



WEBINAIRE

LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ

Réseau Santé Qualité Risques – France Assos Santé

Hauts-de-France





SOMMAIRE

1. Les enjeux liés à la prise en charge des personnes vivant avec un handicap
2. Echanges

LES ENJEUX LIÉS À LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP





France
Assos
Santé
La voix des usagers
Hauts-de-France

RAPPEL LOI DU 11 FÉVRIER 2005

« 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 ».



LES PRINCIPAUX ENJEUX POUR LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTE

Pilotage :

- Assurer un accueil et une accessibilité

Actions :

- Développer la prévention
- Favoriser le maintien de l'autonomie
- Développer des modalités d'évaluation adaptées de la douleur
- Associer le proche aidant dans le mise en œuvre du projet de soin
- Mettre en place aux urgences une prise en charge adaptée

ACCÈS À L'INFORMATION

Maintien de l'autonomie de chaque personne

- Référent handicap ou une équipe spécialisée
- Numéro de téléphone dédié afin de faciliter l'accès à l'information de la personne pour qu'elle puisse joindre directement les équipes
- Site internet et documents d'information adaptés



Rendre accessible les informations diffusées sur le site Internet de l'établissement : sous-titrage, lecture sonore, etc.

Signalétique adaptée aux différents types de handicap

- Parking adapté
- Rampe d'accès
- Ascenseur adapté



Signalétique adaptée aux différents types de handicap

- Fléchage adapté
- Plan interactif
- Table d'examen à hauteur variable
- Guichets à hauteur adaptée aux fauteuils



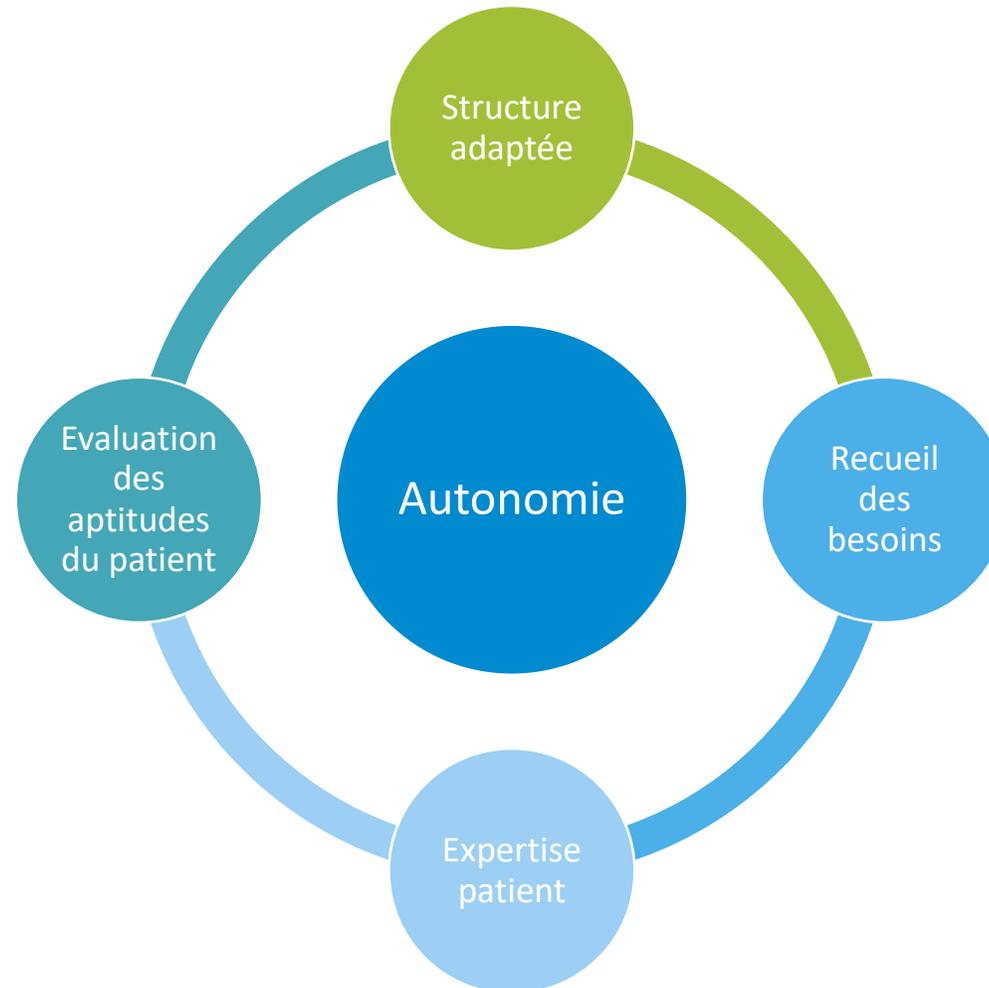
LES ACTIONS DE PRÉVENTION EN SANTÉ

- L'établissement de santé doit identifier les besoins de soins complémentaires : audition, vision, surpoids, addictions, hygiène bucco-dentaire, etc.
- L'établissement doit informer l'entourage ou les structures au moment de la sortie, pour mettre en place si besoin, les actions de suivi



LE MAINTIEN DE L'AUTONOMIE

La personne doit pouvoir rester actrice de sa santé et de sa qualité de vie





L'évaluation de la douleur réalisée par l'établissement doit être réalisée selon une échelle adaptée

- Vigilance particulière du fait du handicap
- Utilisation de moyens de mesures adaptés
- Utilisation de moyens de communication adaptés
- Mobilisation de l'expertise des aidants ou des proches

L'établissement favorise l'expression et la participation des aidants

- Droit d'être accompagné, par la personne de son choix, tout au long de son parcours de soins
- Expression et participation au projet de soin
- Reconnaissance de son expertise

- Espaces d'attente appropriés
- Des circuits spécifiques et courts permettant d'orienter systématiquement les patients vers le service adapté et réduire ainsi les délais d'attente
- L'existence d'un dossier de liaison d'urgence associé aux documents spécifiques du handicap
- La sollicitation de l'aidant ou du proche permettant de compléter et contribuer à l'explication sur les habitudes de vie et la pathologie du patient vivant avec un handicap, mais aussi, dans une certaine mesure, à la qualité et à la sécurité des soins qui lui seront prodigués

CHECK-LIST

- Réalisation d'une check-list répondant à ces enjeux
- Test en établissement en binôme avec un représentant des usagers
- Validation en groupe de travail France Assos Santé « Accès aux soins aux personnes en situation de handicap »



CHECK-LIST

Check-list POINTS OBSERVABLES PAR LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS SUR LA PRISE EN CHARGE DES PERSONNES VIVANT AVEC UN HANDICAP

POINTS OBSERVÉS OU NON COCHER SI OUI

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON COCHER SI OUI	COMMENTAIRES
ACCESSIBILITÉ	Signalétique des parkings et accès		
	Parking accessible (nombre de places, disposition des places au plus près des accès bâtiments, rampe d'accès, indication de l'entrée...)		
	Rampe d'accès (existence, inclinaison de la pente acceptable...), bateaux aux trottoirs		
	Levée des différentes barrières qui pourraient entraver l'accès aux lieux et aux services		
LOCAUX	Ascenseur adapté (taille, bouton en braille, enceinte indiquant oralement l'arrivée à l'étage...)		
	Accueil : matériel / mobilier est adapté (guichets à hauteur adaptée, place pour se déplacer en fauteuil roulant, hygiaphone...)		
	Existence de chambre pour patient ayant un déficit moteur au sein de l'établissement		
COMMUNICATION	Mise à disposition de fauteuils roulants à l'entrée de l'établissement (bureau à hauteur adaptée, table d'examen à hauteur variable, place pour se déplacer en fauteuil roulant...)		
	Consultation / Salle de soins : matériel / mobilier est adapté		
	Identification et communication d'un référent handicap ou d'une équipe mobile le cas échéant		
ACCOMPAGNEMENT	Les personnes atteintes de handicap peuvent être accompagnées tout au long de leur parcours (famille, institution, association, interprète en langue des signes française)		
INFORMATION POUR S'ORIENTER EN INTERNE	Fléchage adapté (couleurs contrastées, taille des écritures, présence de pictogrammes, braille, en FALC...)		
	Plan interactif		
	Plan en braille ou en relief		
	Existence d'une application permettant de s'orienter dans l'établissement		

POINTS OBSERVÉS OU NON COCHER SI OUI

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON COCHER SI OUI	COMMENTAIRES
Outils de communication adaptés	Charte de la personne hospitalisée en braille (mise à disposition ou information à qui la demander)		
	Le livret d'accueil est tout ou partie en FALC - Facile à Lire et à Comprendre type ma BD en santé, handiconnect... (en FALC - Facile à Lire et à Comprendre...)		
	Documents d'information mis à disposition validés par des personnes atteintes de handicap correspondant sur demande en plus du livret d'accueil "ordinaire".		
	Livret d'accueil en version audio (en fonction de l'accessibilité développée dans l'établissement)		
ACCUEIL ADAPTÉ	Affichage de logos d'identification des différents handicaps (ou possibilité de faire appel à une association ou autre interprète)		
	Information sur la présence de personne diplômée en langue des signes		
	Installation de boucles magnétiques pour l'accueil de personnes malentendantes		
ACCUEIL ADAPTÉ AUX URGENCES	Les professionnels s'adressent directement à la personne atteinte de handicap et le vocabulaire est adapté à son niveau de compréhension		
	Announces sonores et visuelles		
	Circuit identifié qui priorise la prise en charge des personnes atteintes de handicap		
ORGANISATION POUR FACILITER L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION	Existence d'espaces d'attente appropriés (séparés de la salle d'attente commune si le dimensionnement le permet)		
	Etablissement déployant le dispositif HANDICONSULT		
PILOTAGE	Site Internet accessible à tout type de handicap (FALC, pictogramme, contraste de couleur, lecture à voix haute...)		
	Numéro de téléphone unique et e-mail/SMS/fax pour faciliter l'information de ces personnes est affiché et / ou communiqué (livret d'accueil, site internet, autres documents...)		
RÉSEAU	Livret d'accueil intégrant la politique de l'établissement en matière de prise en charge de personnes vivant avec un handicap		
	Signature de la charte Romain Jacob et affichage aux endroits de passage		
	Affichage ou dépliant sur des réseaux partenaires (associations, convention avec des ESMS, dispositifs locaux...)		



ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
ACCESSIBILITÉ	Signalétique des parkings et accès		
	Parking accessible <i>(nombre de places, disposition des places au plus près des accès bâtiments, rampe d'accès, indication de l'entrée ...)</i>		
	Rampe d'accès <i>(existence, inclinaison de la pente acceptable...)</i> , bateaux aux trottoirs		
	Levée des différentes barrières qui pourraient entraver l'accès aux lieux et aux services		
	Ascenseur adapté <i>(taille, bouton en braille, enceinte indiquant oralement l'arrivée à l'étage...)</i>		
LOCAUX	Accueil : matériel / mobilier est adapté <i>(guichets à hauteur adaptée, place pour se déplacer en fauteuil roulant, hygiaphone ...)</i>		
	Existence de chambre pour patient ayant un déficit moteur au sein de l'établissement		
	Mise à disposition de fauteuils roulants à l'entrée de l'établissement		
	Consultation / Salle de soins : matériel / mobilier est adapté <i>(bureau à hauteur adaptée, table d'examen à hauteur variable, place pour se déplacer en fauteuil roulant,...)</i>		



COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
COMMUNICATION	Identification et communication d'un référent handicap ou d'une équipe mobile le cas échéant	<input type="checkbox"/>	
ACCOMPAGNEMENT	Les personnes atteintes de handicap peuvent être accompagnées tout au long de leur parcours <i>(famille, institution, association, interprète en langue des signes française)</i>	<input type="checkbox"/>	



INFORMATION

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
INFORMATION POUR S'ORIENTER EN INTERNE	Fléchage adapté (couleurs contrastées, taille des écritures, présence de pictogrammes, braille, en FALC...)		
	Plan interactif		
	Plan en braille ou en relief		
	Existence d'une application permettant de s'orienter dans l'établissement		



OUTILS DE COMMUNICATION

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <small>COCHER SI OUI</small>	COMMENTAIRES
OUTILS DE COMMUNICATION ADAPTÉS	Charte de la personne hospitalisée en braille <i>(mise à disposition ou information à qui la demander)</i>	<input type="checkbox"/>	
	Documents d'information mis à disposition <i>(en FALC - Facile à Lire et A Comprendre type ma BD en santé, handiconnect...)</i>	<input type="checkbox"/>	
	Le livret d'accueil est tout ou partie en FALC - Facile à Lire et A Comprendre- <i>(écrit par des personnes formées et validées par des personnes atteintes de handicap correspondant) sur demande en plus du livret d'accueil "ordinaire".</i>	<input type="checkbox"/>	
	Livret d'accueil en version audio	<input type="checkbox"/>	
	 Affichage de logos d'identification des différents handicaps <i>(en fonction de l'accessibilité développée dans l'établissement)</i>	<input type="checkbox"/>	
	Information sur la présence de personne diplômée en langue des signes <i>(ou possibilité de faire appel à une association ou autre interprète)</i>	<input type="checkbox"/>	
	Annonces sonores et visuelles	<input type="checkbox"/>	
	Installation de boucles magnétiques pour l'accueil de personnes malentendantes	<input type="checkbox"/>	
	Les professionnels s'adressent directement à la personne atteinte de handicap et le vocabulaire est adapté à son niveau de compréhension	<input type="checkbox"/>	



ACCUEIL

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
ACCUEIL ADAPTÉ	Circuit identifié qui priorise la prise en charge des personnes atteintes de handicap		
	Etablissement déployant le dispositif HANDICONSULT		
ACCUEIL ADAPTÉ AUX URGENCES	Existence d'espaces d'attente appropriés (<i>séparés de la salle d'attente commune si le dimensionnement le permet</i>)		



ORGANISATION

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
ORGANISATION POUR FACILITER L'ACCUEIL ET L'ORIENTATION	Site Internet accessible à tout type de handicap (<i>FALC, pictogramme, contraste de couleur, lecture à voix-haute...</i>)		
	Numéro de téléphone unique et e-mail/SMS/fax pour faciliter l'information de ces personnes est affiché et / ou communiqué (<i>livret d'accueil, site internet, autres documents...</i>)		



PILOTAGE

THÉMATIQUES	CE QUE VOUS POUVEZ RETROUVER SUR LE TERRAIN	POINTS OBSERVÉS OU NON <i>COCHER SI OUI</i>	COMMENTAIRES
PILOTAGE	Signature de la charte Romain Jacob et affichage aux endroits de passage		
	Livret d'accueil intégrant la politique de l'établissement en matière de prise en charge de personnes vivant avec un handicap		
RÉSEAU	Affichage ou dépliant sur des réseaux partenaires (associations, convention avec des ESMS, dispositifs locaux...)		



ECHANGES

Avez-vous des questions ?
Remarques ?

POUR ALLER PLUS LOIN

- [Haute Autorité de Santé - Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap \(has-sante.fr\)](#)
 - [GUIDE D'AMÉLIORATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES \(has-sante.fr\)](#)
 - [outil 1 check list handicap.docx \(live.com\)](#)
 - [outi 2 patient traceur handicap.docx \(live.com\)](#)
 - [doc ru 2018 09 26.pdf \(has-sante.fr\)](#)

Formation des RU à la certification

- 1^{ER} Juin 2023 en [visioconférence](#)
- 9 Novembre 2023 [en visioconférence](#)

Liens Utiles

- [Haute Autorité de Santé - Mettre en œuvre la certification pour la qualité des soins \(has-sante.fr\)](#)
 - [manuel certification es qualite soins.pdf \(has-sante.fr\)](#)
 - [fiche pedagogique handicap certification.pdf \(has-sante.fr\)](#)
 - [fiches pratiques implication des representants des usagers 2020-11-25 14-34-59 9.pdf \(has-sante.fr\)](#)
 - [guide entretien des experts visiteurs avec les representants des usagers 2020-11-25 14-34-59 11.pdf \(has-sante.fr\)](#)

Contacts :

POLLART Maureen, France Assos Santé, mpollart@france-assos-sante.org

BAILLEUL Clément, France Assos Santé, cbailleul@france-assos-sante.org

DUTOIT Laurine, Réseau Santé Qualité Risques, ldutoit@rsqr-hdf.com

DUCROCQ Elodie, Réseau Santé Qualité Risques, educrocq@rsqr-hdf.com