



# Améliorons l'accueil des publics spécifiques



Si l'hôpital offre un **accès aux soins pour tous**, certaines populations spécifiques, en situation de handicap peuvent présenter une vulnérabilité ou un risque particulier qui impacte leur accès aux soins et leur prise en charge.

Selon l'enquête sur l'activité 2017 des Commissions des Usagers (CDU) des établissements de santé en Île-de-France, **14% des établissements** déclarent n'avoir mis en place aucun Dispositif d'Accueil Spécifique (DAS).



## POURQUOI VOUS ÉCRIVONS-NOUS ?

- ➔ Ce document a pour objectif de **sensibiliser** les Commissions des Usagers à l'accueil des personnes en situation de handicap dans tout type d'établissements de santé afin qu'elles **engagent des actions d'amélioration**.
- ➔ La finalité est de **faciliter l'accueil, l'échange et la communication** entre les établissements et les publics spécifiques : les non francophones, les personnes non et mal voyantes, les personnes illettrées ou analphabètes, les personnes sourdes et les personnes avec un handicap psychique.



## LA COMMISSION DES USAGERS AU CŒUR DE L'AMÉLIORATION DE LA PRISE EN CHARGE

- ➔ Le Code de la Santé Publique prévoit que la CDU participe à l'élaboration de la politique menée dans son établissement en ce qui concerne **l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers**.
- ➔ Elle est associée à **l'organisation des parcours de soins** ainsi qu'à la **politique de qualité et de sécurité** élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions sur ces sujets et est informée des suites qui leur sont données.
- ➔ La CDU, ses représentants et intervenants en établissement de santé, ont de **nombreuses possibilités d'actions** organisées avec l'établissement pour améliorer l'accueil de ces populations en situation de handicap.



## QUELLES ACTIONS POUVEZ-VOUS METTRE EN PLACE DANS VOS ÉTABLISSEMENTS ?

➔ Les actions qui suivent ne sont que les **remontées de l'ensemble des établissements** qui ont mis les DAS en place dans leur établissement.

➔ **La CDU peut s'inspirer de ces exemples** et engager une démarche d'amélioration, avec son établissement.

➔ Les exemples sont **répartis selon les publics accueillis mais aussi selon les typologies d'établissements**. Après analyse, il est apparu que selon les types d'établissements ou leur activité, les modalités d'accueil pouvaient être différentes.

\* *Jeune volontaire du service civique*

### Personnes non et mal voyantes

- Accompagnement physique par un membre du personnel (accueil, professionnel, sécurité, etc.) ou un « Gilet bleu\* »
- Documents (charte du patient hospitalisé ou livret d'accueil) en braille ou en grand format
- Formation des secrétaires admission – accueil
- Appels vocaux dans les salles d'attente
- Protocole « Prise en charge d'un patient fragile »
- Signalétique en braille
- Chiffres en braille sur les portes de toutes les chambres d'hospitalisation
- Matériel de repas adapté
- Ascenseur adapté (inscription en braille, annonces sonores)
- Bandes rugueuses, tapis podotactile
- Téléphone adapté (avec touches plus grandes et en braille)
- Livret d'accueil audio
- Installation de rampes d'accès et de mains-courantes



## QUELLES ACTIONS

### POUVEZ-VOUS METTRE EN PLACE DANS VOS ÉTABLISSEMENTS ?

#### Personnes au handicap psychique

- Accompagnement (personnel, « Gilets bleus »)
- Unité de soutien psychologique et psychiatrique
- Chambre adaptée aux personnes intolérantes aux ondes
- Pictogrammes
- Locaux adaptés : parking, dépose minute, toilettes, portes automatiques, larges couloirs
- Protocole « Prise en charge d'un patient fragile »
- Locaux sécurisés (verrouillage fenêtre, chambre au rez-de-chaussée et à proximité du poste de soins)
- Formations : prise en charge des handicaps psychiques, prise en charge de patients suicidaires, gestion de l'agressivité
- Entretien individuel et remise d'un livret d'accueil
- Passage prioritaire en consultation (éviter les salle d'attente)

#### Non francophones

- Liste d'interprètes
- Liste du personnel parlant une langue étrangère
- « [Livret de santé bilingue](#) » (15 langues) et Kit [MediPicto](#)

#### Personnes sourdes

- Kit [MediPicto](#)
- Ardoises, bloc note, pictogrammes
- Personnel formé au langage des signes
- Accompagnement, aide humaine
- Formation des secrétaires admissions – accueil
- Affichage, signalétique
- Protocole « Prise en charge d'un patient fragile »
- Borne d'orientation tactile
- Amplificateur de son
- Alarme visuelle lors du déclenchement de sécurité incendie



## QUELLES ACTIONS

### POUVEZ-VOUS METTRE EN PLACE DANS VOS ÉTABLISSEMENTS ?

#### Analphabètes ou illettrés

- Tablettes [VOCALYX](#)
- Kit [MediPicto](#)
- Accompagnement humain

#### Établissements psy

- Accompagnement soignant et social pour la gestion des démarches administratives
- Information ciblée lors des prescriptions thérapeutiques
- Aide à la rédaction par le référent social
- Formation des secrétaires à la gestion de l'agressivité
- Locaux sécurisés (verrouillage fenêtre, hospitalisation au rez-de-chaussée, chambre à proximité du poste de soins)

#### Établissements de « petite taille »

- Notification du handicap du patient lors de l'annonce médicale pour adapter la prise en charge en aval
- Accompagnement d'un membre de l'entourage du patient pour les personnes atteintes d'un handicap mental
- Chambre à proximité du poste de soins pour les personnes atteintes d'un handicap mental (faciliter la surveillance et la prise en charge)
- Liste du personnel parlant des langues étrangères
- Admission de chiens d'aveugle dans la structure
- Livret de communication par pictogramme
- Utilisation d'une ardoise pour communication écrite avec le personnel et les RDV extérieurs
- Présence d'un psychologue au sein de l'établissement
- Protocole interne sur la « Prise en charge d'un patient fragile »
- Convention pour soins bucco-dentaire avec [Rhapsod'if](#)



## QUELLES ACTIONS

### POUVEZ-VOUS METTRE EN PLACE DANS VOS ÉTABLISSEMENTS ?

#### Établissements type rééducation

- Prise en charge par une personne du service éducatif (enfants scolarisé dans l'établissement)
- Personnes formées à la langue des signes et apprentissage de quelques signes pour chaque soignant (sourds et muets)
- Liste des salariés parlant des langues étrangères (non francophones)
- Formation de soignants sur « communiquer chez les non communicant » (polyhandicapés non communicant)
- Cours de français au patient à l'hôpital ou dans une association (non francophones, illettrés)
- Convention avec un établissement psy (patients souffrant d'autisme)

#### Établissements de « grande taille»

- Accompagnement par un « Gilet bleu »
- Formation à la langue des signes, amplificateur de son, tablettes [VOCALIX](#)
- Appel à un traducteur
- Ascenseurs adaptés (inscriptions en braille, annonces sonores)
- Signalétique en braille, bornes d'orientation tactile, livret d'accueil audio, bandes rugueuses et tapis podotactile
- Matériel de repas et téléphone adaptés (grandes touches en braille)
- Matériel nécessaire à l'acte médical exposé aux patients dans les bureaux de consultations (surtout en anesthésie)
- Carnet de bord pour le patient et travail en collaboration avec la neuropsychologue (en cas de troubles cognitifs)
- Chambre adaptée aux personnes intolérantes aux ondes
- Collaboration avec le service psychiatrique (handicaps psychiques)



## QUELLES RÉFÉRENCES POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'ACCESSIBILITÉ ?

### La HAS

- Le guide « Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap » propose :
  - une check list d'actions à entreprendre (destinée à l'équipe dirigeante);
  - une grille « patient traceur » (destinée à l'équipe impliquée dans l'accueil et la prise en charge de la personne en situation de handicap);
  - un document destiné aux représentants des usagers intervenant en établissement de santé, pour les inciter et les soutenir dans les actions qu'ils pourraient conduire dans le cadre de leur mandat.

[Voir le guide](#)

### Comité interministériel du handicap

- Le guide pratique « Accueil des personnes en situation de handicap » interroge sur le « comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap » et le parcours de ces usagers, et donne quelques conseils pour mieux accueillir la personne en situation de handicap et des exemples de bonnes pratiques.

[Voir le guide](#)

### Santé publique France

- Les personnes en situation de déficiences intellectuelles, les publics migrant, en situation d'illettrisme ou encore dyslexiques ont des difficultés d'accès à l'information, ce qui peut nuire à la qualité de leurs soins.
- Santé publique France propose un guide qui regroupe des règles simples pour rendre l'information facile à lire et à comprendre (FALC).

[Voir le guide](#)



[ars-idf-cdu@ars.sante.fr](mailto:ars-idf-cdu@ars.sante.fr)