

Accès aux soins des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé des Hauts-de-France



Rapport régional Décembre 2023

38 CHECK-LISTS COMPLÉTÉES ET TRANSMISES



34 Représentants des usagers (RU)

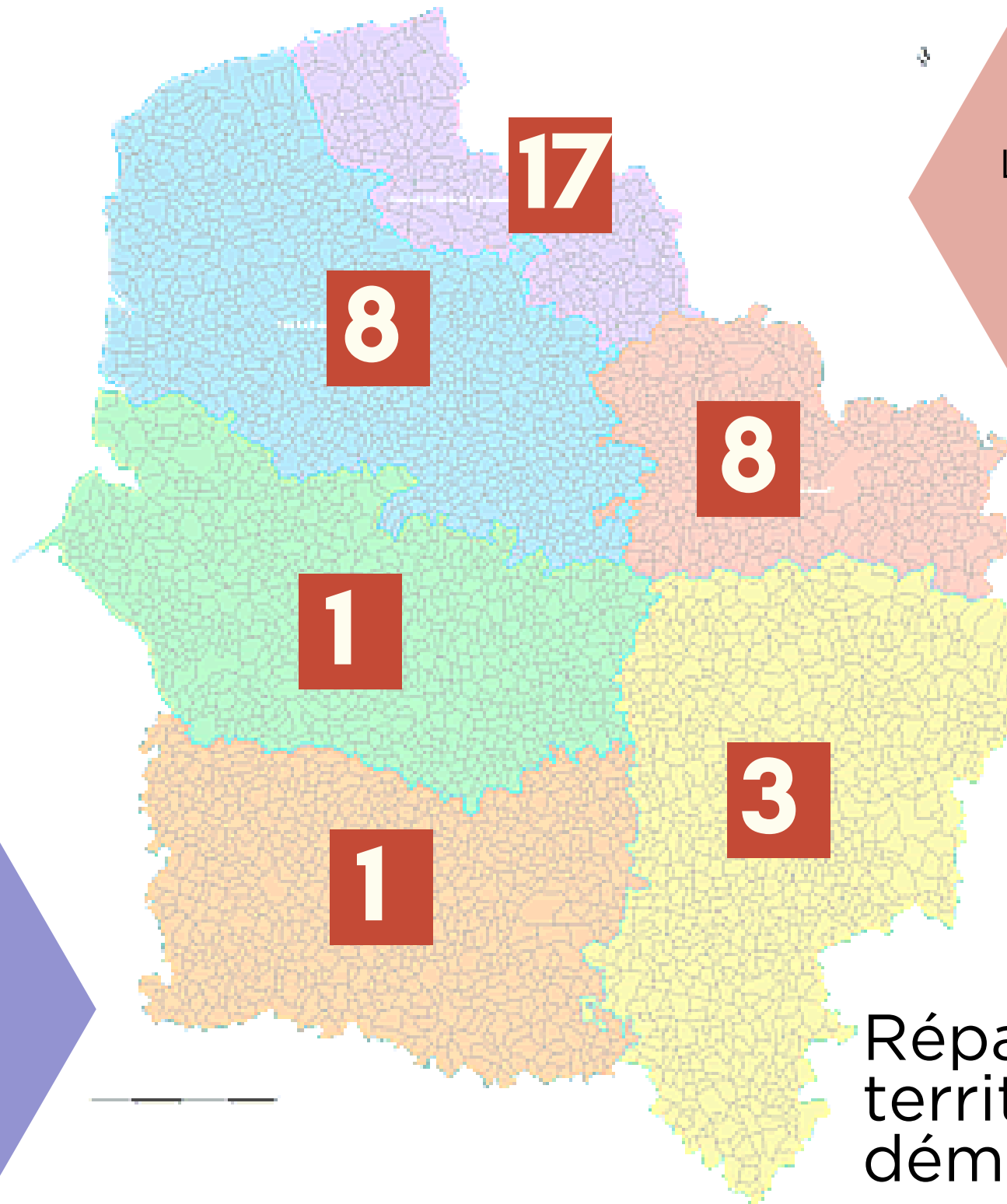


Certains RU ont passé la check-list dans plusieurs établissements

38 Etablissements de santé

24 Etablissements privés

14 Etablissements publics



Répartition par territoire de démocratie sanitaire

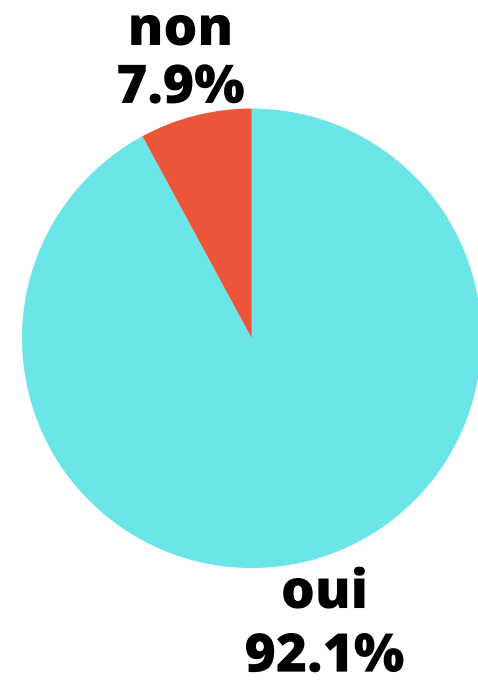
Qui a transmis la check-list ?

L'établissement
13

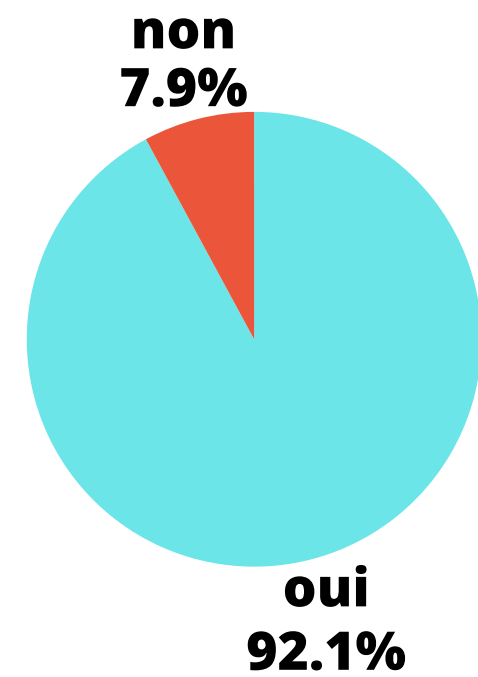
Le(s)
Représentant(s)
des usagers
25

Résultats : Accessibilité locaux

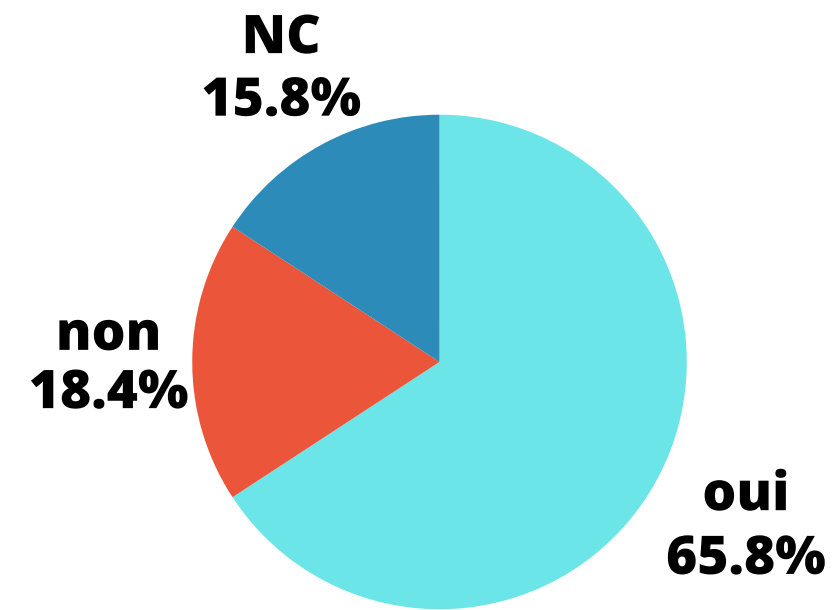
Signalétique des parkings et accès



Parking accessible (nombre de places, disposition des places au plus près des accès bâtiments, rampes d'accès, indication de l'entrée...)

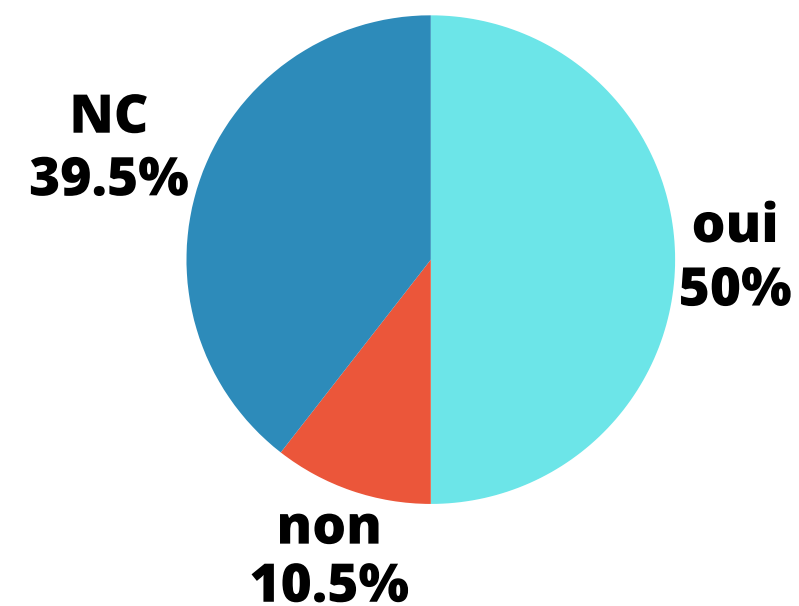


Rampe d'accès (existence, inclinaison de la pente acceptable...), bateaux aux trottoirs



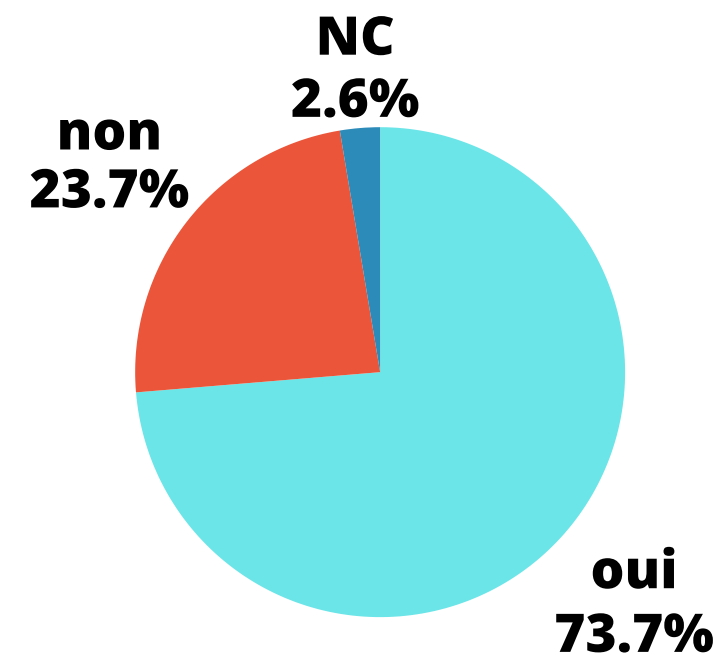
Pour 7 établissements, les enquêteurs ont repéré un défaut de rampe ou d'abaissement du trottoir, posant un problème d'accès aux personnes à mobilité réduite.

Levée des différentes barrières qui pourraient entraver l'accès aux lieux et aux services



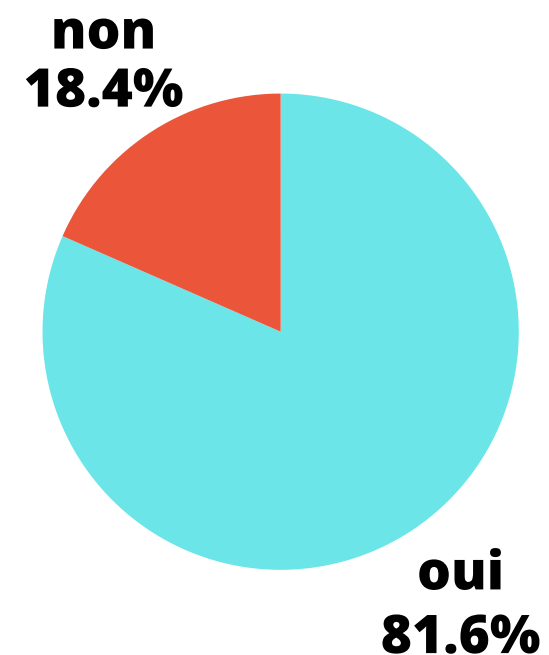
Pour 4 établissements, les enquêteurs ont considéré qu'il y avait un obstacle, en particulier l'ouverture de portes pour les usagers en fauteuil roulant.

Ascenseur adapté (taille, bouton en braille, enceinte indiquant oralement l'arrivée à l'étage...)



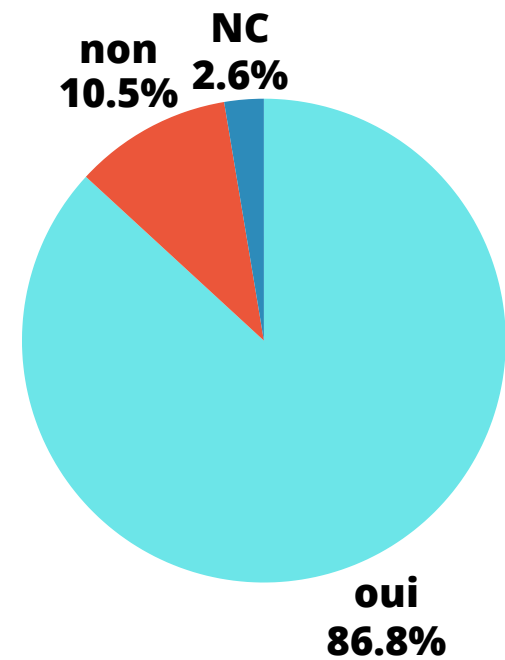
On atteint même 44.7% de NON lorsqu'on inclut les établissements pour lesquels le commentaire indique tout de même un défaut. Les défauts principaux sont l'absence de braille et d'annonce sonore indiquant l'étage.

Accueil : matériel/mobilier est adapté (guichets à hauteur adaptée, place pour se déplacer en fauteuil roulant, hygiaphone...)



Pour 7 établissements, il a été noté que l'accueil n'était pas adapté et nécessitait des aménagements.

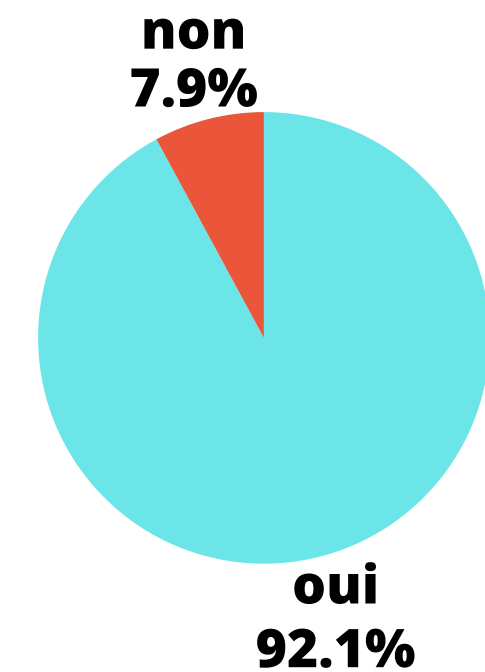
Existence de chambre pour patient ayant un déficit moteur au sein de l'établissement



Seul **10%** de l'échantillon ne dispose pas de chambres conformes.

Cet item a pu être difficile à évaluer pour certains enquêteurs, notamment parce que cela pouvait être inégal entre différents services de l'établissement.

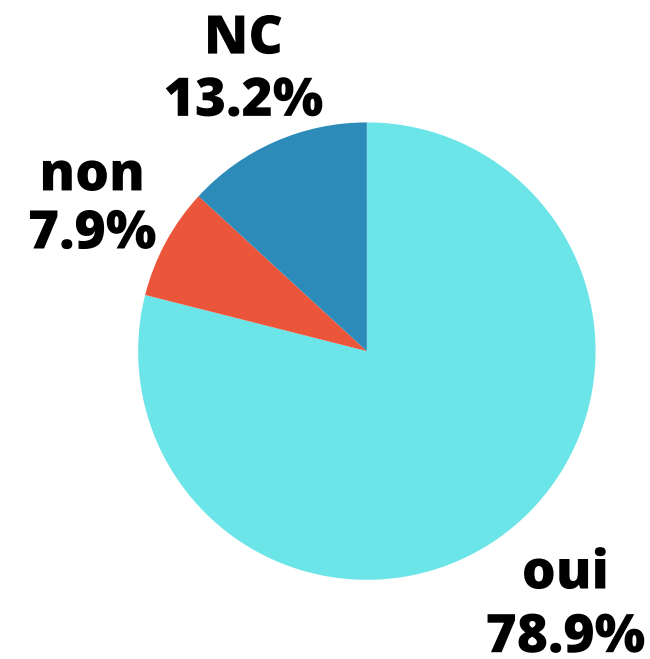
Mise à disposition de fauteuils roulants à l'entrée de l'établissement



Les établissements de santé mettent à disposition des fauteuils roulants aux usagers. Les modalités peuvent varier du prêt sur sollicitation au libre service à l'entrée de l'établissement.

Pour plusieurs établissements, la mise à disposition à l'entrée n'est pas choisie en raison du risque que les fauteuils soient emportés par les usagers.

Consultation/Salle de soins : matériel/mobilier est adapté (bureau à hauteur adaptée, table d'examen à hauteur variable, place pour se déplacer en fauteuil roulant...)

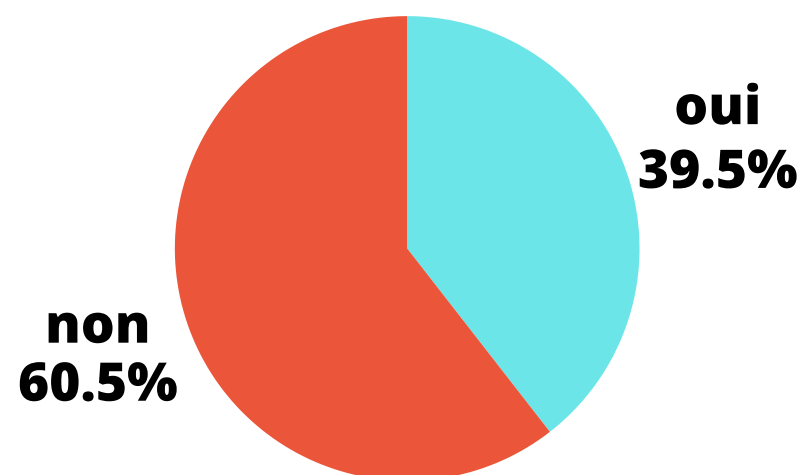


Pour seulement 3 établissements, il n'y a pas de salle de consultation adaptée pour les personnes en situation de handicap.

- Trop d'ascenseurs ne sont pas adaptés
- Les places de parking sont souvent indisponibles
- Il y a encore de nombreux défauts de rampes, d'abaissement des trottoirs...

Résultats : référent handicap

Identification et communication d'un référent handicap ou d'une équipe mobile le cas échéant

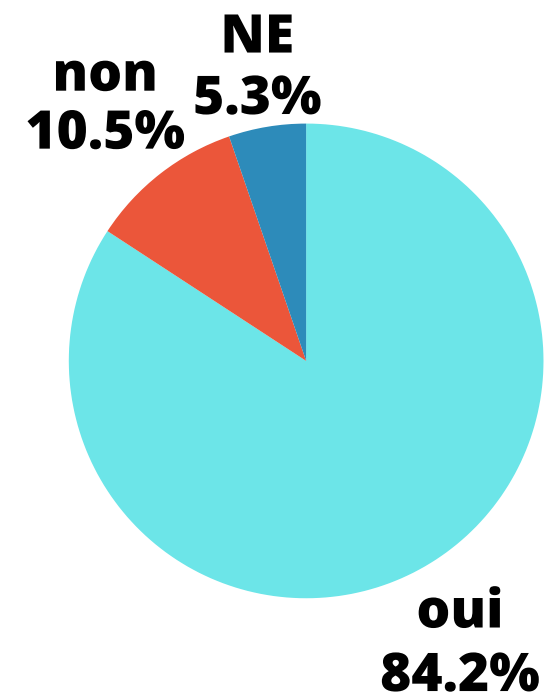


La constante augmentation des établissements ayant nommé leur référent handicap répond à une obligation légale.

- Les établissements qui mettent en œuvre cette obligation restent minoritaires
- Il ne faut pas que les autres professionnels se dédouanent de l'attention à avoir envers les usagers en situation de handicap.
- La présence d'un référent handicap doit être effective et continue : pas une seule personne

Résultats : accompagnement

Les personnes atteintes de handicap peuvent être accompagnées tout au long de leur parcours (famille, institution, association, interprète en langue des signes française)

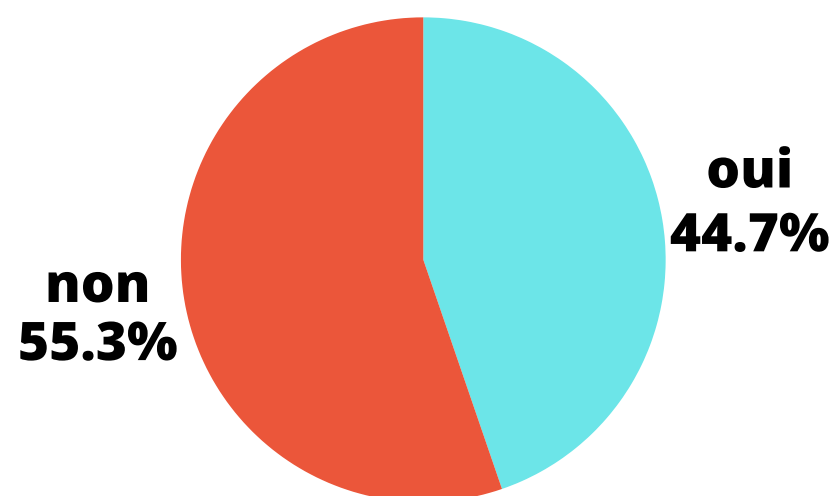


Cet item de la check-list relève en fait du déclaratif des établissements plutôt que d'un point directement observable par les représentants des usagers.

- Les témoignages que nous recueillons montrent que c'est souvent compliqué pour les personnes en situation de handicap d'être accompagnées tout au long de leur parcours.
- Nous plaidons pour la possibilité inconditionnelle d'être accompagné par la personne de son choix, comme le prévoient nos droits en santé.

Résultats : information pour s'orienter en interne

Fléchage adapté (couleurs contrastées, taille des écritures, présence de pictogrammes, braille, en FALC...)



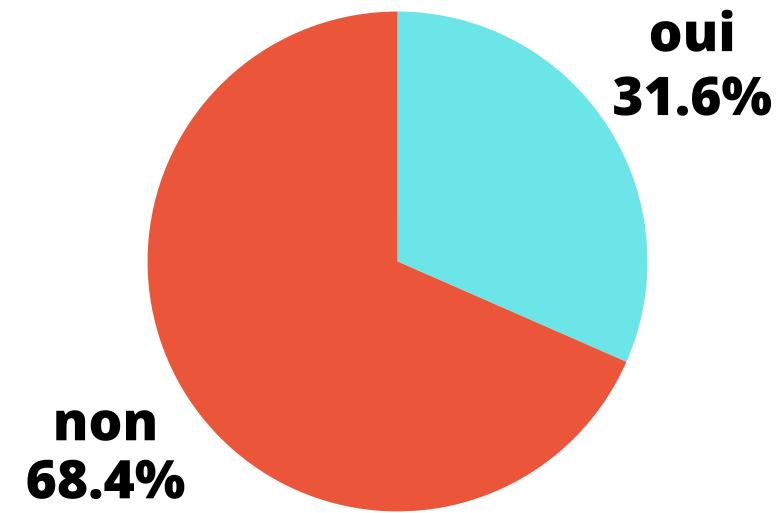
Les établissements ne satisfont pas suffisamment aux exigences de la check-list pour une signalétique interne accessible à tous.

- La signalétique à l'intérieur des établissements de santé n'est pas satisfaisante
- Nous demandons que chaque établissement pense à la manière dont tous les usagers pourront s'y orienter et le présente à la Commission des usagers.
- Chaque établissement doit s'organiser pour qu'un professionnel puisse se détacher pour accompagner physiquement les personnes qui le demandent.



Résultats : outils de communication adaptés

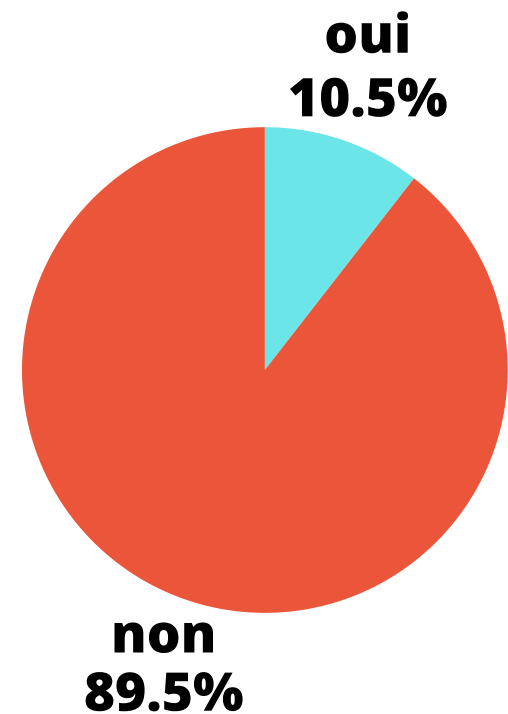
Documents d'informations mis à disposition (en FALC Facile à lire et à comprendre, type ma BD en santé, handiconnect...)



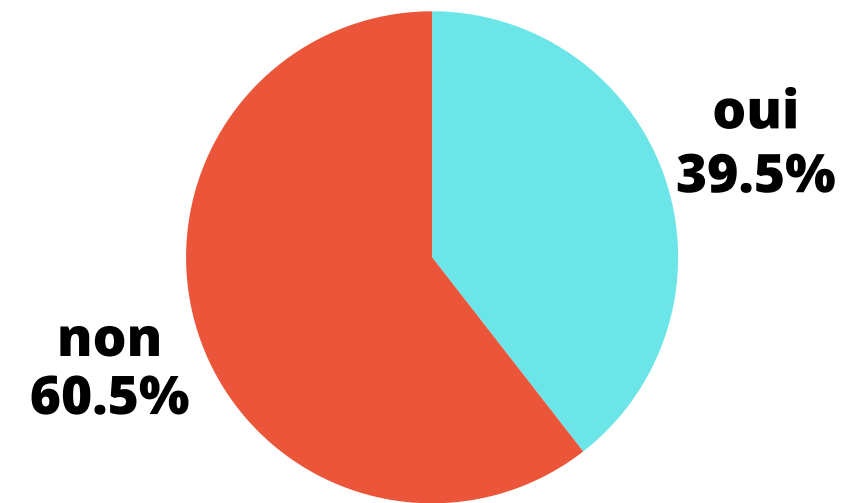
Seuls 31,6% de notre échantillon mettent à disposition les documents FALC qui existent

Pour 5 établissements, il est inscrit comme projet de mettre à disposition de tels documents suite au passage de la checklist.

Le livret d'accueil est tout ou partie en FALC - Facile à lire et à comprendre

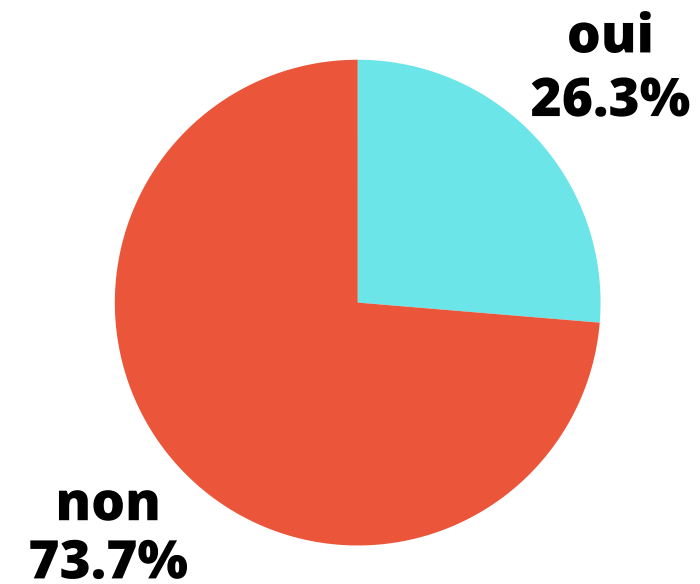


Information sur la présence de la personne diplômée en langue des signes (ou possibilité de faire appel à une association ou autre interprète)

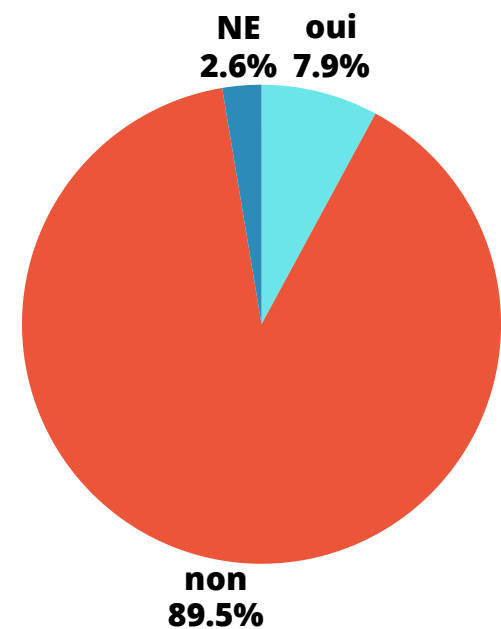


L'accès aux interprètes en langue des signes dans les établissements de santé est un problème dans notre région, ce que notre échantillon confirme.

Annonces sonores et visuelles



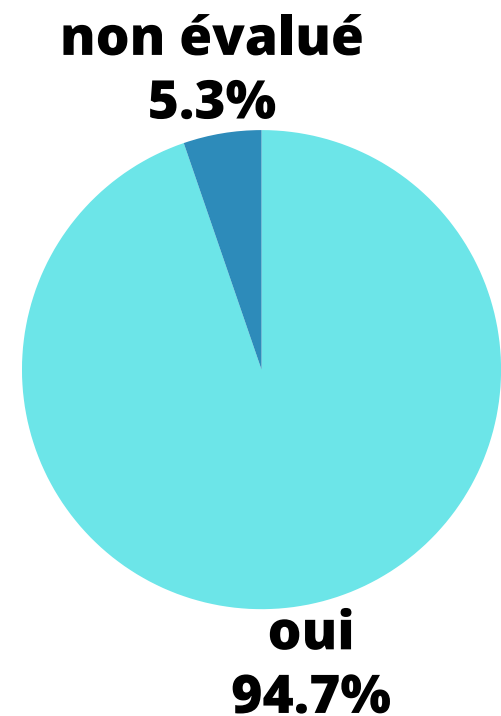
Installation de boucles magnétiques pour l'accueil des personnes malentendantes



La boucle d'induction magnétique (BIM) est un dispositif de transmission audio par voie électromagnétique qui permet aux personnes appareillées ainsi qu'aux implantés cochléaires de profiter au mieux du son.

Ce dispositif est très peu utilisé par les établissements de santé.

Les professionnels s'adressent directement à la personne atteinte de handicap et le vocabulaire est adapté à son niveau de compréhension

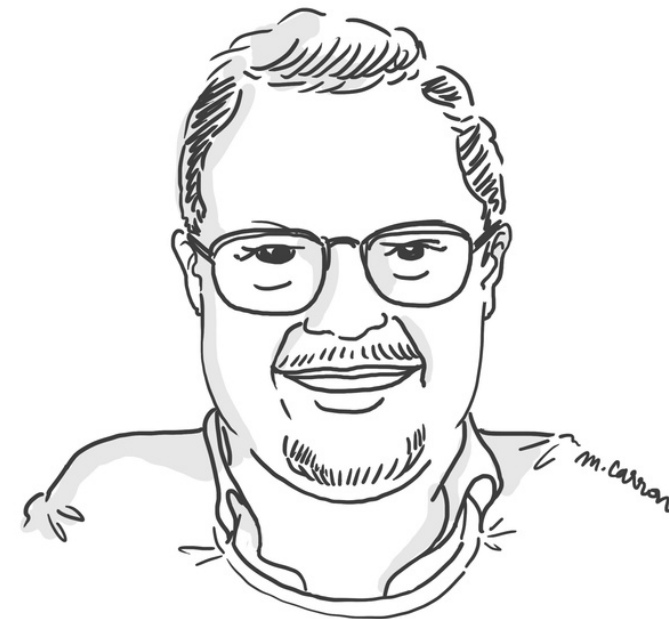


Cet item n'était pas vraiment observable et revient donc à se fier au déclaratif des établissements.

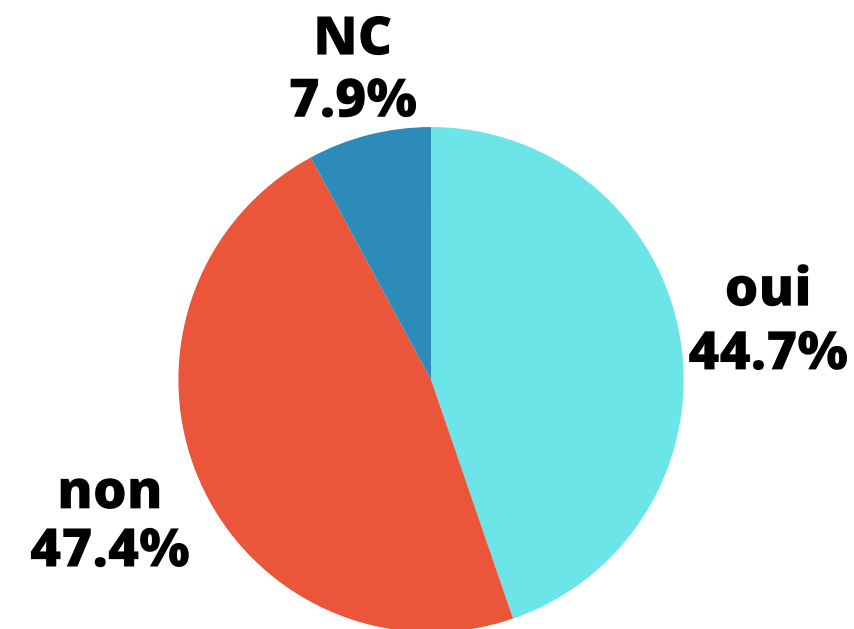
Ils déclarent tous que les professionnels s'adressent en direct aux patients en situation de handicap.

Les expériences remontées par les intervenants pairs font mentir les résultats de la check-list.

- **Les personnes en situation de handicap constatent trop souvent qu'on s'adresse à leur accompagnant plutôt qu'à elles-mêmes.**
- **Une sensibilisation à la communication et l'accueil est nécessaire pour tous les professionnels soignants et professionnels d'accueil.**
- **Les efforts des établissements restent insuffisants pour fournir aux patients des documents d'informations adaptés pour tous types de handicap (format numérique, facile à lire et à comprendre)**
- **Des adaptations aux personnes déficientes auditives manquent cruellement : peu d'interprètes disponibles, pas de boucles magnétiques.**

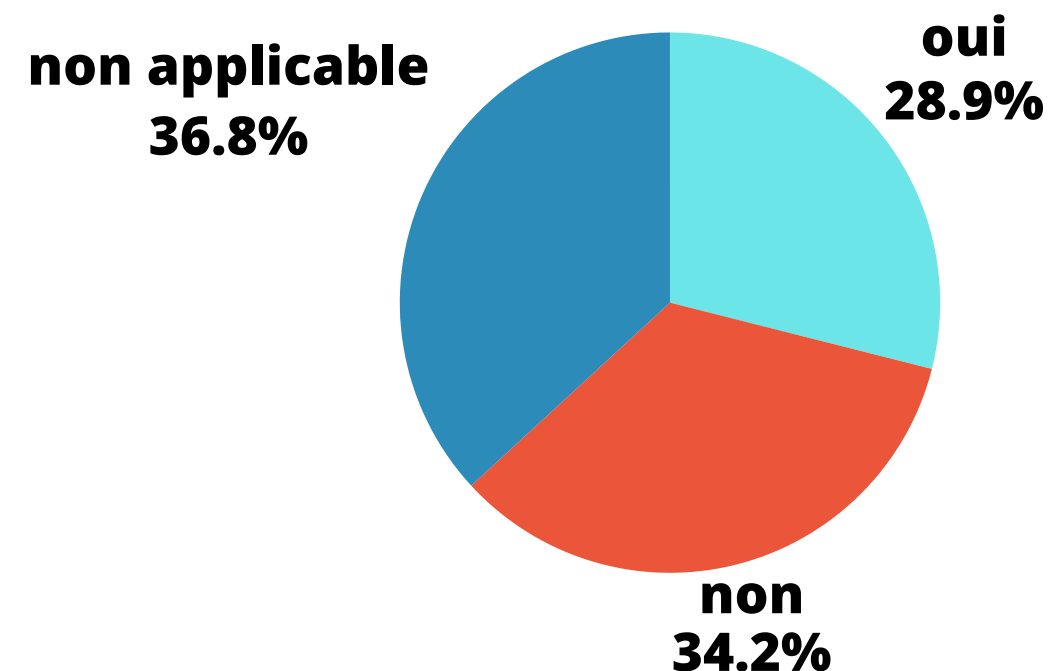


Circuit identifié qui priorise la prise en charge des personnes atteintes de handicap



Parfois, cette organisation spécifique ne concerne que certains services de l'établissement.

Existence d'espaces d'attente appropriés aux urgences (séparés de la salle d'attente commune si le dimensionnement le permet)

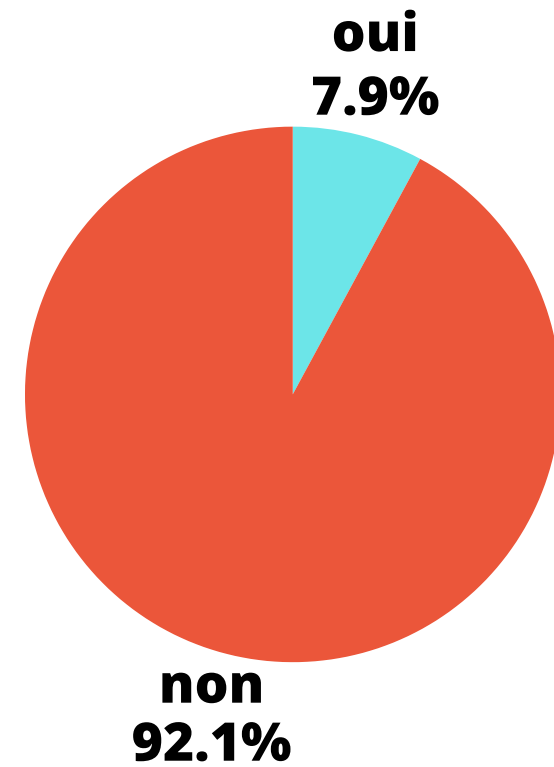


14 établissements de l'échantillon n'étaient pas concernés, ne disposant pas de services d'urgences.

- L'organisation d'un circuit de prise en charge prioritaire n'est pas généralisée
- Les personnes en situation de handicap se communiquent encore les "bonnes adresses"
- Le premier accueil dès l'entrée dans l'établissement est fondamental pour adapter la prise en soins aux besoins de chaque personne.

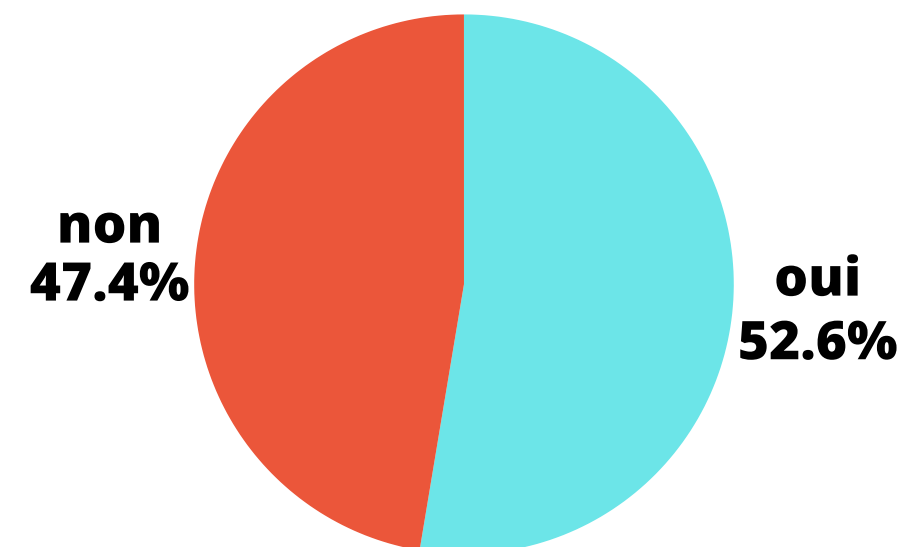
Résultats : organisation pour faciliter l'accueil et l'orientation

Site internet accessible à tout type de handicap (FALC, pictogramme, contraste de couleur, lecture à voix haute...)



Pour seuls 3 établissements de l'échantillon, le site internet était tout à fait accessible.

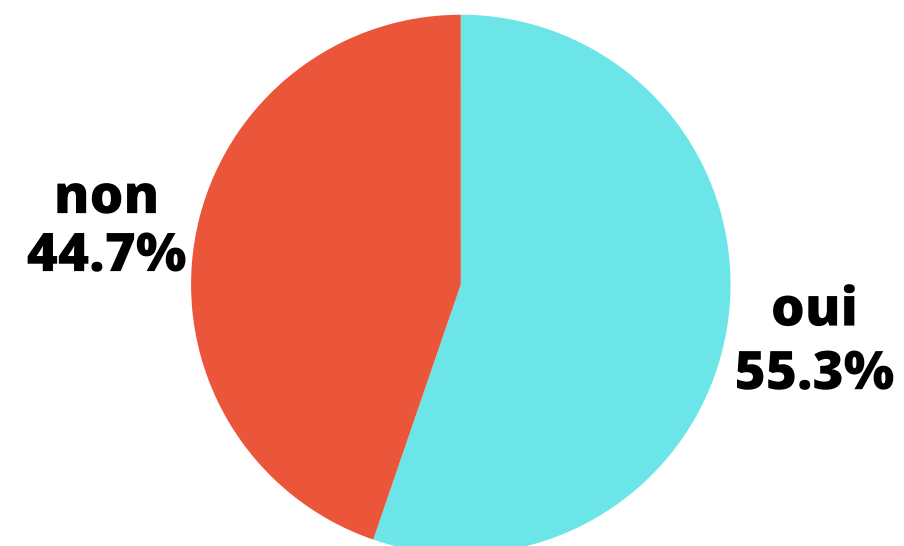
Numéro de téléphone unique et e-mail/sms/fax pour faciliter l'information de ces personnes est affiché et/ou communiqué (livret d'accueil, site internet, documents...)



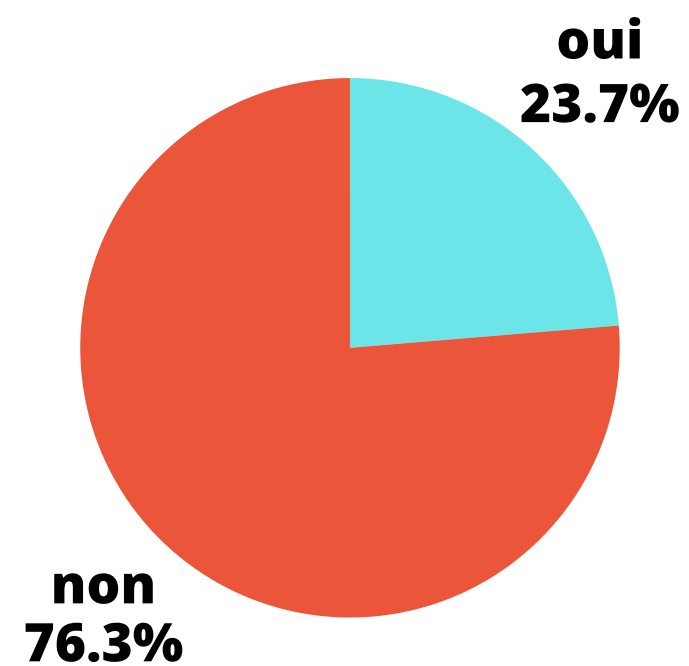
La plupart des "oui" font référence au standard et il n'y a pas de ligne dédiée. Cette option semble peu adéquate pour les petits établissements.

- **Les outils de mise en contact avec l'établissement (internet, téléphone) méritent d'être pensés avec les personnes en situation de handicap**

Signature de la charte Romain Jacob et affichage aux endroits de passage

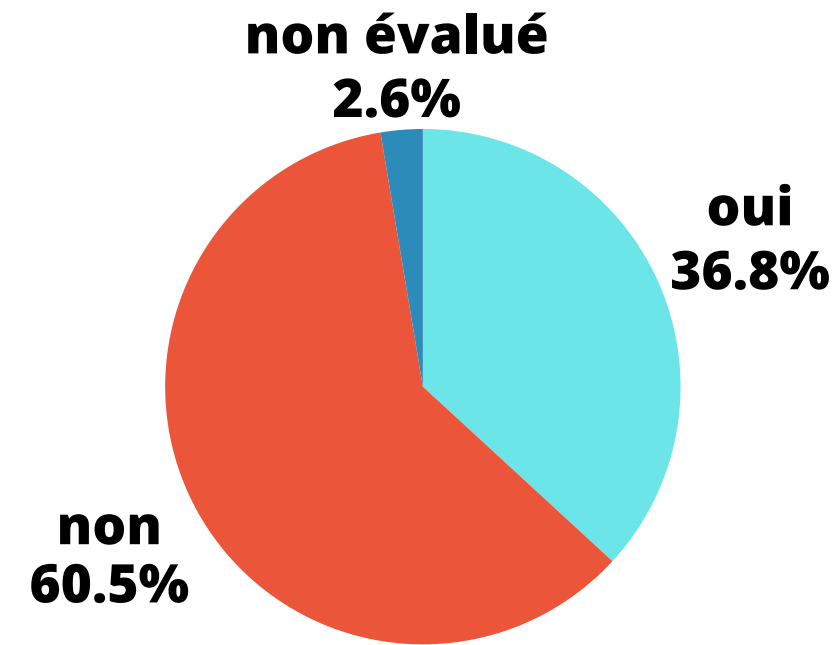


Livret d'accueil intégrant la politique de l'établissement en matière de prise en charge des personnes vivant avec un handicap



Les établissements n'ont pas généralisé de communication sur leur politique d'accueil des personnes en situation de handicap dans leur livret d'accueil.

Affichage ou dépliant sur des réseaux partenaires (associations, convention avec des ESMS, dispositifs locaux...)



- Les établissements doivent s'améliorer pour porter et communiquer leur politique en faveur de l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.
- Nous encourageons chaque établissement à s'engager en signant la Charte Romain Jacob
- Nous demandons à chaque établissement de santé de travailler avec les établissements médico-sociaux de son territoire

France ASSOS Santé



La voix des usagers

Hauts-de-France

10 rue Baptiste Monnoyer 59800 LILLE

03 66 32 18 88

hauts-de-france@france-assos-sante.org