

FICHE REPÈRE DU RU

L'ACCUEIL ET LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

QUE PUIS-JE FAIRE EN TANT QUE REPRÉSENTANT DES USAGERS (RU) ?

France Assos Santé Hauts-de-France est l'union régionale des associations agréées d'usagers du système de santé et a pour objectifs de défendre les droits des usagers, les représenter dans les instances du système de santé, donner un avis aux pouvoirs publics en leur nom et former les représentants des usagers (RU).



L'accès aux soins pour tous est l'une de nos priorités. L'accès aux soins des personnes en situation de handicap (PH) reste souvent problématique. Une réponse adaptée pour faciliter leur parcours de soins doit être proposée par le système de santé.



Nous sommes convaincus que les représentants des usagers (RU) peuvent jouer un rôle important dans la promotion de l'accès aux soins pour tous et toutes. Cette fiche repère est destinée à vous, RU, pour vous aider à faire le point et faire avancer l'accueil et la prise en charge des personnes en situation de handicap dans l'établissement de santé où vous siégez.



MODE D'EMPLOI DE LA FICHE REPÈRE

Travaillez cette fiche en équipe, avec les autres RU, en fonction des informations que vous arrivez à recueillir auprès de votre établissement. A minima, informez les autres RU.

Appréhendez ce document comme une source d'inspiration et ajustez-le en fonction de vos connaissances et de votre niveau d'échange avec l'établissement. **Ces questions sont là pour vous guider dans votre investigation** sur l'accès des personnes en situation de handicap dans votre établissement de santé.

Choisissez un interlocuteur dans l'établissement : les référents qualité ou les chargés de relations avec les usagers peuvent être de bons alliés.

Certaines réponses de la part de l'établissement méritent d'être **confrontées à l'expérience des usagers, des associations œuvrant dans l'établissement ou des soignants** : n'hésitez pas à les rencontrer et demander leur retour.

Présentez-vous comme une ressource pour l'établissement : vous êtes là pour l'aider à le faire progresser dans l'accès aux soins des personnes en situation de handicap !

Ce document peut être utilisé de façon régulière afin de faire le point sur les avancées de votre établissement. Nous vous conseillons de **le mettre à l'ordre du jour de vos réunions de Commission des Usagers (CDU) chaque année**. Vous pouvez, afin de donner plus de poids à cette question, l'aborder dans le cadre de la certification.

Notre délégation Hauts-de-France vous sollicitera dans le cadre d'une enquête flash, afin que vous puissiez partager vos investigations. **Nous vous proposerons par ailleurs des temps d'échange tout au long de l'année pour vous aider dans vos démarches.**

AVANT DE COMMENCER...LE HANDICAP : QUÈSACO ?!



On pense souvent que le handicap c'est un fauteuil roulant ou un problème d'accessibilité des infrastructures... ce n'est pas que ça !

La loi du 11 février 2005 dans son Article 114 donne la définition du handicap : « Constitue un handicap toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant ».

Il faut donc considérer cinq grandes catégories de handicaps :

- Handicap **moteur** : l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité
- Handicap **sensoriel** : les difficultés liées aux organes sensoriels, et plus particulièrement le handicap visuel (personnes aveugles et malvoyantes) et auditif ;
- Handicap **psychique** : résulte de troubles mentaux et se traduit par un dysfonctionnement de la personnalité, sans nécessaire atteinte des capacités intellectuelles ;
- Handicap **mental ou intellectuel** : difficulté à comprendre et une limitation dans la rapidité des fonctions mentales sur le plan de la compréhension et de la cognition

QUE FAIT MON ÉTABLISSEMENT POUR FAVORISER L'ACCÈS ET LA PRISE EN CHARGE DES USAGERS EN SITUATION DE HANDICAP (PH) ?

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ :

ACTIONS VISANT À CHANGER LES REPRÉSENTATIONS ET DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES EN INTERNE

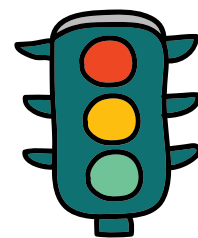


Votre établissement prévoit-il une sensibilisation de l'ensemble du personnel à la prise en charge des PH ? Définit-il une cible prioritaire de professionnels à former plus spécifiquement à la prise en charge des PH (référents handicap, personnel de l'accueil, cadres de santé, etc.) ?

.....
.....
.....

L'expertise des personnes concernées par le handicap et des associations les représentants est-elle sollicitée dans le cadre de ces actions ?

.....
.....
.....



ACTIONS VISANT À ASSURER L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ ET LA CONTINUITÉ DU PARCOURS DE SANTÉ

Votre établissement a-t-il identifié un "réfèrent handicap" ?
Quelles sont ses missions ?

.....

.....

.....

Votre établissement a-t-il signé des conventions de partenariats avec les structures du médico-social, du social et les associations du territoire pour coordonner les actions ?

.....

.....

.....

Votre établissement a-t-il travaillé à une adaptation des procédures d'accueil et de prise en charge aux besoins des PH ? Et notamment :

Un dispositif d'accueil spécifique aux urgences ?

.....

.....

.....

Une information accessible à tout handicap (signalétique adaptée, documents en Facile à Lire et Comprendre, documents en braille, présence d'interprètes en langue des signes, un numéro de téléphone/e-mail unique destiné aux PH, un site Internet accessible à tout type de handicap, ...) ?

.....

.....

.....

Le recueil systématique des besoins spécifiques de la personne avant sa prise en charge ?

.....

.....

.....

Une organisation des soins adaptée (durée des soins, délais d'attente raccourcis, espaces d'attente adaptés au patient, chambres équipées, consultations dédiées, ...) ?

La préparation systématique de la sortie d'hospitalisation (contact avec le lieu d'accueil ou les acteurs relais) ?

ACTIONS VISANT À FAVORISER LA PLACE DE L'AIDANT



Votre établissement valorise-t-il l'expertise de l'aidant habituel en tant que ressource pour les professionnels (p. ex. transmission des habitudes de vie du patient et aide à la communication) ? Quelle stratégie adopte-t-il dans ce cadre ?

LA POLITIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT



L'accès aux soins des PH est-il mentionné dans le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) ou le projet d'établissement ? Est-il identifié comme un axe prioritaire de la politique de l'établissement ? L'établissement a-t-il signé la "Charte Romain Jacob" ?

Votre établissement a-t-il mis en place une équipe de pilotage pluri-professionnelle pour mettre en œuvre les actions formalisées dans le CPOM, le projet d'établissement ou dans la "Charte Romain Jacob" ?