



Plan d'action 2016-2018
du Centre universitaire de santé McGill
à l'égard des personnes handicapées

Préambule

En vertu de l'article 61.1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les ministères, la grande majorité des organismes publics, dont les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit s'élaborer à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.¹

Portrait du CUSM

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) figure parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires offrant des soins tertiaires et quaternaires (complexes). Fort du leadership médical de ses hôpitaux fondateurs, le CUSM offre des soins multidisciplinaires, d'une qualité exceptionnelle, centrés sur les besoins du patient et dans un environnement bilingue. Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM contribue à l'évolution de la médecine pédiatrique et adulte en attirant des sommités cliniques et scientifiques du monde entier, en évaluant les technologies médicales de pointe et en formant les professionnels de la santé de demain.

En collaboration avec nos partenaires, nous bâtissons un meilleur avenir pour nos patients et leurs familles; pour nos employés, professionnels, chercheurs et étudiants; pour notre collectivité; et surtout, pour la vie.

Notre mission se définit en quatre volets : **Soins axés sur le patient, Recherche, Enseignement, Évaluation des technologies**

Notre vision

Comptant parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires au monde, le CUSM assurera des soins de santé et des activités de recherche, d'enseignement et d'évaluation des technologies à la fois centrés sur le patient, intégrés et d'une qualité exceptionnelle.

¹ Office des personnes handicapées du Québec

Nos valeurs

Service : Nos patients et leur famille sont notre raison d'être. Nous offrons avec compassion des soins multidisciplinaires de la plus haute qualité, qui respectent les normes les plus élevées en matière de sécurité. Nous accompagnons les patients à toutes les étapes de leur vie; nous intervenons auprès d'eux et de leur famille avec transparence et respectons leur dignité, de même que leurs besoins culturels et linguistiques.

Innovation : Nous favorisons une culture de recherche et d'innovation. Nos décisions sont basées sur les évidences scientifiques démontrées et nous cherchons constamment à améliorer notre efficacité et notre efficience.

Leadership : Nous développons, utilisons et communiquons sans cesse nos nouvelles connaissances et notre expertise au bénéfice de nos patients à l'échelle locale et mondiale. Nous exerçons une influence significative en vue d'améliorer le système de santé aux niveaux local, régional, national et international.

Partenariat : Nous travaillons en collaboration avec nos employés, avec nos ambassadeurs, ainsi qu'avec nos partenaires du réseau de la santé afin d'assurer un continuum de soins complets et intégrés pour la population que nous desservons.

Chaque année :

- Nous recevons plus de 715 000 visites en ambulatoire, incluant 177 000 visites à l'urgence
- Nous recevons près de 40 000 patients en hospitalisation chaque année
- Nous réalisons près de 35 000 chirurgies
- Nous procédons à environ 3 000 accouchements

Notre équipe est constituée de :

- 10 400 infirmières et employés
- 1 587 médecins, dentistes et pharmaciens
- 2 100 employés de recherche
- 550 chercheurs
- 1 000 étudiants gradués et au post-doctorat
- Plus de 2 200 bénévoles

Notre mandat est d'offrir des soins tertiaires et quaternaires à la population montréalaise et québécoise. En d'autres mots, des soins qui requièrent des chirurgies complexes, des soins d'urgence ou des traitements spécialisés nécessitant un plateau technique de santé.

Nos établissements

Réparti dans six hôpitaux à Montréal, le CUSM comporte huit missions cliniques et propose plus de 70 services de santé spécialisés.

Recherche

De renommée internationale, l'Institut de recherche du CUSM est réputé dans le domaine des sciences de la santé et biomédicales. L'an dernier seulement, nous avons eu :

- Des projets de recherche menés en collaboration avec 51 pays à travers le monde
- 1 800 publications scientifiques évaluées par des pairs
- 1 600 projets de recherche (comportant des essais cliniques et autres)
- 185 105 participants

Enseignement et éducation

Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM cultive un environnement favorisant le développement des aptitudes professionnelles des étudiants, post-gradués, résidents et fellows tout en contribuant au bien-être des patients. Chaque année, nous accueillons dans nos hôpitaux des étudiants de toutes les professions de la santé, formant ainsi la nouvelle génération de professionnels de la santé.

RUIS-McGill

D'une superficie de 63 pour cent de la province de Québec, le territoire du RUIS McGill comprend 7 différentes régions administratives, le CUSM, 2 Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), 3 Centres intégrés universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) et trois autres centres de santé. Le RUIS McGill aspire à offrir un meilleur accès aux soins de santé à une population de 1,8 million de personnes.

La responsabilité du Réseau Universitaire Intégré de Santé (RUIS) de l'Université McGill s'étend sur un vaste territoire. Dans ces régions, le RUIS McGill soutient la formation et le perfectionnement des professionnels de la santé, notamment dans les domaines de la recherche, de l'enseignement et de l'évaluation des technologies.

Le conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill (CUSM)

Le conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est formé de représentants de la population et des conseils cliniques du CUSM. Le conseil d'administration se réunit au moins six fois par an. Les administrateurs siègent également à divers comités et groupes de travail du conseil. Le conseil d'administration est responsable de la direction des affaires du CUSM; c'est lui qui définit et suit les objectifs et les orientations de l'établissement hospitalier et qui met en place la structure administrative.

Comités CUSM

Le Conseil d'administration est composé de comités et de conseils qui se rencontrent sur une base régulière entre les réunions du Conseil.

- Comité de Gouvernance et d'éthique (Obligatoire)

- Comité de vigilance (Obligatoire)
- Comité de vérification (Obligatoire)
- Comité de gestion de la qualité et des risques (Obligatoire)
- Comité des usagers (Obligatoire)
- Comité Immobilier (Non-obligatoire)
- Comité des Ressources humaines et de la culture organisationnelle (Non-obligatoire)
- Comité de l'Hôpital de Lachine (Non-obligatoire)
- Comité des candidatures (Non-obligatoire)
- Opérations cliniques (Ad hoc)
- Comité des technologies de l'information (Ad hoc)

COORDINATEUR ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION

Vincenzo Altomonte

Directeur adjoint, Ressources humaines

MEMBRES

Mona Arsenault, Comité des patients du CUSM

Michael Cianci, Finances

Joan Creager, Gériatrie

Lyne Noel, Services respiratoires

Filomena Pietrangelo, Santé et sécurité au travail

Nancy Posel, Office d'éducation des patients

Lisa Rosati-White, Comité des usagers du CUSM

Kim Salvetti, Ressources humaines

Joanne Stamegna, Services paramédicaux

Maia Aziz, Services paramédicaux

Julia Asselstine, Communications

Comme vous le verrez ci-dessous, ce comité travaille avec des patients du Comité des usagers du CUSM. Mona Arsenault et Lisa Rosati-White ont toutes deux un handicap physique et sont déterminées à s'assurer que les personnes handicapées soient représentées dans ce comité de travail, afin que celui-ci réponde à cette section de la population de patients et améliore l'accès aux services et installations.

PLAINTES REÇUES DEPUIS TROIS ANS

Selon les données transmises par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, au cours des trois dernières années, le CUSM a reçu des plaintes au sujet de l'accessibilité des personnes handicapées, dans les secteurs suivants :

- Signalisation
- Portes lourdes qui obligent les patients en fauteuil roulant motorisé à se faire accompagner
- Absence d'accès aux téléphones pour les personnes malentendantes
- Toilettes trop petites pour les patients en fauteuil roulant motorisé
- Accès aux aliments dans les cafétérias

Le Bureau de l'Ombudsman du CUSM reçoit environ 20 plaintes par année concernant des problèmes d'accessibilité liés aux personnes handicapées. Ce nombre diminue en raison de tous les travaux menés pour améliorer l'accès. Cette année, quatre cas demeurent ouverts. Ceux-ci concernent l'ajout de places de stationnement pour les conducteurs en fauteuil roulant, l'ajout de boutons-poussoirs pour ouvrir les portes de trois salles de bains, la réduction de la résistance d'autres portes non automatiques et la correction de portes qui ne respectent pas les normes, n'étant pas assez larges pour les fauteuils roulants.

Voici ce que nous avons reçu comme suggestion ou information :

- Effectuer une évaluation des lieux physiques de chacun des sites du CUSM.
- Avoir des toilettes réservées aux personnes handicapées.
- Déplacer les machines à numéro dans les entrées des cliniques pour rendre les cliniques plus accessibles aux personnes handicapées.
- Donner accès à un téléphone ayant une ligne directe à Transport adapté.
- Augmenter le délai pour entrer dans les ascenseurs ainsi qu'avoir un outil pour aider à pousser les boutons d'ascenseurs.
- Avoir aux entrées principales des places de stationnement adaptées afin d'accommoder les personnes handicapées qui ont une faible mobilité.
- Grossir les caractères sur les panneaux et les écriteaux du CUSM.
- Abaisser le panneau qui contient le plan du site du Glen et en grossir le lettrage. Le fournir en braille.
- Avoir plus de flèches colorées sur les planchers, surtout dans les secteurs de l'imagerie médicale et des ultrasons.
- Produire de l'information médicale en langue simple et claire, pour la rendre accessible aux patients et aux visiteurs.

Plan d'action sur l'intégration des personnes handicapées

Le CUSM a déposé en mars dernier un plan d'action 2015-2018 sur le programme d'accès à l'égalité en emploi. Le plan contient plusieurs initiatives pour les personnes handicapées qui sont déjà en vigueur ou seront en vigueur dans les prochaines années. Les initiatives sont les suivantes :

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des
-----------	---------	-------------	------------	-----------------

				résultats
Accès à l'égalité d'emploi	Préciser dans tous les affichages et toutes les offres d'emploi que l'établissement applique un programme d'accès à l'égalité d'emploi et que les candidatures des personnes issues des groupes visés, en les nommant, sont encouragées.	K. Salvetti	En continu	Nombre de candidatures provenant des personnes issues des groupes visés
	Diversifier les sources de recrutement (agences, annonces, organismes communautaires, établissements d'enseignement, centres d'emploi, associations professionnelles, etc...) pour joindre les groupes visés	K. Salvetti	En continu	Nombre de sources de recrutement utilisées
	Préciser dans les affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	K. Salvetti	En continu	Nombre d'affichages stipulant les mesures d'adaptation
	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	K. Salvetti	En continu	Nombre de demandes d'utilisation des outils adaptés
	Vérifier si les exigences professionnelles ne comportent pas d'effets défavorables non justifiés à l'égard des personnes issues des groupes visés	K. Salvetti	En continu	Nombre de descriptions de tâches mises à jour
	Former les personnes responsables de l'analyse des emplois aux risques de discrimination en ce qui a trait à la description de tâches et aux exigences d'emploi	K. Salvetti	En continu	Nombre de personnes formées
	Sensibiliser les personnes qui effectuent les évaluations aux risques de discrimination envers les personnes issues des groupes visés	K. Salvetti	En continu	Nombre de formations dur le sujet
	Offrir au personnel des ressources humaines des activités de formation et de perfectionnement relatives à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées	K. Salvetti	En continu	Nombre de personnes formées
Accès à l'égalité	Former et sensibiliser le personnel	K. Salvetti	2018	Nombre de personnes

d'emploi	responsable du processus de sélection quant à l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences des personnes handicapées			formées
	Créer un répertoire de candidatures de personnes issues des groupes visés et solliciter leur candidature	K. Salvetti	2018	Nombre de candidats sollicités
	Adapter, au besoin, les moyens de communications pour les personnes handicapées désirant connaître les possibilités de promotion et les autres mouvements de personnel	K. Salvetti	2018	Nombre de demandes d'adaptation
	Concevoir un programme d'accueil et d'intégration qui comprend, notamment, de l'information sur la politique pour contrer le harcèlement au travail et le programme d'accès à l'égalité d'emploi	E. Leiriao	En continu	Intégration de la politique au programme d'accueil Nombre de présences aux journées d'accueil
	Apporter des adaptations particulières aux emplois d'accès (d'entrée) pour accommoder les personnes handicapées qui répondent aux exigences d'emploi	F. Pietrangelo	En continu	Nombre de demandes d'adaptation
	Adapter les moyens de communications en fonction des besoins spécifiques des personnes handicapées qui assistent aux séances de formation	K. Salvetti	En continu	Nombre de demandes d'adaptation
	Mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation s'adressant aux gestionnaires, aux superviseurs hiérarchiques concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées	F. Pietrangelo	En continu	Nombre de gestionnaires formés
	Informar les personnes sélectionnées que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	K. Salvetti	En continu	Nombre de mesures utilisées

Autres informations

Notre vision à long terme, sur 3 à 5 ans (priorités 2015-2018 du CUSM) :

Réaliser notre transformation - Mission de CHU (soins tertiaires et quaternaires)
Positionner le CUSM comme leader du partenariat avec les patients
Offrir les meilleurs soins aux meilleurs coûts et avec la meilleure expérience-patient
Offrir un milieu propice à la recherche et à l'enseignement
Offrir un milieu de travail stimulant et enrichissant pour les employés et les médecins
Devenir un partenaire de choix au sein du réseau
Devenir une organisation apprenante axée sur la gestion de l'amélioration continue et le changement comme savoir-être organisationnel

Mesures liées aux communications

Le CUSM offre actuellement les services suivants :

- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants pour les événements grand public;
- Accès à toute l'information dans les deux langues officielles (français et anglais)
- Lignes directrices écrites sur l'éducation des patients, utilisées pour rédiger l'information et qui tiennent compte de tous les niveaux de lecture et de compréhension

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement : Diffusion du dépliant produit par l'OPHQ <i>Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille/ Financial Support Programs for Children With Disabilities and Their Family</i> . Le rendre accessible et fournir le lien vers le site de l'OPHQ dans le site Web de l'HME, dans les salles d'attente des cliniques ambulatoires, dans la bibliothèque des familles et dans les départements des services paramédicaux.	J. Asselstine	2018	Présence du dépliant dans le site Web et dans les salles d'attente et les départements cliniques.
Sensibilisation du personnel	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication	J. Asselstine	2017	Nombre d'outils intégrant des images de personnes handicapées
Accès à l'information	Améliorer l'accessibilité du site Web	C. Bilodeau	2018	Nouveaux formats disponibles
Accès à l'information	Améliorer l'accès aux vidéos du site Web qui ne comportent pas encore de sous-titres	C. Bilodeau	2018	Nombre de vidéos accessibles aux personnes handicapées
Accès à l'information et sensibilisation du personnel	Lors des événements publics, comprendre les besoins d'interprétariat et offrir des interprètes	R. Fahey	2018	Nombre d'événements où ce service est offert

Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malentendantes dans l'ensemble du CUSM	J. Asselstine	2018	Nombre de fois où ce service est utilisé
Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malvoyantes dans l'ensemble du CUSM	J. Asselstine	2018	Nombre de fois où ce service est utilisé
Accès à l'information	Rédiger toute la documentation d'éducation en matière de santé à un niveau de lecture standard	N. Posel	Ongoing	Nombre de fois où ce service est utilisé
Sensibilisation du personnel	Promotion : - de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{re} semaine de juin), ce qui inclut la distribution de brochures produites par le MSSS pour la semaine, la rédaction d'un article sur le sujet et des présentations par des conférenciers sur les différents sites.	J. Asselstine	2017-18	Utiliser toutes les plateformes de communications du CUSM

Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques

Le CUSM compte plusieurs édifices, incluant : l'Hôpital Royal Victoria, l'Institut thoracique de Montréal, l'Hôpital de Montréal pour enfants et le Centre de cancer des Cèdres au site Glen; l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital neurologique, l'Hôpital de Lachine et l'Institut de recherche.

Le CUSM au site Glen a été conçu dans le respect des normes et codes de construction et de bâtiment en vigueur à ce jour, incluant:

- Corridors à la largeur du code de la construction
- Toilettes accessibles
- Dégagement aux normes dans toutes les pièces
- Guichets et réceptions de RDV à la hauteur des fauteuils roulants
- Mains courantes aux normes du code du bâtiment
- Accès sans obstacles pour accéder à l'immeuble, incluant mécanismes d'ouverture de portes automatique
- Escaliers avec surfaces antidérapantes
- Rampes d'accès
- Places de stationnement réservées
- Mesures particulières lors d'évacuation de personnes à mobilité réduite
- Ascenseurs avec signaux sonores
- Signalisation avec pictogrammes
- Alarmes visuelles et sonores sur les unités de soins
- Salles de toilettes et douches sans obstacles

CORRECTIFS POSSIBLES AU GLEN				
Obstacles	Correctifs	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Portes toilettes publiques	Ajuster la pesanteur des portes pour les rendre plus accessibles	I. Franco	2019	
Signalisation	Ajouter des caractères brailles sur les ascenseurs	I. Franco	2019	

Les autres installations du CUSM (HGM, HNM, HLachine) sont généralement aux normes, avec certains correctifs proposés et déjà prévus dans les 9 ans à venir.

Puisque l'Hôpital neurologique de Montréal est la propriété de l'Université McGill et par conséquent nous ne recevons aucun financement (PCFI) pour son maintien, et puisque les déficiences identifiées à l'Hôpital de Lachine seront corrigées dans le cadre du projet de modernisation, nous n'en faisons pas état dans le présent document.

CORRECTIFS POSSIBLES À L'HGM				
Obstacles	Correctifs	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultats
Parcours sans obstacles (entrées)		I. Franco	2019	
Salles de toilettes	Convertir les urinoirs et toilettes aux normes d'accessibilité universelle	I. Franco	2019	
Rampes et allées extérieures	Ajouter là où elles sont manquantes	I. Franco	2019	
Signalisation	Adapter aux besoins des personnes avec handicaps visuels	I. Franco	2019	
Stationnement	Ajouter des espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite	I. Franco	2019	
Douches et baignoires	Ajouter barres de soutien et/ou convertir aux normes d'accessibilité universelle	I. Franco	2019	
Salles d'attente et de réunion avec sièges fixes	Ajouter espaces pour fauteuils roulants	I. Franco	2019	
Fontaines	Rendre accessible aux fauteuils roulants	I. Franco	2019	
Comptoirs pour téléphones	Rendre accessible aux fauteuils roulants	I. Franco	2019	

Étude sur l'environnement et l'accessibilité – Une collaboration du Comité des usagers du CUSM et de l'Université de Montréal

Suite à une demande de la part du Comité des usagers du CUSM, nous avons entrepris les démarches pour faire réaliser une étude de l'environnement et l'accessibilité au site Glen du CUSM.

Une chercheuse de l'École de design mènera l'étude des espaces intérieurs existants, y compris les trajets et les accès des espaces publics tels: les entrées principales, les aires d'attente, les halls d'ascenseurs, la cafétéria et les toilettes. La phase I de ce projet se résume à une description, incluant photos à l'appui, des espaces publics; c'est donc un exercice descriptif et non prescriptif.

Une phase II de l'étude, qui inclurait une description plus approfondie des problématiques et possiblement des pistes de solution, pourrait être entamée dans le cadre d'une étude intersectoriel plus large qui sera entreprise par le CRIR (Centre de recherche intégré en réhabilitation), mais ceci reste à définir.

Mesures liées à l'approvisionnement

1. La section suivante sera incluse dans la politique et procédure contractuelle du CUSM (MMA 050):

Fourniture de biens et de services accessibles aux personnes handicapées

Dans le cadre des procédures d'approvisionnement du CUSM, les organisations devraient considérer et, si possible, prioriser l'achat (ou la location) de biens meubles ou immeubles, et / ou l'accès aux services. Pour ce faire, le service des achats sera chargé d'inclure la notion d'accessibilité dans ses processus et politiques, ainsi que dans les directives internes visant à soutenir ces demandes d'achat de biens et de services (tels que les meubles et les espaces de travail, les fournitures de bureau, les imprimantes et les appareils multifonctions, les ordinateurs et les périphériques, les téléphones, etc.)

Les services des achats des organismes publics sont donc appelés à jouer un rôle majeur dans l'acquisition de produits accessibles. Ils sont invités à évaluer les différents produits ou services en tenant compte des obstacles qu'ils peuvent présenter pour une personne handicapée, en fonction de ses handicaps.

Le service des achats jouera le rôle de présenter les outils qui auront été rendus disponibles et qui soutiendront les organisations dans leurs efforts pour rendre leurs services accessibles aux personnes handicapées. Il verra également à sensibiliser le personnel aux différentes expériences vécues par ces personnes (influencées notamment par des handicaps liés à la vision, aux compétences motrices, aux déficiences auditives ou à l'activité intellectuelle et aux troubles de l'autisme).

2. Une diapositive sera incluse dans la présentation sur la gestion des relations avec les clients du CUSM, qui fait la promotion de cette initiative. Cela sera présenté dans les réunions mensuelles avec les différentes directions, durant lesquelles nous soulignerons certains détails et changements apportés aux politiques relevant des départements (voir point 3).
3. À la suite de ces initiatives, nous ferons appliquer ces exigences en soutenant les modifications apportées aux politiques et aux procédures individuelles, en vue d'inclure des dispositions spécifiques à chacun des départements (par exemple, le service informatique est responsable de définir les exigences pour les imprimantes, les téléphones, les ordinateurs, etc.).

Responsable : M. Cianci

Échéancier : 2017

ADOPTION ET DIFFUSION

Le CUSM s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption par le comité de gouverne clinique. Il sera versé sur son site Internet ainsi que sur le site intranet du CUSM.