

Cap HandiSoins

Accès aux soins courants des personnes en situation de handicap dans les établissements de santé alsaciens



Mars 2017

Réalisé avec l'appui d'Alcimed



► LA BOITE A OUTILS



LES FICHES OUTIL

BASE COMMUNE AUX

ETABLISSEMENTS DE SANTE

FICHE OUTIL #1 : DÉMARCHE POUR CRÉER SA POLITIQUE INSTITUTIONNELLE D'ACCÈS AUX SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



ACTION



LIVRABLES

- ✓ Référents
- ✓ Projet d'établissement ou de GHT
- ✓ Objectifs et indicateurs de suivi
- ✓ Outil de pilotage et de suivi
- ✓ Evaluation

- La politique institutionnelle s'organise concrètement autour des dimensions suivantes :
 - ✓ L'inventaire et la communication des **initiatives existantes**
 - ✓ La **sensibilisation et la formation des professionnels**
 - ✓ L'engagement de **travaux avec les établissements médico-sociaux du territoire**, dans le cadre ou non des GHT, pour formaliser des protocoles partagés et/ou des Chartes/référentiels de prise en charge, qui peuvent être formalisés par des conventions
 - ✓ La **mise en accessibilité** (mise en conformité avec la législation accessibilité à horizon 2020)
 - ✓ La **communication** sur cette politique et sur les travaux engagés
 - ✓ **L'évaluation** de la démarche dans une logique d'amélioration continue
- Cette politique institutionnelle est pilotée par un **référent administratif**.

EXEMPLES

CH DE HAGUENAU

Politique institutionnelle axée sur les thématiques facilitant l'accès aux soins : formation, accessibilité, échange d'information avec les ESMS, communication avec la personne, etc. autour de la Commission accessibilité, du Groupe Handicap, du projet de soins infirmiers et de protocoles formalisés

HOPITAUX CIVILS DE COLMAR

Filière prioritaire au sein du Projet Médical Partagé du GHT 11 et réflexion axée sur les partenariats et la mobilisation des ressources existantes, hospitalières et médico-sociales, qui prévoit une déclinaison opérationnelle en 2017. 6 objectifs dédiés et des orientations dans les autres filières

FICHE OUTIL #2 : DÉMARCHE POUR VALORISER SES INITIATIVES EXISTANTES



ACTION



- Dans un 1^{er} temps, l'action prévoit de **recenser ce qui est fait** par les services hospitaliers pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap (outils dédiés, Chartes/référentiels, formations, consultations dédiées, etc.). Une **auto-évaluation est réalisée à date fixe dans l'hôpital à l'aide de l'outil Alcimed** pour recenser ces initiatives de façon plus exhaustive
- Dans un 2nd temps, l'action prévoit **d'identifier ou de développer les outils et espaces pour communiquer et faire connaître ces initiatives** en vue de capitaliser sur l'existant pour améliorer les pratiques de tous les services. Une **communication** est organisée pour mettre en valeur ces initiatives et capitaliser dessus (présentation aux services, éventuellement partage des outils pour un usage plus large, animation d'échanges de pratiques, etc.).

LIVRABLES

- ✓ Outil d'auto-évaluation
- ✓ Communication sur les actions entreprises (réunions de services et/ou réunions à l'échelle institutionnelle, sensibilisation ou formation des équipes)
- ✓ Procédure de partage des outils existants



FICHE OUTIL #3 : DÉMARCHE POUR COMMUNIQUER LA POLITIQUE « HANDICAP » DE L'HOPITAL



ACTION



- L'action facilite la connaissance des personnels, des usagers et des partenaires de la politique handicap de l'établissement et des initiatives dédiées.
- La politique handicap de l'établissement est **communiquée sur le site internet** et à travers des outils de communication dédiés permettant son appropriation par différents publics cibles (institutionnels, personnel, usagers, partenaires, etc.). Cela inclut notamment la communication sur les **initiatives dédiées** aux personnes en situation de handicap (cabinets de soins bucco-dentaires adaptés, etc.).
- Une **adaptation des outils** aux usagers handicapés (traduction en FALC, braille, etc.) est prévue.
- Les opportunités de **communication régulière de cette politique au personnel et en externe** sont identifiées.

LIVRABLES

- ✓ Site internet
- ✓ Plaquette de communication
- ✓ Communication au personnel

EXEMPLES

Plan d'accès | Nous contacter | Plan du site

ix de Rouen

La prise en charge du handicap

Accueil > La prise en charge du handicap

Les personnes vivant avec une invalidité ou une déficience représentent environ 10 % de la population française et sont amenées à fréquenter plus souvent l'hôpital que la population générale.

www.chu-toulouse.fr/handicap-et-hopital

application Web Slice Gallery CAMEL SX Everwin SX Yis Yammer ACEE Auita monitoring EFP monitoring EU

Vous êtes ici : Accueil > Patients > Handicap et Hôpital

Handicap et hôpital

Le CHU de Toulouse s'engage à :

- Faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à l'ensemble de ses établissements afin que chaque patient ou visiteur puisse garder au maximum son autonomie (accessibilité physique).
- Offrir, à toutes et tous, la possibilité d'accéder à tous les contenus de son site Internet, quelle que soit la façon d'y accéder (accessibilité numérique).

La mise en œuvre de l'accessibilité au CHU de Toulouse

(Publié le 13/07/2016 à 16h06, mis à jour le 15/02/2016 à 17h59)

Accessibilité physique

Le CHU de Toulouse a mis en place une commission d'accueil et de prise en charge des personnes handicapées accueillies au CHU.

Cette commission, en collaboration avec la commission communale pour l'accessibilité des personnes handicapées de la ville de Toulouse, a notamment élaboré une charte d'accueil et de prise en charge des personnes handicapées (2016 - 737,9 ko), afin d'améliorer l'accueil des personnes souffrant de handicap. Cette charte est actuellement en cours de révision au sein de cette commission.

Accessibilité numérique

Dans le cadre de l'article 47 de la loi du 11 février 2005 qui impose aux services de communication publique en ligne d'être accessibles aux personnes handicapées, que ce soit leur handicap, le CHU a initié, fin 2012, une démarche progressive afin de rendre accessibles les contenus de son site Internet.

FICHE OUTIL #4 : DÉMARCHE POUR ENGAGER SA POLITIQUE PARTENARIALE AVEC LES ESMS



ACTION



LIVRABLES



- ✓ Réunions d'échange
- ✓ Conventions hôpital-ESMS
- ✓ Analyse et plan d'amélioration utilisant la méthode du patient traceur



EXEMPLES



HANDI 13

Les hôpitaux s'engagent à inciter sur leur territoire des conventions avec les ESMS et à organiser des réunions d'échanges entre pairs (secteur sanitaire et médico-social).



CH DE TOURCOING

Le CH a signé une convention avec l'association APEI-Les Papillons Blancs de Roubaix-Tourcoing pour améliorer l'accueil des PH mentales à l'hôpital (stages croisés, COPIIL qui analyse des situations et propose des solutions, etc.).



FAM-CHÂTAIGNIER APEI CENTRE ALSACE

Le FAM a rencontré le cadre des urgences de l'hôpital de Sélestat pour identifier les difficultés et organiser le partage d'informations et l'accueil.



FNMR DEFISCIENCE

La filière a ouvert 2 chantiers « patients traceurs » à La Pitié Salpêtrière et à l'Hôpital FME de Lyon, pour faire émerger au sein des hôpitaux les besoins du public avec déficience intellectuelle. La méthode modélise l'ensemble du parcours de soins, y compris l'amont et l'aval et vise à solutionner collectivement les points de blocage.



DISPOSITIF SASHA

FICHE OUTIL #5 : DÉMARCHE POUR SENSIBILISER ET FORMER LES PROFESSIONNELS HOSPITALIERS



ACTION



LIVRABLES



- ✓ Plan de formation
- ✓ Formations handicap
- ✓ Groupes d'analyse des pratiques

EXEMPLES

**CHANGEONS
NOTRE REGARD
SUR LE
HANDICAP**
SEMAINE DE SENSIBILISATION À LA DIFFÉRENCE



- La formation aux spécificités de la prise en charge des personnes handicapées (prenant en compte les spécificités de chaque type de handicap) est inscrite dans **le plan de formation**.
- La **sensibilisation** régulière des personnels hospitaliers est prévue (témoignages, temps dédiés à des groupes d'analyse des pratiques, etc.).
- La formation est également prévue. La **formation des catégories de personnels les plus déterminantes** pour une prise en charge adaptée des PH est prévue en priorité, à titre d'exemple le personnel d'accueil, les infirmières régulatrices des urgences (vigilance accrue des personnels pour faciliter les situations quand l'attente aux urgences ne peut pas être réduite), les cadres de santé, les « référents handicap » de chaque service si l'hôpital en nomme, d'autres « référents » pertinents (ex. référents douleur). Cette action s'appuie sur les **compétences des partenaires du territoire** – comme l'URAPEI, l'APF, les établissements médico-sociaux, etc. – qui ont développé des formations ou temps d'information/sensibilisation. Des **outils simples et didactiques**, adaptés aux attentes des professionnels, sont privilégiés (témoignages de personnes en situation de handicap, de professionnels, vidéos, temps d'analyse des pratiques, etc.).

- ✓ Appui sur les partenaires associatifs
- ✓ Implication des usagers

CH DE HAGUENAU

Une formation bi-annuelle de 2 jours à la prise en charge des PH (handicap mental et physique), est inscrite dans le plan de formation. Elle est obligatoire pour les référents handicaps (cadres de santé et référents IDE/AS) et volontaire pour le personnel.

CH DE TOURCOING

Le CH a signé une convention avec l'association APEI-Les Papillons Blancs de Roubaix-Tourcoing pour améliorer l'accueil des personnes handicapées mentales à l'hôpital (stages croisés des personnels, COPIL qui analyse régulièrement des situations difficiles et cherche des solutions, protocole d'accueil aux urgences avec vérification de l'identité de la personne, fiche médicale de liaison), favoriser la vigilance des personnels et éviter le passage par les urgences en privilégiant un accueil dans les services directement.

FICHE OUTIL #6 : DÉMARCHE POUR ORGANISER DES FORMATIONS COMMUNES ET/OU STAGES CROISÉS HÔPITAL-ESMS



ACTION

- L'action permet d'améliorer concrètement l'accueil des personnes en situation de handicap – notamment mental – à l'hôpital en facilitant la compréhension du public, l'interconnaissance entre les professionnels et le développement d'une culture partagée hôpital-ESMS.
- Il s'agit d'organiser des **formations communes et/ou des stages d'immersion courts pour les professionnels hospitaliers dans le secteur médico-social (et respectivement).**



LIVRABLES



✓ Stages croisés

EXEMPLES

CH DE HAGUENAU

Dans sa politique institutionnelle, le CH de Haguenau prévoit des stages courts d'immersion pour les référents handicaps métier dans les ESMS du territoire (Centre de Harthouse) en 2017.

CH DE TOURCOING

Une convention a été signée entre le CH de Tourcoing et l'association APEI-Les Papillons Blancs de Roubaix-Tourcoing pour améliorer l'accueil des personnes handicapées mentales à l'hôpital, qui prévoit notamment des stages croisés des personnels, un comité de pilotage qui analyse régulièrement des situations difficiles et cherche des solutions, un protocole d'accueil aux urgences avec la vérification de l'identité de la personne, une fiche médicale de liaison, et qui vise la vigilance des personnels et à éviter le passage par les urgences pour privilégier un accueil dans les services directement.

« *Nous avons appris à nous connaître. Les stages croisés y ont contribué.* », DA Affaires médicales, CH de Tourcoing / Directeur FAM Papillons Blancs

FICHE OUTIL #7 : DEMARCHE POUR FORMALISER UN PLAN DE MISE EN ACCESSIBILITE DES LOCAUX A 3 ANS



ACTION

- L'aménagements des locaux est soumis au cadre réglementaire. L'action vise à améliorer concrètement l'accès aux soins courants des PH à l'hôpital en poursuivant la politique d'accessibilité des locaux de l'établissement par la formalisation d'un **plan à 3 ans de mise en accessibilité pour se conformer à la loi n°2005-102**, de façon à permettre l'intégration progressive des ajustements prévus dans les travaux.
- Les **différentes dimensions** (locaux, chambres dédiées, accueil physique, signalétique, salles d'attente, matériels, etc.) sont prévues et des solutions adaptées aux contraintes propres aux **différents types de handicaps** (traduction en FALC, pictogrammes, panneaux visibles et simples, gros caractères, touches en braille dans les ascenseurs, bandes podotactiles sur le parcours patient et/ou installation de guidages auditifs, etc.) sont proposées. Les **retours des usagers et du personnel** sont étudiés et pris en compte lorsque c'est possible.



EXEMPLES

LIVRABLES



- ✓ Plan à 3 ans
- ✓ Fiches « local à adapter » (législation, besoins repérés, propositions d'aménagement)
- ✓ Appui sur les usagers
- ✓ Locaux adaptés, chambres dédiées, signalétique adaptée

CH DE HAGUENAU

La mise en accessibilité au CH de Haguenau est menée par la **Commission d'accessibilité** sur la base de la législation applicable, de son diagnostic et de son plan d'action à 3 ans, ainsi que des retours des usagers et personnels. L'accessibilité des bâtiments est améliorée en continu et intégrée aux travaux effectués, dans une logique d'autonomie de la personne et de non-discrimination, pour tous types de handicaps. **OUTILS** : diagnostic des locaux, plan d'action à 3 ans, fiche « local à adapter » (constat, photographie, législation et recommandations afférentes, améliorations proposées)

HOPITAUX PILOTES

A des degrés divers, tous les hôpitaux pilotes prévoient une mise en conformité avec la législation dans les travaux d'aménagement et nouveaux locaux.

CHU DE ROUEN

Un guidage auditif est en place pour les personnes malvoyantes.

FICHE OUTIL #8 : DEMARCHE POUR ADAPTER LES ACCUEILS PHYSIQUES AUX HANDICAPS



ACTION

- L'action vise à faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap au sein de l'hôpital en améliorant leur accueil physique et leur autonomie.
- Une analyse des **difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap** est réalisée et des aménagements sont proposés pour faciliter leur autonomie et leur prise en charge adaptée par le personnel. Des **aménagements spécifiques des accueils physiques sont prévus lorsque c'est nécessaire** : tablettes surbaissées pour permettre l'accès en fauteuil roulant, dispositifs auditifs pour faciliter la compréhension des personnels d'accueil, etc.



EXEMPLES



CH DE HAGUENAU

L'aménagement de l'hôpital inclut notamment la mise en place de fauteuils larges d'assises dans le hall d'entrée, l'installation de boucles magnétiques dans les accueils, des tablettes surbaissées, etc.



LIVRABLES



- ✓ Adaptation des accueils physiques aux différents types de handicaps



FICHE OUTIL #9 : DEMARCHE POUR UTILISER DES MATERIELS ADAPTES AUX HANDICAPS



ACTION

- L'action vise à faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de handicap au sein de l'hôpital en s'assurant que des matériels adaptés sont utilisés pour les examens, les déplacements, etc.
- Une analyse des **difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap** est réalisée et des aménagements sont proposés pour faciliter leur autonomie et leur prise en charge adaptée par le personnel.
- Les **matériels adaptés** (fauteuils roulants, sonnettes à souffle, sonnettes à contact, pinces de préhension, lits pour les personnes obèses, téléphones avec grandes touches et transcription braille ou signal lumineux, etc.) sont recensés, l'acquisition de matériel supplémentaire est **planifiée et mutualisée entre les services**. Une **liste** est mise à disposition de tous (site internet, format papier aux accueils, etc.). L'accès des personnes en situation de handicap aux **matériels d'examen** (IRM, examens ophtalmologiques, gynécologiques, dentaires, etc.) est pris en considération.



LIVRABLES



- ✓ Matériels adaptés
- ✓ Mutualisation
- ✓ Liste communicable au personnel et aux usagers

EXEMPLES

HOPITAUX PILOTES

A des degrés divers, tous les hôpitaux pilotes font usage de matériel adapté. Au CH de Haguenau, les matériels adaptés sont mutualisés, leur accès pour les usagers est facilité et une liste est disponible pour les professionnels et les usagers afin de pouvoir facilement les utiliser. L'acquisition de matériels adaptés est effectuée en fonction des besoins.



Liste du matériel disponible pour les patients présentant un handicap

Moyens	Type de handicap concerné	Où le trouver ?	N° de téléphone
Accès aux soins bucco-dentaires pour les personnes handicapées	Réseau Handident/Abace	Clinique ST François Haguenau	704
Appel-malade par pression	Paralytie Incapacité d'opérer les doigts (blessure, carpien...)	Réanimation	3050 ou 3495
Appel-malade par souffle (2)	Tétraplégie avec autonomie respiratoire	Réanimation	3050 ou 3495
Cahier de pictogrammes	Communication verbale	Médecine 1 voir avec orthophoniste	2366
Centre d'Exposition/Permanente (CEP)	Tout type renseignements sur adaptation de matériels	2 rue Espritin Carls 67201 Lobsobrunn	03 88 76 16 80
Centre SLA Abace	Sciences Labéris Amyotrophique	CHU STRASBOURG	03 88 12 85 83

FICHE OUTIL #10 : DEMARCHE POUR PRÉPARER EN AMONT ET FACILITER LE RETOUR RAPIDE DANS UN MILIEU ADAPTÉ A L'ACCOMPAGNEMENT DU HANDICAP



ACTION

- L'action permet de **raccourcir les hospitalisations qui peuvent créer des ruptures de parcours, du fait de l'inadaptation de l'hôpital aux publics en situation de handicap.**
- Il s'agit de faciliter et de développer l'accès aux **soins ambulatoires** et les **séjours courts en hospitalisation.**
- Il s'agit également de permettre le **retour rapide dans de bonnes conditions dans un milieu adapté à l'accompagnement du handicap, par exemple avec l'appui des établissements médico-sociaux du territoire.** L'action peut ainsi prévoir de travailler en partenariat avec les ESMS du territoire qui disposent de **capacités d'accueil temporaire pour les utiliser comme « sas » en entrée et en sortie d'hospitalisation.**



LIVRABLES



- ✓ Ambulatoire
- ✓ Sortie rapide d'hospitalisation
- ✓ Transition hôpital-domicile sans rupture

EXEMPLES



CHARTRE ROMAIN JACOB

La Charte prévoit de faciliter et de développer l'accès aux soins ambulatoires et de prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.

FICHE OUTIL #11 : DEMARCHE POUR PRÉPARER EN AMONT ET FACILITER LE RETOUR RAPIDE À DOMICILE



ACTION

- L'action permet de **raccourcir les hospitalisations qui peuvent créer des ruptures de parcours, du fait de l'inadaptation de l'hôpital aux publics en situation de handicap.**
- Il s'agit de faciliter et de développer l'accès aux **soins ambulatoires** et les **séjours courts en hospitalisation.**
- Il s'agit également de permettre le **retour rapide dans de bonnes conditions à domicile, par exemple avec l'appui des équipes mobiles du territoire, cf. équipes mobiles de soins palliatifs.**



LIVRABLES



- ✓ Ambulatoire
- ✓ Sortie rapide d'hospitalisation
- ✓ Transition hôpital-domicile sans rupture

EXEMPLES



CHARTRE ROMAIN JACOB

La Charte prévoit de faciliter et de développer l'accès aux soins ambulatoires et de prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.

FICHE OUTIL #12 : DEMARCHE POUR ORGANISER L'APPUI DU SECTEUR PSYCHIATRIQUE AUX SOINS SOMATIQUES



ACTION



- L'action **formalise et organise l'évaluation pluridisciplinaire (psychiatrique et somatique)** des actes de soins somatiques les plus invasifs/importants pour les personnes en situation de handicap qui le nécessite.
- Elle **formalise et organise également l'appui du secteur psychiatrique, en présentiel ou à distance**, aux professionnels de la prise en charge somatique, en cas de besoin en amont, pendant et en aval de la réalisation de soins somatiques pour anticiper la réaction de la personne, les risques et l'impact sur son comportement quotidien, évaluer s'il est pertinent ou non de réaliser l'acte, le réaliser dans les meilleures conditions possibles au niveau de la préparation, de la rééducation et du suivi.
- Elle peut se décliner concrètement par l'organisation de **réunions de concertation entre les équipes psychiatriques et somatiques** prenant habituellement en charge la personne.

LIVRABLES



- ✓ Réunions de concertation et d'évaluation pluridisciplinaire
- ✓ Appui psychiatrique aux soins somatiques

EXEMPLES

HOPITAUX CIVILS DE COLMAR

Des hospitalisations en secteur psychiatrique peuvent être organisées de façon à réaliser des soins somatiques et réciproquement.

CDRS DE COLMAR

L'appui de la télémédecine est utilisé pour organiser des consultations psychiatriques à distance.

FICHE OUTIL #13 : DEMARCHE POUR METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE TÉLÉMÉDECINE HÔPITAL-VILLE/ESMS

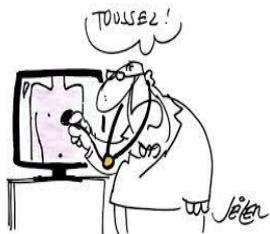


ACTION



- En premier lieu, l'action prévoit le **repérage des ressources disponibles à l'hôpital, en ville et en ESMS, ainsi que des besoins.**
- Il s'agit ensuite de mettre en place des **dispositifs de télémedecine – télé-expertise et téléconsultation** – pour faciliter l'accès aux soins et à la prévention à distance, dans les cas où c'est possible et adapté (actes intellectuels, électrocardiogrammes, examens de la peau et des oreilles, etc.), notamment pour les personnes en grande fragilité pour lesquelles l'absence de capacité de déplacement ne permet pas l'accès à des consultations spécialisées.
- L'appui de la télémedecine est prévu pour des **consultations somatiques** ou pour des **consultations psychiatriques en appui de la réalisation de soins somatiques à l'hôpital, en ville (en priorité pour les Maisons de Santé Pluridisciplinaires et autres structures d'exercice coordonné) et dans les ESMS du territoire.**

LIVRABLES



✓ Dispositif de télémedecine

EXEMPLES



CDRS DE COLMAR

En partenariat avec les Hôpitaux Civils de Colmar, le CDRS de Colmar déploie un dispositif de télémedecine dans le secteur PA et PH pour faciliter l'accès à distance à des consultations spécialisées et la télé-expertise.



HANDI 13

Les CH signataires s'engagent à favoriser les consultations de télémedecine dans le secteur médico-social en identifiant les besoins et les ressources.

FICHE OUTIL #14 : DEMARCHE POUR FACILITER LE PASSAGE COURT PAR LES SERVICES D'URGENCES ET L'ACCES DIRECT AUX UNITES DE SOINS CONCERNEES



ACTION



LIVRABLES



- ✓ « Tri » à l'entrée
- ✓ Filière courte de prise en charge
- ✓ Accès direct aux unités de soins concernées

- L'action adapte, autant que possible, la prise en charge dans les services d'urgence aux personnes en situation de handicap, lorsque le recours à ces services ne peut pas être évité (se référer aux actions complémentaires pour éviter ce recours prévues dans les actions de territoire).
- L'action prévoit un « tri » à l'entrée des urgences et facilite l'accès direct aux services (par exemple par la création d'une filière dédiée et courte de prise en charge pour les personnes accompagnées, par une « indication handicap » dans le questionnaire des infirmières de régulation aux urgences, par des protocoles adaptés de prise en charge, etc.).

EXEMPLES

CHARTRE ROMAIN JACOB

Les signataires s'engagent à améliorer la réponse aux urgences médicales en adaptant l'accueil, les soins et la prise en charge somatique et psychiatrique des personnes en situation de handicap en urgence, en favorisant l'accès direct aux unités de soins concernées et en définissant des critères de priorités de prise en charge dans les services d'urgence.



	PRISE EN CHARGE D'UN PATIENT HANDICAPE ADMIS DANS UNE UNITE DE COURT SEJOUR, EN CONSULTATION, EN EXAMEN OU AU SAU	Code : CHH-PC-2012-012 ANCIEN CODE : S01ORG/INTER/PC/003 VERSION : 004 DATE D'APPLICATION : 30/10/2014
	1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	

L'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients handicapés s'inscrit dans la politique de bientraitance prônée au Centre Hospitalier de Haguenau (CHH), ainsi que dans les critères de la certification des établissements de santé.
 Cet objectif fait également partie du projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques du CHH depuis 2006.
 Lors de la conférence sanitaire de secteur, en juillet 2007, les membres ont validé que le travail sur l'amélioration de la prise en charge de la personne handicapée hospitalisée en court séjour, s'appuie sur le groupe mis en place au CHH dans le cadre du projet de soins.
 Dans le SRDS III, l'ARS avait exprimé sa volonté de mettre en place un réseau en vue d'améliorer cette même prise en charge.
 En 2012, le Projet Régional de Santé d'Alsace réaffirme dans l'une de ses priorités le principe d'« Adapter la prise en charge sanitaire et médico-sociale pour faciliter l'autonomie et l'insertion des personnes souffrant de pathologies mentales et de handicap psychique ».

CH DE HAGUENAU

Un protocole de prise en charge aux services d'urgences est prévu.

FICHE OUTIL #15 : DEMARCHE POUR FAIRE CONNAITRE LES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES DANS UNE LOGIQUE DE PARCOURS GRADUÉ



ACTION



- L'action facilite l'accès aux soins et à la prévention dans des lieux de prise en charge adaptés pour les personnes dont l'ampleur des troubles du comportement ne permet pas un accès en ville.
- L'action identifie les **dispositifs dédiés à l'hôpital sur des plateaux techniques adaptés** et facilite le recours gradué à ces dispositifs par des **actions de communication auprès des partenaires de ville**.
- Elle peut être complétée par la **définition de critères d'accès privilégiés** pour les publics les plus fragiles dans une logique de recours gradué pour éviter leur engorgement,
- Des réflexions sont engagées sur leur **pérennisation** (remplacement du personnel, opportunités de **mutualisation de leurs capacités** avec des ESMS : prêt des matériels et locaux pour la réalisation d'actes médicaux, etc.).

LIVRABLES



- ✓ Initiatives dédiées d'accès aux soins des personnes en situation de handicap sur un plateau technique adapté – ex. soins bucco-dentaires sous MEOPA et anesthésie générale



EXEMPLES



HANDIDENT

La Clinique Saint-François dispose d'un plateau technique adapté permettant la réalisation de soins bucco-dentaires.



HOPITAUX CIVILS DE COLMAR

Les Hôpitaux Civils de Colmar disposent d'un plateau technique adapté permettant la réalisation de soins bucco-dentaires.



GHR MSA

Le GHR MSA dispose d'un plateau technique adapté permettant la réalisation de soins bucco-dentaires.





LES FICHES OUTIL

POUR ALLER PLUS LOIN

IMPLIQUER LES USAGERS DANS LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES EN VISANT LA PRISE EN COMPTE SPÉCIFIQUE DU HANDICAP ET L'ÉCOUTE DE TOUS AU SEIN DE CES INSTANCES



ACTION

- L'hôpital veille à ce que **la représentation et l'écoute des personnes en situation de handicap (et/ou leurs aidants)** soit assurée au sein des instances de représentation des usagers et prend en compte leurs retours dans sa politique d'accès aux soins courants des personnes en situation de handicap en visant l'amélioration continue des pratiques.



AUTISME



EXEMPLES

CH DE HAGUENAU

La Commission accessibilité, impliquant des usagers, est l'un des piliers de la politique institutionnelle déployée par l'établissement. Elle a en charge l'adaptation des locaux.

HANDI 13

Chaque hôpital signataire s'engage à créer une commission handicap regroupant les représentants de la direction, des professionnels du CH, du secteur médico-social, des professionnels de santé du secteur libéral.

CHU DE TOULOUSE

Le CHU a mis en place une commission d'accueil et de prise en charge des personnes handicapées accueillies. En collaboration avec la commission de la ville de Toulouse, elle a élaboré une charte dédiée d'accueil et de prise en charge.

LIVRABLES



- ✓ Représentation des usagers dans les instances

TRADUIRE ET METTRE EN ACCESSIBILITÉ LES OUTILS RELATIFS À L'ORIENTATION DES USAGERS ET À LA CONNAISSANCE DE LEURS DROITS



ACTION

- Les principaux documents facilitant l'accueil, l'orientation et l'autonomie des usagers et leur connaissance de leurs droits (Charte, éventuellement livret d'accueil) sont traduits et diffusés. Les obstacles à la compréhension rencontrés par les personnes avec un handicap intellectuel (traduction en FALC) ou visuel (traduction en braille) sont pris en compte. Cette action peut être menée avec l'appui des établissements médico-sociaux pour la traduction des documents.



AUTISME

The screenshot shows the 'Santé Très Facile' website interface. At the top, there are navigation tabs: 'Accueil', 'Présentation', 'Infos santé', 'Professionnels de santé', 'Mon agenda', 'Mon rapport', and 'Lien...'. Below this is a search bar with the text 'Trouver un professionnel' and a search icon. To the right of the search bar, there are two arrows pointing to the search bar with labels: 'Je tape ma recherche' and 'Je sélectionne un professionnel dans la liste'. Below the search bar, there are several filter buttons: 'Tous les professionnels', 'Le médecin traitant', 'La dentiste', 'L'ophtalmologue', and 'La gynécologue'. On the left side of the page, there are icons for accessibility: a person with a hearing aid, a person with a white cane, a person in a wheelchair, and a person with a brain icon.

 Le Facile à lire et à comprendre, c'est quoi ?  

Les textes du site internet sont écrits en facile à lire et à comprendre.

Le « Facile à lire et à comprendre » est une méthode pour mieux comprendre les informations quand on a une déficience intellectuelle.

The screenshot shows a document titled 'les règles du Facile à lire et à comprendre'. Below the title, it says 'format PDF - 619 ko'. There is a download icon and a button labeled 'Télécharger'.



ARTICLE 1 Titulaire handicapé

Le CHU désigne un professionnel, utilisant handicap par type de situation de handicap, mobilisable par les aides, et CHU met en place un dispositif de conseil auprès des équipes soignantes pour améliorer l'accueil et la qualité de soins des personnes en situation de handicap à l'hôpital, et pour maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de ses associations.

ARTICLE 2 Besoins spécifiques

Les équipes soignantes répondent de la façon la mieux adaptée aux besoins sanitaires et médico-sociaux de la personne en situation de handicap en consultation et/ou hospitalisation. Sous réserve de situation d'urgence, la priorité de prise en soins est accordée par les équipes soignantes en situation de handicap afin d'éviter au maximum les problèmes d'attente à l'hôpital. Les équipes soignantes procèdent systématiquement à un bilan de fonctionnalité/identification de la nature du handicap et à l'analyse des conditions d'accueil requises. Elles portent une attention particulière à l'organisation de soins de patient lors de sa sortie.



LIVRABLES



- ✓ Traduction de la Charte en braille, Facile à Lire et à Comprendre FALC, etc.

EXEMPLES

-  ALSACE
-  CHU DE TOULOUSE
-  TRISOMIE 21 FRANCE

Les hôpitaux pilotes traduisent leur Charte en braille.

La Commission d'accueil et de prise en charge des PH accueillies au CHU a rédigé une Charte, qui est disponible en braille et en gros caractères.

L'association a créé un site en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour aider les personnes déficientes intellectuelles à comprendre des informations importantes pour leur santé et à la prendre en charge de façon autonome.



METTRE EN ACCESSIBILITE NUMERIQUE LE SITE INTERNET DE L'HOPITAL

- L'action permet la mise en conformité du site internet de l'hôpital. Il s'agit d'offrir à tous la possibilité d'accéder à tous les contenus du site internet, quelle que soit la façon d'y accéder. L'art. 47 de la loi du 11 février 2005 impose, en effet, aux services de communication publique en ligne d'être accessibles aux personnes en situation de handicap, quel que soit leur handicap.

ACTION



AUTISME

LIVRABLES



- ✓ Site internet adapté en conformité avec la législation

EXEMPLE

CHU DE TOULOUSE

Le CHU a initié fin 2012 une démarche progressive afin de rendre accessibles les contenus de son site Internet, qui s'est vu décerner par l'association Brailletnet le label Accessiweb, niveau argent, et le label e-accessible de l'Etat, qui distingue les sites web des administratives françaises reconnus conformes.



Accessibilité numérique

Dans le cadre de l'article 47 de la loi du 11 février 2005⁽¹⁾ qui impose aux services de communication publique en ligne d'être accessibles aux personnes handicapées, quel que soit leur handicap, le CHU a initié, fin 2012, une démarche progressive afin de rendre accessibles les contenus de son site Internet.

Après plusieurs mois de mise en conformité de son site internet, cette démarche inédite pour un CHU français a été doublement reconnue puisque :

1. Le 11 juin 2015, le site internet du CHU de Toulouse s'est vu décerner par l'association Brailletnet le label Accessiweb, niveau argent⁽²⁾ qui distingue les sites web dont le contenu est reconnu conforme au référentiel HTML5/ARIA. En décrochant ce label Accessiweb, le CHU de Toulouse devenait le premier CHU français à recevoir ce label de référence [127 - 189.3 ko].
2. Le 21 septembre 2015, quelques semaines seulement après avoir obtenu le label Accessiweb, le site internet du CHU de Toulouse décrochait le nouveau label e-accessible [127 - 181.9 ko] : label de l'Etat qui distingue les sites web des administrations françaises reconnus conformes au RGAA. Lors de cette labellisation, le CHU obtenait même directement le plus haut niveau (niveau 5) de ce label et devenait également à cette occasion le deuxième site internet à obtenir cette distinction officielle de l'Etat (après le Conseil Général du Pas de Calais) !

DISPOSER D'INTERPRETES EN LANGUE DES SIGNES FRANCAISE



ACTION



- L'action prévoit la **formation en langue des signes d'1-2 référents hospitaliers** et/ou la mise à disposition des services hospitaliers de façon mutualisée **d'interprètes en langue des signes** pour soutenir les professionnels dans l'accueil des personnes et les consultations.
- L'action permet une communication facilitée avec les personnes sourdes et malentendantes.



Langue des Signes Française

**DISPOSITIF
UASS LE MAILLON
BLANC (CHU)**



LIVRABLES



✓ Interprètes en LSF

EXEMPLE



HOPITAUX PILOTES ALSACE



Les hôpitaux pilotes indiquent avoir déjà en place de tels référents. Le CH de Haguenau les a inclus dans sa liste des interprètes disponibles pour le personnel.

PROGRAMMER LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP À DES CRÉNEAUX DE CONSULTATION ADAPTÉS



ACTION



AUTISME

LIVRABLES



- ✓ Créneaux dédiés
- ✓ Consultations adaptées

- **L'action permet la prise en charge adaptée des personnes en situation de handicap.** En effet, dans de nombreuses situations, les **consultations** auprès de personnes en situation de handicap vont nécessiter des ajustements, davantage de temps, etc. Les personnes avec handicap mental ou troubles du spectre autistique ne vont pas pouvoir attendre longtemps en salle d'attente en cas de prise de retard pendant les consultations.
- L'action prévoit une **information de l'hôpital en amont** (au moment de réserver la consultation) et la **proposition, lorsque c'est possible, de créneaux adaptés par les services hospitaliers** :
 - ✓ 1ers créneaux du matin pour éviter l'attente en salle d'attente en cas de retards sur les consultations (prévenir les comportements-problèmes),
 - ✓ créneaux dédiés de consultation certains jours.

EXEMPLE

HOPITAUX PILOTES ALSACIENS

Cette pratique semble mise en œuvre dans plusieurs services hospitaliers de façon *ad hoc* afin de faciliter la prise en charge des personnes. Certains ESMS indiquent également prévenir l'hôpital afin qu'il puisse adapter les prises de rendez-vous.



ORGANISER LE PROGRAMME DU BLOC OPERATOIRE POUR PERMETTRE UN PASSAGE PARMIS LES PUBLICS « PRIORITAIRES »



ACTION



AUTISME

- L'action contribue à **éviter certains comportements-problèmes** en limitant l'attente et en favorisant le retour rapide à domicile ou dans le milieu de prise en charge adaptée.
- L'action consiste à :
 - ✓ indiquer la **mention « handicap » (et éventuellement le type de handicap)** dans le programme du bloc opératoire,
 - ✓ **permettre le passage des personnes en situation de handicap parmi les publics « prioritaires », dans les 1ers créneaux de journée, lorsque c'est nécessaire** au vu de leur handicap et de leur situation individuelle.

PRIORITÉ

LIVRABLES



- ✓ Priorisation au bloc opératoire

EXEMPLE

HOPITAUX PILOTES ALSACIENS GHR MSA

Dans les hôpitaux pilotes, à des degrés divers, le programme du bloc opératoire est organisé pour permettre le passage de certains « publics prioritaires » en priorité – enfants, détenus, etc. Le GHR MSA indique systématiquement la mention « handicap » dans le programme du bloc opératoire et s'organise, dans la mesure du possible, pour permettre un passage prioritaire des personnes en situation de handicap parmi ces publics.

ORGANISER UNE INTERFACE HUMAINE ET TECHNOLOGIQUE DÉDIÉE AU PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP DANS CHAQUE PÔLE (EX. "RÉFÉRENT HANDICAP")



ACTION



AUTISME

LIVRABLES



- ✓ Interface humaine et/ou technologique
- ✓ Point de contact communiqué aux partenaires, notamment ESMS

EXEMPLE



CH DE HAGUENAU

Les cadres de chaque service sont « référents handicap » (responsabilité de l'accueil des personnes et de la liaison avec les ESMS du territoire). Sont également nommés « référents handicap » sur la base du volontariat un référent métier par service (de formation IDE ou AS). La formation biannuelle sur le handicap est obligatoire pour les référents handicap. Les référents « métier » vont également réaliser des stages d'immersion en ESMS en 2017.



- L'action permet d'adapter la prise en charge des personnes en situation de handicap en **facilitant la gestion des parcours et le lien avec les ESMS et la ville.**
- Il s'agit de mettre à la disposition des partenaires une **interface humaine et technologique** (interface humaine de type « référents handicaps » et/ou interface technologique de type permanence mail, secrétariat téléphonique, etc.).
- A titre d'exemple, des **référents « handicap »** peuvent être nommés par service (cadres de service et/ou « référents handicap » métiers IDE/AS volontaires au sein des services) et/ou par type de situation de handicap. Pour faciliter leur identification, une liste est créée, revue annuellement et communiquée aux partenaires. Ils ont deux niveaux de missions : ils sont spécifiquement **formés** et contribuent à la **diffusion d'une « culture du handicap »** dans les services ; ils **facilitent l'accueil** des personnes et la **liaison** avec les partenaires.

ANNEXE 1
Référents Handicap du CH de Haguenau
Mise à jour janvier 2016

Libellé de l'activité	Nom du Chef de service ou sous-unité	Nom - Prénoms des Référents	Fonction	N° de téléphone (33.00.00.53.33) privé
Chirurgie digestive et urologie				
Chirurgie orthopédique, Traumatologie				
Chirurgie de veau				
Gynécologie				
NEUROLOGIE				
UCG				
Chic. Vasculaire				
OTOLARYNGOLOGIE				

ADAPTER LES SALLES D'ATTENTE À TOUS LES PUBLICS POUR POUVOIR PROPOSER AUX PERSONNES MANIFESTANT DES COMPORTEMENTS-PROBLÈMES ET À LEURS AIDANTS UN LIEU D'ISOLEMENT



ACTION



AUTISME

- L'action vise d'une part à **faciliter l'accès** des personnes en situation de handicap aux salles d'attente. D'autre part, elle vise à **éviter les comportements-problèmes** qui peuvent être suscités par une attente longue en salle d'attente collective, en lien avec certains types de handicaps.
- L'action consiste à **adapter les salles d'attente** à tous les publics et à **proposer aux personnes manifestant des comportements-problèmes et à leurs aidants un lieu d'isolement** pour permettre une attente au calme.
- L'action est complémentaire d'autres actions visant à **diminuer les délais d'attente**.

LIVRABLES



- ✓ Salle d'attente adaptée
- ✓ Délai d'attente adapté
- ✓ Isolement possible

EXEMPLE

DISPOSITIFS BUCCO-DENTAIRES DEDIES DU 68

Les Hôpitaux Civils de Colmar et le GHR MSA ont mis en place des salles d'attente dédiées pour leurs dispositifs de soins et de prévention bucco-dentaires adaptés.



DÉPLOYER DES OUTILS DE LIAISON SIMPLES ET ADAPTÉS AU PUBLIC EN S'APPUYANT SUR L'EXISTANT



ACTION



AUTISME

LIVRABLES



✓ Outils de liaison adaptés

L'action permet d'adapter la prise en charge aux personnes en situation de handicap et de faciliter le suivi et l'échange d'information médecin-aidant-usager, l'autonomie de la personne et la coordination du parcours. L'action consiste à déployer des **outils de liaison simples et adaptés**, informatisés ou non, en s'appuyant sur l'existant et en collaboration avec les partenaires médico-sociaux et de ville du territoire (fiche de liaison de type outils MAS/FAM-HOPITAL, fiches habitudes de vie, passeport de santé, etc.) pour faciliter le suivi et l'échange d'information médecin-aidant-usager, l'autonomie de la personne et la coordination de son parcours.



EXEMPLE

OUTILS DE LIAISON MAS/FAM-HOPITAL

Des outils de liaison MAS/FAM-HOPITAL ont été développés en appui avec l'ARS pour faciliter l'échange d'information.

DISPOSITIF SASHA – LES PAPILLONS BLANCS 68

La démarche prévoit notamment un Passeport Santé complet, pour l'instant sous format papier, que la personne amène avec elle en consultation, hospitalisation, urgence pour faciliter son autonomie et la communication entre les personnels soignants et avec les aidants médico-sociaux.

AUTRES OUTILS

Groupe de travail CNSA
Passeport Santé du Sonnenhof
Réflexions en cours au Centre Ressources Autisme



ADAPTER LES OUTILS DE COMMUNICATION ET D'ÉVALUATION DE LA DOULEUR ET LES DÉVELOPPER



ACTION



AUTISME

- L'action complète l'action socle #3 sur la prise en charge individuelle « *évaluer et prendre en compte la douleur chez la personne handicapée* » (qui vise à recenser et diffuser les outils existants auprès des professionnels). Elle permet de prendre en charge de façon adaptée la personne, même non-communicante ou sans communication verbale, et d'éviter certains comportements-problèmes liés à des problèmes somatiques et douleurs non-identifiés.

- ✓ Il s'agit de **traduire et d'adapter les outils de communication** (outils et documents pour expliquer les soins et examens, pictogrammes, plaquettes des services, fiches simplifiées d'explication des examens, poupons et outils adaptés aux enfants, etc.). Cette action peut, en fonction des besoins, prévoir un **travail de traduction en FALC appuyé par les ESMS** du territoire et de traduction en braille.
- ✓ Il s'agit également **d'adapter les outils d'évaluation de la douleur** aux différents publics en situation de handicap, notamment les personnes non-communicantes ou sans communication verbale. L'action peut aller jusqu'à développer de nouveaux outils, le cas échéant, ou à capitaliser sur des travaux externes (ex. centre douleur d'Etampes pour l'autisme).

HUS

Le SU (enfants/adultes) porte une grande vigilance à la prise en compte de la douleur et utilise un outil adapté aux personnes sans communication verbale. « *La vigilance importante du SU de Haute-pierre envers la douleur et l'usage d'outils adaptés aux personnes sans communication verbale est un gros atout.* », Direction ESMS

TRISOMIE 21 FRANCE

Site en Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour aider les personnes déficientes intellectuelles à comprendre des informations importantes pour leur santé et à la prendre en charge de façon autonome.



LIVRABLES



- ✓ Outils de communication et d'évaluation de la douleur adaptés

Revenir à l'accueil

EXEMPLE

