre en place un guichet d'accès régional de première et deuxième ligne à la Direction du programme DI-TSA et DP	Formulaire de référence unique déposé sur le site Internet du CIUSSS	En continu, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure)
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services d'activités valorisante les organismes communautaires	Nombre de place développée	En cours, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure) La création de deux services de jour en déficience intellectuelle qui procurent 30 places en collaboration avec l'Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS).

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services de répit avec les organismes communautaires	Nombre de place développée	Réalisé (nouvelle mesure) L'ouverture de deux Maisons Gilles Carle à Chicoutimi et à Alma qui ont permis de développer 20 lits et 10 places de jour pour du répit

2.7. Adaptation aux situations particulières

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d’urgence au CIUSSS pour les personnes handicapées	Mesures d'urgence du CIUSSS adaptées pour les personnes handicapées	Le plan d’urgence du CIUSSS comprend des mesures spécifiques pour les unités de réadaptation et les milieux de vie où sont traitées ou hébergées des personnes handicapées.	S’assurer que le plan d’action en mesure d’urgence tient compte des personnes handicapées	En continu, mais non prévue dans le plan d’action (nouvelle mesure)
Avec l’arrivée de la pandémie de Covid-19, plusieurs travaux et mesures additionnelles ont dû être mis en place rapidement dans diverses installations du CIUSSS afin d’assurer le respect des mesures sanitaires prescrites, ne respectant pas nécessairement les besoins des personnes handicapées en matière d’accessibilité	S’assurer que lors de travaux ou ajout de mesures visant le respect des mesures sanitaires pendant la pandémie de Covid-19, les besoins de personnes handicapées soient pris en compte dans le processus de décision. Ex. : affichage, station de désinfection des mains, masques, signalisations, accès aux portes	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations par rapport à l’accessibilité aux lieux, documents et services, malgré le contexte actuel, notamment dans le portail des gestionnaires	Nombre de plainte recensée par rapport à l’accessibilité aux lieux, documents et services en lien avec les mesures de pandémie	En continu Aucune plainte rapportée en 21-22

3. STATUT DE RÉALISATION

Réalisé	L'engagement est réalisé parce que l'ensemble des activités a été complété au 31 mars 2022 et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour 2020-2023
En continu	L'engagement est en continu lorsqu'il se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement.
En cours ou partiellement réalisée	L'engagement est en cours de réalisation parce que des activités ont été amorcées en 2021-2022 ou avant et que d'autres sont prévues en 2020-2023.
Reporté	L'engagement n'a pas encore été mis en œuvre. Les activités en lien avec cet engagement sont prévues en 2020-2023.
Abandonné	L'engagement a été abandonné.

4. INITIATIVES VUES DANS LE CIUSSS VISANT LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION, L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

En parallèle aux travaux réalisés dans le cadre du plan d'action en regard des personnes handicapées, de nombreuses initiatives ont été mises de l'avant dans les diverses installations du CIUSSS, toujours dans un objectif commun de sensibilisation/promotion, et aussi de réduction et prévention des obstacles à l'intégration et la participation sociale. Plusieurs de ces initiatives ont été publiées dans le journal interne Le Lien, bulletin organisationnel du CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean :

Un nouveau service de prêt d'équipements sportifs pour les personnes handicapées

Un nouveau service de prêt d'équipements sportifs pour les personnes handicapées est maintenant disponible dans la région grâce à une collaboration entre l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées (ARLPH) du Saguenay-Lac-Saint-Jean et le CIUSSS.

Deux usagers des services du CIUSSS ont été embauchés grâce à une subvention de plus de 100 000 \$ afin de ranger, nettoyer et entretenir les équipements.

« C'est une priorité dans notre programme, c'est une priorité au ministère aussi, pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. On parle d'intégration sociale, intégration au travail. C'est aussi une priorité pour diversifier l'offre de services pour les personnes qui vivent avec des limitations. » - Réal Legendre, coordonnateur régional intérimaire à la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.

<https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-saguenay/site/segments/reportage/373034/lassociation-regionale-de-loisirs-pour-personnes?isAutoPlay=1>

Article dans le Journal Lien 7 avril 2022

En cette semaine québécoise de la déficience intellectuelle, nous souhaitons souligner le travail de collaboration avec nos nombreux partenaires qui permettent de faire la différence pour les usagers présentant une déficience intellectuelle et leur famille dans notre région. Ces précieuses alliances avec les organismes permettent de bonifier l'offre et d'assurer un continuum de services centré sur les besoins des personnes. La consolidation de notre réseau de partenaires vient favoriser une transition fluide à travers les services, mais aussi le bien-être et l'intégration dans la communauté pour les usagers de tous âges.

Soulignons notamment :

- Le développement d'un plateau de travail avec l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) Saguenay–Lac-Saint-Jean qui permet l'intégration de 8 usagers qui présentent une déficience physique ou intellectuelle.
- L'intégration sociale de 15 usagers facilitée avec la mise en place d'un service de jour en déficience intellectuelle en collaboration avec Intégraction La Baie.
- La création de deux services de jour en déficience intellectuelle (SAV1 et SAV2) à Chicoutimi qui favorisent l'intégration sociale de 30 usagers avec l'Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS).
- Le développement de la maison de répit Les Amis d'Hugo de Saint-Félicien avec l'Association jeannoise pour l'intégration sociale (AJIS) qui offrent un service de répit-gardiennage avec 12 lits et 5 places de jour.
- L'ouverture de deux Maisons Gilles Carle à Chicoutimi et à Alma a permis de développer 20 lits et 10 places de jour pour du répit

Article dans le journal Le Quotidien, 11 juin 2021

L'Autre défi : formule éclatée, objectif doublé

Sur l'eau, à roulettes ou à pieds, ils ont été plus de 150 personnes à relever L'Autre Défi, entre le 7 et le 11 juin, dans une 9e édition des plus « éclatées ». Composant pour la plupart avec une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, les participants se sont « dépassés » pour l'occasion, doublant au passage l'objectif de fonds à amasser.

Plutôt que de tenir un grand départ comme à l'habitude, le contexte pandémique a amené les organisateurs à opter pour des défis individuels, adaptés aux capacités de chacun (0,5 à 10 km). C'est au profit de la Fondation santé Jonquière et du Centre de réadaptation en déficience physique, déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme du CIUSSS régional qu'était tenu L'Autre Défi. Les 26 443 \$ amassés cette année serviront notamment à l'achat d'équipement de sports et de loisirs adaptés, rendu ensuite disponible aux gens de la communauté.

« Considérant que ce sont des équipements dispendieux, ça nous permet de les prêter gratuitement pour des périodes de deux à quatre semaines, à des jeunes ou des adultes. On soutient aussi les activités d'intégration dans la communauté ; on veut faire vivre des expériences, des initiations à des sports, à des loisirs », soutient France Potvin, coorganisatrice de l'évènement.

Cette dernière assure que la formule de cette année a eu du bon, permettant une approche plus personnalisée et une attention plus particulière accordée à chaque participant.

« Ça nous a permis d'entendre les histoires de chacun. Considérant que les départs se faisaient aux quinze minutes, on avait le temps d'entendre les gens, leur parcours, ce qui les a amenés ici aujourd'hui et en quoi ils veulent se dépasser. On a vraiment eu droit à de beaux messages, qui

témoignaient de beaucoup de résilience de la part de nos clients, beaucoup de courage et de détermination. »

Celle qui est aussi coordonnatrice clinique au Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) Le Parcours a pu assister à la réalisation de défis de toutes sortes dans le cadre de cette édition, « à la marche, à la course, en vélo, en fauteuil roulant » et même en kayak.

« Il y a une équipe ce matin qui est partie en déficience visuelle, avec des bâtons de détection et leurs intervenants, puis ils ont fait 10 kilomètres autour de l'établissement. [...] On a des blessés orthopédiques graves. Hier j'avais un groupe de gens qui présentent une blessure médullaire, une quadriplégie ; ils ont relevé un défi de huit kilomètres en fauteuil roulant, et eux étaient là pour la huitième fois. »

Des exemples de personnes qui relèvent le défi année après année, France Potvin en a des tonnes, soutenant que ce rendez-vous est devenu une tradition pour plusieurs. « C'est un événement rassembleur, tant pour la clientèle que les intervenants.

Webinaire interactifs pour les proches aidants de personnes handicapées, 26 octobre 2021

Le projet webinaire se veut une opportunité pour tous les proches aidants de toutes les associations de personnes handicapées de la région de se réunir et de rencontrer des experts qui sauront répondre à leurs questions. Au total, 8 webinaires seront proposés. Ils seront présentés en direct sur Facebook, les mardis soirs. C'est une initiative de l'Association renaissance des personnes traumatisées crâniennes.

5. AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS

5.1. Maison des aînés-maisons alternatives (MDA-MA)

Les Maisons alternatives accueilleront une clientèle adulte vivant une situation de handicap en raison d'une déficience physique, d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA). Ces milieux visent à reproduire un milieu de vie « normalisant » en offrant des services adaptés au profil de la personne et en assurant une réponse optimale à ses besoins. Ils favorisent également l'inclusion et la participation sociale de même que le maintien des capacités de la personne.

Environnement adapté

Le concept des aménagements physiques des MA est basé sur les orientations ministérielles afin de développer des milieux adaptés et qui permettent de camoufler l'aspect institutionnel et de mettre de l'avant une ambiance résidentielle qui se rapproche le plus de ce que la personne aurait si elle était toujours à domicile.

À partir des prescriptions du MSSS, une équipe de projet du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean a collaboré de près à la conception des lieux afin de s'assurer que l'environnement soit le plus adapté possible pour la clientèle adulte vivant avec une DP, une DI ou un TSA. L'équipe de consultation composée de gestionnaires cliniques et techniques, d'une conseillère en bâtiment, d'ergothérapeutes et de patients partenaires a pu contribuer par ses expertises à améliorer le milieu afin qu'il augmente la réponse aux besoins de l'utilisateur.

Implication des partenaires

L'implication de deux patients partenaires en provenance de la DP-DI-TSA tout au long du projet amène une vision encore plus juste des recommandations émises pour l'aménagement des lieux et l'organisation des services.

Un comité consultatif composé de différents membres des comités des usagers des CHSLD visés par un transfert et le comité des usagers en DP-DI-TSA a aussi été mis sur pied afin d'accueillir leurs commentaires, préoccupations et recueillir leurs idées et opinions.

Les effectifs

Le plan des effectifs a été travaillé en considération des besoins de la clientèle adulte DP-DI-TSA tant au niveau des soins qu'au niveau de la réadaptation et des besoins psychosociaux. Ce plan prévoit, en plus de l'équipe de soins, différent professionnel afin de favoriser une qualité accrue des soins et services, le travail en interdisciplinarité ainsi que la possibilité de s'adapter aux besoins évolutifs de la clientèle afin d'éviter les transitions.

5.2 Bureau de collaboration et partenariat patient

(Référence du texte de Mme Marie-Ève Maltais, agente de planification, programmation et recherche, direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, partenariat patient et expérience patient)

Le partenariat est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Cette relation mise sur la complémentarité et le partage des savoirs respectifs, ainsi que sur la façon avec laquelle les divers partenaires travaillent ensemble. Plus précisément, la relation favorise le développement d'un lien de confiance, la reconnaissance de la valeur et de l'importance des savoirs de chacun, incluant le savoir expérientiel des usagers et de leurs proches, ainsi que la co-construction. Cela signifie qu'à partir de la mise en commun de ces savoirs se développe une compréhension partagée d'une situation ou d'une problématique : par la suite, les partenaires, les usagers et leurs proches étant considérés comme tels au même titre que les intervenants ou autres acteurs définissent ensemble les actions et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches.¹

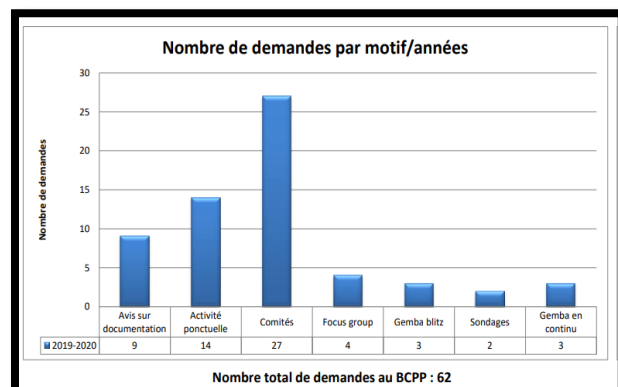
Au CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean, les activités en partenariat avec le patient sont multiples et prennent diverses formes. Pour l'année 2019-2020, un total de 62 activités ont été comptabilisées et soutenues par le Bureau de collaboration partenariat patient.

Un patient partenaire a pour but d'améliorer la qualité des soins et des services, il est invité à partager sa propre expérience avec des professionnels de la santé. Il peut s'agir de son expérience de soin, au moment où il a reçu des soins ou encore de sa vie avec la maladie. C'est son savoir expérientiel qui permet au CIUSSS de mieux répondre aux besoins des patients. Il contribue à faire avancer les projets et à améliorer la qualité des soins et des services offerts. Dans le cadre du plan d'action des personnes handicapées, un patient partenaire vivant avec un handicap fait partie du comité de travail et est impliqué dans l'ensemble de la démarche.

Voici l'exemple de quelques initiatives :

Des étudiants sensibilisés à l'approche patient partenaire!

Le 10 septembre 2019, dans le cadre de l'activité d'accueil du développement à la compétence de collaboration professionnelle en santé, le Bureau de collaboration partenariat patient a présenté le concept aux résidents en médecine de l'Université de Sherbrooke, campus de Saguenay. Les résidents ont discuté des savoirs expérientiels avec les deux patients ressources présents, Marie-Dominique Poirier et Gilles Gauthier. Une semaine plus tard, le 17 septembre 2019, ce fut au tour



¹ MSSS, Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (2018)

des étudiants en soins infirmiers de l'UQAC d'être sensibilisés à l'approche patient partenaire. Cette fois, la patiente ressource Valérie Tremblay a pu témoigner avec sensibilité de son vécu devant le groupe. Ces échanges ont ouvert la porte à une prise de conscience concrète de l'importance de l'approche globale des soins centrés sur les personnes. Ces rencontres, appréciées autant par les étudiants que par les patients ressources présents, soulignent par-dessus tout et de façon concrète l'importance et la valeur ajoutée du partenariat. Notre CIUSSS peut compter sur des partenaires engagés qui font rayonner l'approche de partenariat. Merci à nos généreux patients ressources, Marie-Dominique Poirier, Gilles Gauthier et Valérie Tremblay!

Intégration à l'emploi

Nicholas Savard est impliqué dans une démarche d'intégration à l'emploi avec la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DITSADP). Monsieur Savard nous parle de son expérience :

Sur le déroulement de la démarche :

« Mon intervenant m'a demandé si je voulais participer au projet. Ensuite, j'ai rencontré la personne du BCPP qui est venue chez moi pour m'expliquer ce que c'était, le patient partenaire, et elle a aussi rencontré mes parents. J'ai commencé à assister aux rencontres en février 2019. Il y a environ une rencontre par mois. Le projet va durer plusieurs mois. Nous sommes trois patients ressources : nous assistons aux rencontres, on nous demande notre avis, nous avons fait des capsules vidéo aussi. À la fin des rencontres, on remplit un carnet de bord pour savoir comment on se sent. »

Sur son vécu avec l'équipe:

« Ils sont gentils, et c'est valorisant pour moi, car je sens que je fais partie de l'équipe. J'aime aussi rencontrer de nouvelles personnes. C'est important aussi de montrer aux gens que les gens avec une déficience peuvent travailler en entreprise et faire vraiment partie des équipes, comme tout le monde. »

Des patients ressources invités à la journée des gestionnaires

Le 17 juin 2019 a eu lieu une journée des gestionnaires. Suite à une invitation de Julie Labbé, Nicholas Savard et Véronique Sabourin, patients ressources, sont venus témoigner de leur implication comme patients ressources et de l'impact de celles-ci dans différents secteurs.

La collaboration avec nos patients : une valeur ajoutée incontournable!

Simon Gélinas, chargé de projet à la Direction des services multidisciplinaires et chef de l'administration des programmes aides techniques a expérimenté la collaboration avec des patients ressources dans différents contextes. D'abord dans des démarches d'amélioration concrète des services offerts. Il a aussi vécu l'expérience dans l'avancement de projets d'envergure importante.

Dans ses propres mots :

« Peu importe la nature du contexte, la collaboration avec des patients ressources apporte une assurance à notre processus de gestion. Une assurance, puisque nous gagnons de l'efficacité à cibler les bonnes actions à poser pour répondre aux attentes de notre clientèle. C'est comme devoir atteindre une cible qui devient plus claire puisque nous travaillons en collaboration. Par ailleurs, il y a un niveau d'engagement plus élevé des acteurs concernés par la situation lorsqu'un patient ressource est impliqué. La réalité des besoins ou des idées exprimés bien simplement par les patients ressources centre les gens sur l'essentiel et favorise un désir de changer les choses. Les gens comprennent mieux la raison d'être du changement souhaité. Finalement, j'ai toujours vécu mes expériences dans des contextes agréables, dynamiques et empreints de complémentarité. L'équipe de travail est portée par une énergie positive, saine et propice à l'amélioration continue. Le plaisir tiré de ces expériences en vaut vraiment le coup! »

6. REDDITION DE COMPTES 2021-2022

Nous devons, comme organisation assujettie à la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », produire une reddition de compte qui comprend le nombre de plaintes reçues et traitées en lien avec la politique ainsi que les mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

6.1. Bilan des plaintes et mesures d'accommodement

Pour l'année 2021-2022, le bureau du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a traité 2 plaintes en lien avec la politique gouvernementale, lesquelles se déclinent de la manière suivante :

Bilan des plaintes - Tableau

Nombre de plaintes	Motif	Suivi réalisé/Mesures d'accommodement mis en place
1	Organisation du milieu et ressources matérielles	• Procéder à l'installation d'un bouton-poussoir électrique pour ouvrir la porte de la radiologie. • Se procurer un levier qui permettra de peser et de déplacer la clientèle à mobilité réduite.
1	Accessibilité: Pas de rampe d'accès à l'entrée du nouveau centre de prélèvement à Chicoutimi	• Une rampe temporaire est prévue. • Une porte automatique sera installée sous peu • Une rampe permanente en béton sera installée à la fonte des neiges.

CONCLUSION

Le CIUSSS s'engage à contribuer à l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap dans la communauté. Le présent document entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration du CIUSSS, le 18 novembre 2020. En conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le CIUSSS rend publics le bilan 2021-2022 et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023. Le bilan et le plan d'action sont disponibles sur le site Web de l'établissement.

Les demandes de renseignements, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées peuvent être adressés à :

Marie-Claude Lavoie chargée de projet
Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Centre de réadaptation en déficience physique Le Parcours
2230, rue de l'Hôpital C. P. 1200
Jonquière (Québec) G7X 7X2
Tél. : 418 695-7700
Télécopieur : 418 695-7798
Marie-claude.lavoie.chj@ssss.gouv.qc.ca

BILAN ET MISE À JOUR 2021-2022 (31 MARS 2022)

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2020-2023

CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX
DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	ii
Introduction.....	1
1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT.....	2
2. BILAN DES MESURES 2021-2022.....	5
2.1. Promotion, sensibilisation, information et formation	5
2.2. Accessibilité des lieux	10
2.3. Accessibilité au travail	16
2.4. Accessibilité à l'information et aux documents	21
2.5. Approvisionnement en biens et en services accessibles.....	23
2.6. Accessibilité aux services offerts	25
2.7. Adaptation aux situations particulières.....	27
3. STATUT DE RÉALISATION	28
4. INITIATIVES VUES DANS LE CIUSSS VISANT LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION, L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	29
5. AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS	32
5.1. Maison des aînés-maisons alternatives (MDA-MA)	32
5.2. Bureau de collaboration et partenariat patient	33
6. REDDITION DE COMPTES 2021-2022.....	36
6.1. Bilan des plaintes et mesures d'accommodement	36
Conclusion	37

INTRODUCTION

Le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean est fier de vous présenter le bilan 2021-2022 du plan d'action régional pour l'accès services pour les personnes handicapées. Il témoigne de l'engagement de notre CIUSSS à poursuivre ses efforts pour réduire, éliminer et prévenir les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap. Chacune des directions du CIUSSS y collabore de manière active et complémentaire afin de maximiser l'accès aux renseignements, aux services dispensés par notre organisation et aux lieux publics.

Toujours soucieux d'améliorer l'accessibilité aux soins et services, le CIUSSS continue de sensibiliser ses employés à la réalité que vivent les personnes en situation de handicap. L'élaboration et la mise en œuvre de ce plan représentent notre volonté de réduire les obstacles, petits et grands, que doivent surmonter les personnes handicapées au quotidien.

1. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Créé officiellement le 1^{er} avril 2015, le CIUSSS s'est façonné au cours des dernières années à travers l'élaboration de sa structure interne, qui se déploie dans 18 directions (6 directions administratives et 9 cliniques). Premier employeur de la région, le CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean compte plus de 13 000 employés et plus de 675 médecins, dentistes et pharmaciens.

Doté d'un budget de quelque 956 millions de dollars, le CIUSSS est né de la fusion de 9 établissements de santé et de Services sociaux et dispose de 62 installations réparties dans l'ensemble de la région. L'établissement répond aux besoins de santé et de services sociaux de plus de 278 800 citoyens. L'établissement est aussi affilié à l'Université de Montréal et à l'Université de Sherbrooke. Pour plus d'information, vous pouvez consulter notre site Internet : santesaglac.gouv.qc.ca.

Mission

Veiller à la santé et au bien-être de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean, par le déploiement de continuums de Services intégrés, adaptés aux besoins et accessibles dans chacun des milieux. Contribuer, par sa désignation universitaire, au développement des savoirs et des pratiques, au transfert et à la diffusion des connaissances.

Vision

Des soins de santé et des Services sociaux accessibles et efficaces qui s'adaptent aux besoins de la population du Saguenay–Lac-Saint-Jean.

Valeurs



LES DIRECTIONS CLINIQUES

Le CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean compte 8 directions cliniques au sein de l'organisation

- Direction des soins infirmiers (DSI)
- Direction des services professionnels (DSP)
- Direction des services multidisciplinaires (DSM)
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- Direction de santé publique (DSPu)
- Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DITSADP)
- Direction du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (DSAPA)
- Direction des programmes santé mentale, dépendance et jeunesse (DSMDJe)
- Direction de la biologie médicale (Optilab)

LES DIRECTIONS ADMINISTRATIVES

Les directions administratives se retrouvent au nombre de 6 au sein de l'organisation

- Direction de l'enseignement, de la recherche et de l'innovation (DERI)
- Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ)
- Direction des ressources financières et de l'approvisionnement (DRFA)
- Direction de la logistique, et services techniques (DLST)
- Direction des ressources informationnelles (DRI)
- Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE).

Elles agissent en soutien à la gouvernance générale de l'établissement et aux directions cliniques du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean, et ce, en coresponsabilité des trajectoires de soins et de services. Composées d'équipes spécialisées ayant leurs responsabilités propres, elles assument un leadership dans la coordination des projets organisationnels.

2. BILAN DES MESURES 2021-2022

2.1. Promotion, sensibilisation, information et formation

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Création d'un outil interactif de sensibilisation : Trouvez les bonnes pratiques en milieu de travail pour l'accessibilité	- Nombre de personnes ayant participé au concours associé à l'outil interactif - Séquence de communication réalisée	Abandonné La mesure retenue a été abandonnée (PDF interactif). En continu La sensibilisation s'est effectuée différemment. De nombreuses diffusions ont été effectuées tout au long de l'année et le seront sur nos différents canaux de communication.
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Faire l'ajout dans le guide du nouvel employé d'une section portant sur la sensibilisation par rapport aux places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite	Section de sensibilisation ajoutée dans le guide du nouvel employé	Réalisé Ajout au guide du nouvel employé de laisser la place de stationnement près des entrées à la clientèle

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Réaliser avec les employés des activités de sensibilisation	Nombre d'activités de sensibilisation réalisées	En continu Diverses activités de communications ont été réalisées au courant de l'année.
		Sensibiliser tous les chargés de projet IMO sur l'importance de l'accessibilité universelle	Nombre de rencontre et personnes présent	Reporté en 22-23, nouvelle mesure
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Permettre aux personnes handicapées de partager leurs savoirs expérientiels afin de contribuer à faire avancer les projets et à améliorer la qualité des soins offerts.	Impliquer des patients partenaires vivant avec un handicap dans différents comités de travail du CIUSSS	Nombre de nouvelles démarches de partenariat avec le patient qui ont un impact direct ou indirect sur la qualité des soins et services des personnes vivant avec un handicap	En continu Nombre de démarche partenariat : 30
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Informier et sensibiliser les milieux d'accueil pour favoriser la réussite des étudiants sans discrimination	Formation offerte aux superviseurs de stage : Accueillir et accompagner un stagiaire en situation de handicap	Formation donnée	Réalisé, nouvelle mesure

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la semaine québécoise des personnes handicapées en juin	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Réalisé Utilisation du contenu fourni par l'OPHQ Des diffusions ont été effectuées sur nos diverses plateformes numériques (écrans d'affichages, réseaux sociaux)
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser les employés et la population en général à la réalité des personnes handicapées	Souligner la journée internationale des personnes handicapées en décembre	Nombre de publications dans les médias (Intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Réalisé Des publications ont été effectuées sur nos différents canaux de communication.
Méconnaissance des réalités vécues par les personnes en situation de handicap	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux réalités des différents types d'incapacité	Intégrer dans le guide du nouvel employé un lien vers le <i>Guide Mieux accueillir les personnes handicapées</i> de l'OPHQ	- Guide intégré dans le guide du nouvel employé - Nombre de nouveaux employés formés	Reporté en 22-23 Le lien sera intégré dans le guide du nouvel employé En réflexion pour voir quel est le meilleur moyen pour intégrer le guide : site Internet, intranet, section employée. Sensibiliser à la différence

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des actions posées en lien avec l'accessibilité et l'intégration des personnes handicapées	Faire connaître le plan d'action à l'ensemble du personnel du CIUSSS, aux partenaires et à la population en général	Élaborer une stratégie de communication pour le plan 2020-2023 Auditer le niveau de connaissance des employés	- Toutes les actions de la stratégie de communication sont réalisées - Plan d'action 2020-2023 élaboré et diffusé - Plan d'action déposé sur le site Web du CIUSSS - Nombre de personnes auditées	En continu Présentation du PAPH au CODIR 10 juin 2021 Le PAPH et le bilan ont été déposés sur l'intranet et le site Web du CIUSSS. Des publications ont été effectuées dans nos différents canaux afin de le promouvoir auprès du personnel, de la population et des partenaires. Abandonnée La mesure d'auditer le niveau de connaissance des employés
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des obligations d'accessibilité pour les personnes handicapées	Faire connaître à l'ensemble du personnel CIUSSS la politique gouvernementale « <i>L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées</i> »	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations à l'accès aux documents et services	- Nombre de gestionnaires sensibilisés - Nombre d'activités de sensibilisation offertes	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	Questionner les représentants de chaque direction pour approfondir la collecte de données Diffuser les mesures d'accommodement mises en place/accessibles	- Mesures d'accommodement publiées dans le journal interne et sur intranet sous l'onglet « Accessibilité universelle » - Nombre de clics sur la page	Partiellement Démarche en cours avec la DCAJ-RH pour explorer les possibilités de répertorier les mesures d'accommodement et les faire connaître.
Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d'accommodement possibles et disponibles dans le CIUSSS	Faire connaître les mesures d'accommodement disponibles	Faire connaître le service régional d'interprétation par les professionnels du CIUSSS	- Montant dépensé pour le service régional d'interprétation - Nombre de personnes ayant bénéficié du service	En continu, nouvelle mesure Un montant de 94 590\$ a été dépensé en 2020-2021 73 personnes qui ont bénéficié du service

2.2. Accessibilité des lieux

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S’assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Compléter l’actualisation de tous les plans d’intervention immobiliers en fonction de la collecte de données 2017-2018, notamment l’accès aux commodités de base : entrée principale, toilette, accueil, poste de sécurité, téléphones publics	Toutes les priorités 1 et 2 dans les plans sont réalisées	En continu Ajustement au financement approuvé pour les travaux suivants (2020-2021) - Reconfiguration de l’entrée principale de l’hôpital de Roberval; Financement approuvé pour les travaux suivants: - Reconfiguration entrée extérieure principale CHSLD Saint-Joseph - Élargissement portes et seuil-CHSLD Saint-Joseph - Étude de faisabilité, ajout 2e ascenseur-CHSLD Saint-Joseph <i>Ajout garde-corps, entrée principale CLSC-Anse-St-Jean</i> <i>Aménagement cour intérieure (partenariat avec Eureko) CHSLD Jacques-Cartier</i> <i>Salle d'habillage pour personnes à mobilité réduite radiologie -Hôpital de Roberval</i>

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Faire une mise à jour de l'inventaire immobilier 2017-2018	Mise à jour de l'inventaire immobilier complétée	Reporté en 22-23 Déposer le plan d'action au nouveau directeur de la DLST pour identification des priorités
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Effectuer une priorisation des besoins en collaboration avec le CUCI en prenant en considération son plan d'action (PA 2018)	- Priorisation connue - Plan de priorisation approuvé - Travaux effectués	Réalisé Aucune action n'est prévue dans le plan actuel du CUCI
Certaines des installations du CIUSSS ont une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer de rendre les installations accessibles pour les personnes handicapées	Référer à la direction DPDITSA pour l'expertise des besoins en déficiences	besoins connus	En continu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)	Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	S'assurer que le nombre d'espaces de stationnement répond aux besoins des usagers dans les six centres hospitaliers de la région - Revoir le choix de l'emplacement des stationnements adaptés et réservés - Revoir le nombre de stationnements réservés pour les personnes handicapées - Revoir le lignage pour la création de stationnements adaptés de dimensions réglementaires - Assurer une bonne signalisation, en toute saison, des espaces de stationnement	- Nombre de plaintes recensées concernant l'accès aux espaces de stationnement - Nombre d'espaces de stationnement ajoutés par centre hospitalier	Reporté en 22-23 Identifier un comité de travail pour la mise en place de la mesure

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Plusieurs installations du CIUSSS n'ont pas de stationnement adapté réservé et certains stationnements adaptés réservés ne sont pas pleinement accessibles (par exemple : pente, espace restreint, etc.)	Réviser le plan d'aménagement des stationnements afin que ceux-ci répondent aux exigences de disponibilité et d'accessibilité des lieux	Réaliser des activités de sensibilisation pour les places de stationnement pour personnes handicapées	- Nombre d'activités de sensibilisation réalisées - Nombre de publication dans les médias (intranet, journal le Lien, Facebook, Internet)	Reporté en 22-23, nouvelle mesure
Certains équipements des installations du CIUSSS offrent une accessibilité réduite pour les personnes handicapées	S'assurer que les paramètres des ascenseurs soient adaptés pour tous types d'incapacité	Lors des travaux de réfection des ascenseurs, ajuster les paramètres afin qu'ils répondent aux besoins de tous les types d'incapacité : ajout d'assistance vocale, ajout d'écriture Braille, ajustement de la hauteur des panneaux de commande, etc.	Nombre d'ascenseurs adaptés	En continu Projet approuvé: Réfection de 2 ascenseurs Hôpital d'Alma

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Bureaux d'accueil et d'information de certaines installations du CIUSSS non adaptés pour les personnes de petite taille se présentant ou en fauteuil roulant	S'assurer que les bureaux d'accueil et d'information soient accessibles	• Modifier les bureaux d'accueil et d'information : revoir la localisation du bureau d'accueil, refaire la configuration, ajouter tablette ou autre, etc.	Nombre de bureaux d'accueil et d'information rendus adaptés pour les personnes de petite taille ou en fauteuil roulant	En continu Aucun travail en cours 21-22

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les personnes handicapées n'ont pas d'outil à leur disposition leur permettant de planifier leurs déplacements dans les installations du CIUSSS	Permettre aux personnes de pouvoir planifier leurs déplacements en mettant à leur disposition un outil	Recenser les outils ayant été développés dans les autres CISSS-CIUSSS et évaluer la faisabilité d'utiliser de tels outils dans nos installations ou la nécessité de créer un nouvel outil	- Recensement fait des outils utilisés provincialement - évaluation faite quant à la faisabilité d'utiliser ces outils dans notre CIUSSS	Partiellement réalisé Recensement fait en 2021 et plusieurs pistes d'actions ont été proposées pour mettre en place un projet pilote au CH Chicoutimi : - Écran dynamique à l'entrée principale ex : centre achat - Personne bénévole qui accompagne les usagers - Application téléphone - Prêt IPAD - Revoir la signalisation Il y a un tableau pour la signalisation dans l'entrée de l'hôpital de Chicoutimi qui devrait être mis en place après la pandémie.

2.3. Accessibilité au travail

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les mesures en lien avec le programme d'accès à l'égalité et en emploi sont méconnues	Faire connaître les expériences positives d'intégration en emploi dans notre établissement au personnel, aux partenaires et à l'ensemble de la population ainsi que les constituants du programme	Diffuser deux expériences d'intégration en emploi au CIUSSS	Une initiative média réalisée au Saguenay, ainsi qu'une au Lac-Saint-Jean	Reporté en 22-23 Participation en cours pour participer au programme Duo-emploi
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Élaborer une politique portant sur l'intégration en emploi des personnes handicapées	Rédiger et adopter une politique interne sur l'accès à l'égalité en emploi et la diffuser à l'ensemble du personnel	- Politique rédigée - Politique diffusée	En cours Écriture débutée
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Arrimer le plan d'action à l'égard des personnes handicapées avec les actions en planification de la main-d'œuvre et le programme d'accès à l'égalité en emploi	Mettre en place un processus pour informer et sensibiliser régulièrement les membres de la haute direction, les gestionnaires et les associations de représentants du personnel sur les diverses composantes du programme d'accès à l'égalité en emploi	Processus mis en place et utilisé	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Intensifier les liens avec les organismes Inclusia et SEMO afin de faciliter l'intégration en emploi des personnes vivant avec une situation de handicap	• Nombre de nouvelles embauches de personnes handicapées relativement au nombre total de nouvelles embauches • Nombre de demandes d'adaptation ou d'accommodement reçues des employés • Nombre de personnes handicapées à l'emploi en lien avec des collaborations avec les organismes	En cours Arrimage en cours avec le Goupe Inclusia pour faciliter l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées Données en octobre 2021: au total 29 employés ayant déclaré un handicap à l'embauche. Il s'agit d'une autodéclaration, donc possible que certaines personnes ne le déclarent pas. La représentation demeure à 0,3% par rapport au nombre d'employés ayant été comptabilisé à ce moment.
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Leur transmettre le lien (pour les organismes en employabilité) vers le site de carrières du CIUSSS pour qu'il soit publicisé à leurs usagers	• Lien transmis et publicisé	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Développer une démarche formalisée pour soutenir les directions qui intègrent des personnes handicapées	Démarche formalisée développée	Prévu en 22-23
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Faire la promotion des mesures d'adaptation à l'emploi sur la section carrière et sur Logibec	Promotion des mesures d'adaptation faite	Réalisé Note ajoutée dans la section carrière du site Internet du CIUSSS et sur Logibec pour les offres d'emploi à l'interne
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Diffuser le guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires	Guide d'information sur les services accessibles de l'Office <i>Mieux accueillir les personnes handicapées</i> aux gestionnaires	Reporté en 22-23 À venir: autoformation en ligne Mieux accueillir les personnes handicapées
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Augmenter le taux de représentativité des personnes handicapées à l'emploi de l'établissement pour atteindre la cible attendue de 1 %	Mettre en place de mesures d'accommodement des employés dans la mesure du possible pour les gestionnaires qui désirent accueillir un employé avec un handicap	Nombre de mesures d'accommodement mises en place	En continu

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Développer des places de stage pour les usagers DITSADP	Faire la promotion et sensibilisation des services disponibles dans les programmes d'intégration au travail en DITSADP aux gestionnaires	Nombre de personnes ayant intégré des activités socioprofessionnelles au CIUSSS	En continu Développement en cours de 2 plateaux de travail au CIUSSS - Programme des aides matérielles - Joujouthèque 2 personnes qui ont intégré des activités socioprofessionnelles au CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portrait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	Consulter le Service santé pour la recension de l'information relative à l'adaptation des postes de travail ou toute autre mesure d'accommodement pour les employés	Recensement fait	Partiellement réalisé Revoir la mesure pour mieux répondre à l'objectif
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portrait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	S'assurer que l'information soit disponible annuellement	Information disponible	Reporté en 22-23

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures favorisant l'embauche ou le maintien en emploi des personnes handicapées	Produire annuellement le portait des mesures d'accommodement dispensées par le CIUSSS à son personnel	Faire des recommandations au besoin	Recommandations faites au besoin	En continu

2.4. Accessibilité à l'information et aux documents

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Rendre le site Internet du CIUSSS accessible à l'ensemble des personnes handicapées et des partenaires en conformité aux nouvelles normes gouvernementales d'accessibilité Web	Nouveau site Internet adapté aux personnes handicapées (Site Web accessible (SGQRI 008-01))	Réalisé
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Intégrer le standard d'accessibilité au site Internet du CIUSSS	Site Web accessible (SGQRI 008-01) répondu	Réalisé
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Rendre accessible le site Web (SGQRI 008-01)	Site Web accessible (SGQRI 008-01)	Réalisé

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	S'assurer que dans la démarche standard de révision des documents offerts au public, elle intègre les principes sur l'accès aux documents	Principes sur l'accès aux documents intégrés à la démarche standard de révision des documents offerts au public	En continu À venir en 22-23 : Sensibiliser l'équipe des communications sur les bonnes pratiques pour élaborer et produire des documents accessibles
La majorité des directions du CIUSSS n'ont pas de démarche proactive formelle pour réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents et aux services offerts au public	Réduire les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans l'accès aux documents offerts au public	Valider la possibilité que le CIUSSS adopte une politique d'accessibilité dans notre établissement	Validation faite	Reporté en 22-23

2.5. Approvisionnement en biens et en services accessibles

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d’acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l’accessibilité universelle pour l’acquisition de biens matériels	Assurer la connaissance par les responsables des approvisionnements des principes d’accessibilité et en faire la diffusion dans l’établissement : • L’approvisionnement en biens et en services accessibles aux personnes handicapées : Guide d’accompagnement – volet équipements de bureau (deuxième édition) • L’approvisionnement accessible est un bulletin semestriel	• Principes d’accessibilité en matière d’approvisionnement connus par les responsables • Principes d’accessibilité en matière d’approvisionnement diffusés dans l’établissement	En cours À venir : Redéfinir l’ensemble des politiques en ce qui concerne le développement durable, l’achat local et notre responsabilité sociale pour être en conformité avec le projet de loi 12. Par la même occasion, l’approvisionnement en biens et en services accessibles sera inclus. Cette politique sera soumise via une mise à jour de notre politique d’approvisionnement au CA, et sera par la suite diffusée.
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d’acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l’accessibilité universelle pour l’acquisition de biens matériels	Mettre en place un processus qui encadre les choix lors de l’élaboration des besoins	• Processus mis en place et utilisé	Réalisé

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2021 et commentaires ou suite à donner
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels	Mettre en place un outil qui permet à l'établissement de comptabiliser les actions réalisées en matière d'approvisionnement accessible	• Outil mis en place • Actions réalisées comptabilisées en matière d'approvisionnement accessible	Abandonné Le système actuel ne le permet pas de faire la comptabilisation. Aucune possibilité à court terme.
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Sensibiliser tous les gestionnaires à l'accessibilité universelle pour l'acquisition de biens matériels	Référer à la direction DITSADP pour l'expertise des besoins en déficiences	• Besoins connus	En cours Présentation à venir à la DLST pour les sensibiliser à l'adaptation accessible (lois/contrats)
Certaines améliorations pourraient être apportées au processus d'acquisition de biens et de services	Introduire les principes d'accessibilité dans la politique en matière d'approvisionnement en biens et en services	Réviser la politique en matière d'approvisionnement en biens et services afin d'y introduire les principes d'accessibilité	• Politique révisée	En cours Travaux en cours

2.6. Accessibilité aux services offerts

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Prévenir le déconditionnement chez les clientèles vulnérables	Rendre disponible l'information aux personnes concernées et aux proches aidantes	Outils de sensibilisation distribués et déposés sur le site Internet du CIUSSS	En continu, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure) Plusieurs outils diffusés et disponibles sur le site Internet - Vidéo d'information - Webinaire - Fiche d'information - Affiches et signets - Boîtes à outils
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Simplifier les démarches donnant accès aux services et mesures (guichet unique).	Mettre en place un guichet d'accès régional de première et deuxième ligne à la Direction du programme DI-TSA et DP	Formulaire de référence unique déposé sur le site Internet du CIUSSS	En continu, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure)
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services d'activités valorisante les organismes communautaires	Nombre de place développée	En cours, mais non prévue dans le plan d'action (nouvelle mesure) La création de deux services de jour en déficience intellectuelle qui procurent 30 places en collaboration avec l'Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS).

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Les services ne sont pas toujours accessibles aux personnes handicapées	Permettre un meilleur accès aux services de soutien et d'accompagnement pour les personnes handicapées	Développer une offre de services de répit avec les organismes communautaires	Nombre de place développée	Réalisé (nouvelle mesure) L'ouverture de deux Maisons Gilles Carle à Chicoutimi et à Alma qui ont permis de développer 20 lits et 10 places de jour pour du répit

2.7. Adaptation aux situations particulières

Obstacles	Objectifs	Mesures	Indicateurs de résultat	Statut, état de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Méconnaissance des mesures d’urgence au CIUSSS pour les personnes handicapées	Mesures d'urgence du CIUSSS adaptées pour les personnes handicapées	Le plan d’urgence du CIUSSS comprend des mesures spécifiques pour les unités de réadaptation et les milieux de vie où sont traitées ou hébergées des personnes handicapées.	S’assurer que le plan d’action en mesure d’urgence tient compte des personnes handicapées	En continu, mais non prévue dans le plan d’action (nouvelle mesure)
Avec l’arrivée de la pandémie de Covid-19, plusieurs travaux et mesures additionnelles ont dû être mis en place rapidement dans diverses installations du CIUSSS afin d’assurer le respect des mesures sanitaires prescrites, ne respectant pas nécessairement les besoins des personnes handicapées en matière d’accessibilité	S’assurer que lors de travaux ou ajout de mesures visant le respect des mesures sanitaires pendant la pandémie de Covid-19, les besoins de personnes handicapées soient pris en compte dans le processus de décision. Ex. : affichage, station de désinfection des mains, masques, signalisations, accès aux portes	Sensibiliser les gestionnaires aux obligations par rapport à l’accessibilité aux lieux, documents et services, malgré le contexte actuel, notamment dans le portail des gestionnaires	Nombre de plainte recensée par rapport à l’accessibilité aux lieux, documents et services en lien avec les mesures de pandémie	En continu Aucune plainte rapportée en 21-22

3. STATUT DE RÉALISATION

Réalisé	L'engagement est réalisé parce que l'ensemble des activités a été complété au 31 mars 2022 et qu'aucune autre activité en lien avec celui-ci n'est prévue pour 2020-2023
En continu	L'engagement est en continu lorsqu'il se réalise sans aucune échéance. Les activités en lien avec cet engagement sont réalisées périodiquement.
En cours ou partiellement réalisée	L'engagement est en cours de réalisation parce que des activités ont été amorcées en 2021-2022 ou avant et que d'autres sont prévues en 2020-2023.
Reporté	L'engagement n'a pas encore été mis en œuvre. Les activités en lien avec cet engagement sont prévues en 2020-2023.
Abandonné	L'engagement a été abandonné.

4. INITIATIVES VUES DANS LE CIUSSS VISANT LA SENSIBILISATION ET LA PROMOTION, L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

En parallèle aux travaux réalisés dans le cadre du plan d'action en regard des personnes handicapées, de nombreuses initiatives ont été mises de l'avant dans les diverses installations du CIUSSS, toujours dans un objectif commun de sensibilisation/promotion, et aussi de réduction et prévention des obstacles à l'intégration et la participation sociale. Plusieurs de ces initiatives ont été publiées dans le journal interne Le Lien, bulletin organisationnel du CIUSSS Saguenay Lac-Saint-Jean :

Un nouveau service de prêt d'équipements sportifs pour les personnes handicapées

Un nouveau service de prêt d'équipements sportifs pour les personnes handicapées est maintenant disponible dans la région grâce à une collaboration entre l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées (ARLPH) du Saguenay-Lac-Saint-Jean et le CIUSSS.

Deux usagers des services du CIUSSS ont été embauchés grâce à une subvention de plus de 100 000 \$ afin de ranger, nettoyer et entretenir les équipements.

« C'est une priorité dans notre programme, c'est une priorité au ministère aussi, pour favoriser l'intégration des personnes handicapées. On parle d'intégration sociale, intégration au travail. C'est aussi une priorité pour diversifier l'offre de services pour les personnes qui vivent avec des limitations. » - Réal Legendre, coordonnateur régional intérimaire à la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique.

<https://ici.radio-canada.ca/tele/le-telejournal-saguenay/site/segments/reportage/373034/lassociation-regionale-de-loisirs-pour-personnes?isAutoPlay=1>

Article dans le Journal Lien 7 avril 2022

En cette semaine québécoise de la déficience intellectuelle, nous souhaitons souligner le travail de collaboration avec nos nombreux partenaires qui permettent de faire la différence pour les usagers présentant une déficience intellectuelle et leur famille dans notre région. Ces précieuses alliances avec les organismes permettent de bonifier l'offre et d'assurer un continuum de services centré sur les besoins des personnes. La consolidation de notre réseau de partenaires vient favoriser une transition fluide à travers les services, mais aussi le bien-être et l'intégration dans la communauté pour les usagers de tous âges.

Soulignons notamment :

- Le développement d'un plateau de travail avec l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH) Saguenay–Lac-Saint-Jean qui permet l'intégration de 8 usagers qui présentent une déficience physique ou intellectuelle.
- L'intégration sociale de 15 usagers facilitée avec la mise en place d'un service de jour en déficience intellectuelle en collaboration avec Intégraction La Baie.
- La création de deux services de jour en déficience intellectuelle (SAV1 et SAV2) à Chicoutimi qui favorisent l'intégration sociale de 30 usagers avec l'Association pour le développement de la personne handicapée intellectuelle du Saguenay (ADHIS).
- Le développement de la maison de répit Les Amis d'Hugo de Saint-Félicien avec l'Association jeannoise pour l'intégration sociale (AJIS) qui offrent un service de répit-gardiennage avec 12 lits et 5 places de jour.
- L'ouverture de deux Maisons Gilles Carle à Chicoutimi et à Alma a permis de développer 20 lits et 10 places de jour pour du répit

Article dans le journal Le Quotidien, 11 juin 2021

L'Autre défi : formule éclatée, objectif doublé

Sur l'eau, à roulettes ou à pieds, ils ont été plus de 150 personnes à relever L'Autre Défi, entre le 7 et le 11 juin, dans une 9e édition des plus « éclatées ». Composant pour la plupart avec une déficience physique, intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, les participants se sont « dépassés » pour l'occasion, doublant au passage l'objectif de fonds à amasser.

Plutôt que de tenir un grand départ comme à l'habitude, le contexte pandémique a amené les organisateurs à opter pour des défis individuels, adaptés aux capacités de chacun (0,5 à 10 km). C'est au profit de la Fondation santé Jonquière et du Centre de réadaptation en déficience physique, déficience intellectuelle et du trouble du spectre de l'autisme du CIUSSS régional qu'était tenu L'Autre Défi. Les 26 443 \$ amassés cette année serviront notamment à l'achat d'équipement de sports et de loisirs adaptés, rendu ensuite disponible aux gens de la communauté.

« Considérant que ce sont des équipements dispendieux, ça nous permet de les prêter gratuitement pour des périodes de deux à quatre semaines, à des jeunes ou des adultes. On soutient aussi les activités d'intégration dans la communauté ; on veut faire vivre des expériences, des initiations à des sports, à des loisirs », soutient France Potvin, coorganisatrice de l'évènement.

Cette dernière assure que la formule de cette année a eu du bon, permettant une approche plus personnalisée et une attention plus particulière accordée à chaque participant.

« Ça nous a permis d'entendre les histoires de chacun. Considérant que les départs se faisaient aux quinze minutes, on avait le temps d'entendre les gens, leur parcours, ce qui les a amenés ici aujourd'hui et en quoi ils veulent se dépasser. On a vraiment eu droit à de beaux messages, qui

témoignaient de beaucoup de résilience de la part de nos clients, beaucoup de courage et de détermination. »

Celle qui est aussi coordonnatrice clinique au Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP) Le Parcours a pu assister à la réalisation de défis de toutes sortes dans le cadre de cette édition, « à la marche, à la course, en vélo, en fauteuil roulant » et même en kayak.

« Il y a une équipe ce matin qui est partie en déficience visuelle, avec des bâtons de détection et leurs intervenants, puis ils ont fait 10 kilomètres autour de l'établissement. [...] On a des blessés orthopédiques graves. Hier j'avais un groupe de gens qui présentent une blessure médullaire, une quadriplégie ; ils ont relevé un défi de huit kilomètres en fauteuil roulant, et eux étaient là pour la huitième fois. »

Des exemples de personnes qui relèvent le défi année après année, France Potvin en a des tonnes, soutenant que ce rendez-vous est devenu une tradition pour plusieurs. « C'est un événement rassembleur, tant pour la clientèle que les intervenants.

Webinaire interactifs pour les proches aidants de personnes handicapées, 26 octobre 2021

Le projet webinaire se veut une opportunité pour tous les proches aidants de toutes les associations de personnes handicapées de la région de se réunir et de rencontrer des experts qui sauront répondre à leurs questions. Au total, 8 webinaires seront proposés. Ils seront présentés en direct sur Facebook, les mardis soirs. C'est une initiative de l'Association renaissance des personnes traumatisées crâniennes.

5. AMÉLIORATION DES SERVICES OFFERTS

5.1. Maison des aînés-maisons alternatives (MDA-MA)

Les Maisons alternatives accueilleront une clientèle adulte vivant une situation de handicap en raison d'une déficience physique, d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble du spectre de l'autisme (DP-DI-TSA). Ces milieux visent à reproduire un milieu de vie « normalisant » en offrant des services adaptés au profil de la personne et en assurant une réponse optimale à ses besoins. Ils favorisent également l'inclusion et la participation sociale de même que le maintien des capacités de la personne.

Environnement adapté

Le concept des aménagements physiques des MA est basé sur les orientations ministérielles afin de développer des milieux adaptés et qui permettent de camoufler l'aspect institutionnel et de mettre de l'avant une ambiance résidentielle qui se rapproche le plus de ce que la personne aurait si elle était toujours à domicile.

À partir des prescriptions du MSSS, une équipe de projet du CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean a collaboré de près à la conception des lieux afin de s'assurer que l'environnement soit le plus adapté possible pour la clientèle adulte vivant avec une DP, une DI ou un TSA. L'équipe de consultation composée de gestionnaires cliniques et techniques, d'une conseillère en bâtiment, d'ergothérapeutes et de patients partenaires a pu contribuer par ses expertises à améliorer le milieu afin qu'il augmente la réponse aux besoins de l'utilisateur.

Implication des partenaires

L'implication de deux patients partenaires en provenance de la DP-DI-TSA tout au long du projet amène une vision encore plus juste des recommandations émises pour l'aménagement des lieux et l'organisation des services.

Un comité consultatif composé de différents membres des comités des usagers des CHSLD visés par un transfert et le comité des usagers en DP-DI-TSA a aussi été mis sur pied afin d'accueillir leurs commentaires, préoccupations et recueillir leurs idées et opinions.

Les effectifs

Le plan des effectifs a été travaillé en considération des besoins de la clientèle adulte DP-DI-TSA tant au niveau des soins qu'au niveau de la réadaptation et des besoins psychosociaux. Ce plan prévoit, en plus de l'équipe de soins, différent professionnel afin de favoriser une qualité accrue des soins et services, le travail en interdisciplinarité ainsi que la possibilité de s'adapter aux besoins évolutifs de la clientèle afin d'éviter les transitions.

5.2 Bureau de collaboration et partenariat patient

(Référence du texte de Mme Marie-Ève Maltais, agente de planification, programmation et recherche, direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, partenariat patient et expérience patient)

Le partenariat est une approche qui repose sur la relation entre les usagers, leurs proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux. Cette relation mise sur la complémentarité et le partage des savoirs respectifs, ainsi que sur la façon avec laquelle les divers partenaires travaillent ensemble. Plus précisément, la relation favorise le développement d'un lien de confiance, la reconnaissance de la valeur et de l'importance des savoirs de chacun, incluant le savoir expérientiel des usagers et de leurs proches, ainsi que la co-construction. Cela signifie qu'à partir de la mise en commun de ces savoirs se développe une compréhension partagée d'une situation ou d'une problématique : par la suite, les partenaires, les usagers et leurs proches étant considérés comme tels au même titre que les intervenants ou autres acteurs définissent ensemble les actions et les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des usagers et de leurs proches.¹

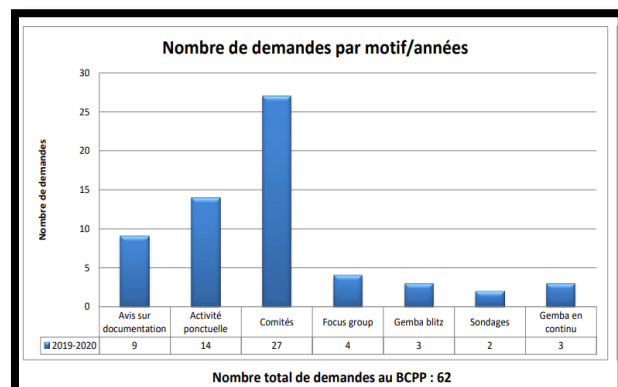
Au CIUSSS Saguenay-Lac-Saint-Jean, les activités en partenariat avec le patient sont multiples et prennent diverses formes. Pour l'année 2019-2020, un total de 62 activités ont été comptabilisées et soutenues par le Bureau de collaboration partenariat patient.

Un patient partenaire a pour but d'améliorer la qualité des soins et des services, il est invité à partager sa propre expérience avec des professionnels de la santé. Il peut s'agir de son expérience de soin, au moment où il a reçu des soins ou encore de sa vie avec la maladie. C'est son savoir expérientiel qui permet au CIUSSS de mieux répondre aux besoins des patients. Il contribue à faire avancer les projets et à améliorer la qualité des soins et des services offerts. Dans le cadre du plan d'action des personnes handicapées, un patient partenaire vivant avec un handicap fait partie du comité de travail et est impliqué dans l'ensemble de la démarche.

Voici l'exemple de quelques initiatives :

Des étudiants sensibilisés à l'approche patient partenaire!

Le 10 septembre 2019, dans le cadre de l'activité d'accueil du développement à la compétence de collaboration professionnelle en santé, le Bureau de collaboration partenariat patient a présenté le concept aux résidents en médecine de l'Université de Sherbrooke, campus de Saguenay. Les résidents ont discuté des savoirs expérientiels avec les deux patients ressources présents, Marie-Dominique Poirier et Gilles Gauthier. Une semaine plus tard, le 17 septembre 2019, ce fut au tour



¹ MSSS, Cadre de référence de l'approche de partenariat entre les usagers, leurs proches et les acteurs en santé et en services sociaux (2018)

des étudiants en soins infirmiers de l'UQAC d'être sensibilisés à l'approche patient partenaire. Cette fois, la patiente ressource Valérie Tremblay a pu témoigner avec sensibilité de son vécu devant le groupe. Ces échanges ont ouvert la porte à une prise de conscience concrète de l'importance de l'approche globale des soins centrés sur les personnes. Ces rencontres, appréciées autant par les étudiants que par les patients ressources présents, soulignent par-dessus tout et de façon concrète l'importance et la valeur ajoutée du partenariat. Notre CIUSSS peut compter sur des partenaires engagés qui font rayonner l'approche de partenariat. Merci à nos généreux patients ressources, Marie-Dominique Poirier, Gilles Gauthier et Valérie Tremblay!

Intégration à l'emploi

Nicholas Savard est impliqué dans une démarche d'intégration à l'emploi avec la Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique (DITSADP). Monsieur Savard nous parle de son expérience :

Sur le déroulement de la démarche :

« Mon intervenant m'a demandé si je voulais participer au projet. Ensuite, j'ai rencontré la personne du BCPP qui est venue chez moi pour m'expliquer ce que c'était, le patient partenaire, et elle a aussi rencontré mes parents. J'ai commencé à assister aux rencontres en février 2019. Il y a environ une rencontre par mois. Le projet va durer plusieurs mois. Nous sommes trois patients ressources : nous assistons aux rencontres, on nous demande notre avis, nous avons fait des capsules vidéo aussi. À la fin des rencontres, on remplit un carnet de bord pour savoir comment on se sent. »

Sur son vécu avec l'équipe:

« Ils sont gentils, et c'est valorisant pour moi, car je sens que je fais partie de l'équipe. J'aime aussi rencontrer de nouvelles personnes. C'est important aussi de montrer aux gens que les gens avec une déficience peuvent travailler en entreprise et faire vraiment partie des équipes, comme tout le monde. »

Des patients ressources invités à la journée des gestionnaires

Le 17 juin 2019 a eu lieu une journée des gestionnaires. Suite à une invitation de Julie Labbé, Nicholas Savard et Véronique Sabourin, patients ressources, sont venus témoigner de leur implication comme patients ressources et de l'impact de celles-ci dans différents secteurs.

La collaboration avec nos patients : une valeur ajoutée incontournable!

Simon Gélinas, chargé de projet à la Direction des services multidisciplinaires et chef de l'administration des programmes aides techniques a expérimenté la collaboration avec des patients ressources dans différents contextes. D'abord dans des démarches d'amélioration concrète des services offerts. Il a aussi vécu l'expérience dans l'avancement de projets d'envergure importante.

Dans ses propres mots :

« Peu importe la nature du contexte, la collaboration avec des patients ressources apporte une assurance à notre processus de gestion. Une assurance, puisque nous gagnons de l'efficacité à cibler les bonnes actions à poser pour répondre aux attentes de notre clientèle. C'est comme devoir atteindre une cible qui devient plus claire puisque nous travaillons en collaboration. Par ailleurs, il y a un niveau d'engagement plus élevé des acteurs concernés par la situation lorsqu'un patient ressource est impliqué. La réalité des besoins ou des idées exprimés bien simplement par les patients ressources centre les gens sur l'essentiel et favorise un désir de changer les choses. Les gens comprennent mieux la raison d'être du changement souhaité. Finalement, j'ai toujours vécu mes expériences dans des contextes agréables, dynamiques et empreints de complémentarité. L'équipe de travail est portée par une énergie positive, saine et propice à l'amélioration continue. Le plaisir tiré de ces expériences en vaut vraiment le coup! »

6. REDDITION DE COMPTES 2021-2022

Nous devons, comme organisation assujettie à la politique gouvernementale « L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées », produire une reddition de compte qui comprend le nombre de plaintes reçues et traitées en lien avec la politique ainsi que les mesures d'accommodement dont l'organisation s'est dotée pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à leurs documents et à leurs services.

6.1. Bilan des plaintes et mesures d'accommodement

Pour l'année 2021-2022, le bureau du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services a traité 2 plaintes en lien avec la politique gouvernementale, lesquelles se déclinent de la manière suivante :

Bilan des plaintes - Tableau

Nombre de plaintes	Motif	Suivi réalisé/Mesures d'accommodement mis en place
1	Organisation du milieu et ressources matérielles	• Procéder à l'installation d'un bouton-poussoir électrique pour ouvrir la porte de la radiologie. • Se procurer un levier qui permettra de peser et de déplacer la clientèle à mobilité réduite.
1	Accessibilité: Pas de rampe d'accès à l'entrée du nouveau centre de prélèvement à Chicoutimi	• Une rampe temporaire est prévue. • Une porte automatique sera installée sous peu • Une rampe permanente en béton sera installée à la fonte des neiges.

CONCLUSION

Le CIUSSS s'engage à contribuer à l'inclusion et la participation sociale des personnes en situation de handicap dans la communauté. Le présent document entre en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration du CIUSSS, le 18 novembre 2020. En conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le CIUSSS rend publics le bilan 2021-2022 et le plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2020-2023. Le bilan et le plan d'action sont disponibles sur le site Web de l'établissement.

Les demandes de renseignements, les commentaires ou les suggestions sur le plan d'action à l'égard des personnes handicapées peuvent être adressés à :

Marie-Claude Lavoie chargée de projet
Direction des programmes en déficience intellectuelle, trouble du spectre de l'autisme et déficience physique
CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean

Centre de réadaptation en déficience physique Le Parcours
2230, rue de l'Hôpital C. P. 1200
Jonquière (Québec) G7X 7X2
Tél. : 418 695-7700
Télécopieur : 418 695-7798
Marie-claude.lavoie.chj@ssss.gouv.qc.ca

**CANADA
QUÉBEC
DISTRICT DE CHICOUTIMI**

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL de la quarante-septième séance publique du conseil d'administration du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay–Lac-Saint-Jean, tenue le 14 juin 2022 à Alma.

Adoption du bilan du plan d'action des personnes handicapées 2021-2022

- CONSIDÉRANT** que le CIUSSS est assujéti à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale et l'article 61.1 de cette loi mentionne que chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes adopte un plan d'action;
- CONSIDÉRANT** que le CIUSSS souhaite incarner ses valeurs de collaboration, de bienveillance et d'excellence afin de réduire les obstacles à l'intégration sociale des personnes vivant avec un handicap;
- CONSIDÉRANT** que les acteurs du CIUSSS se sont mobilisés et impliqués dans le but de réduire des obstacles tant pour les usagers que pour nos employés.

CA-47-2022-2700 IL EST DÛMENT PROPOSÉ, APPUYÉ ET RÉSOLU

1. D'adopter le bilan du plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2021-2022 tel que présenté.

COPIE CERTIFIÉE CONFORME AU PROCÈS-VERBAL

Julie Lavoie, présidente-directrice générale adjointe pour /



Julie Labbé
Présidente-directrice générale et secrétaire du conseil d'administration