

ACCOMPAGNER LE PARCOURS DE SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

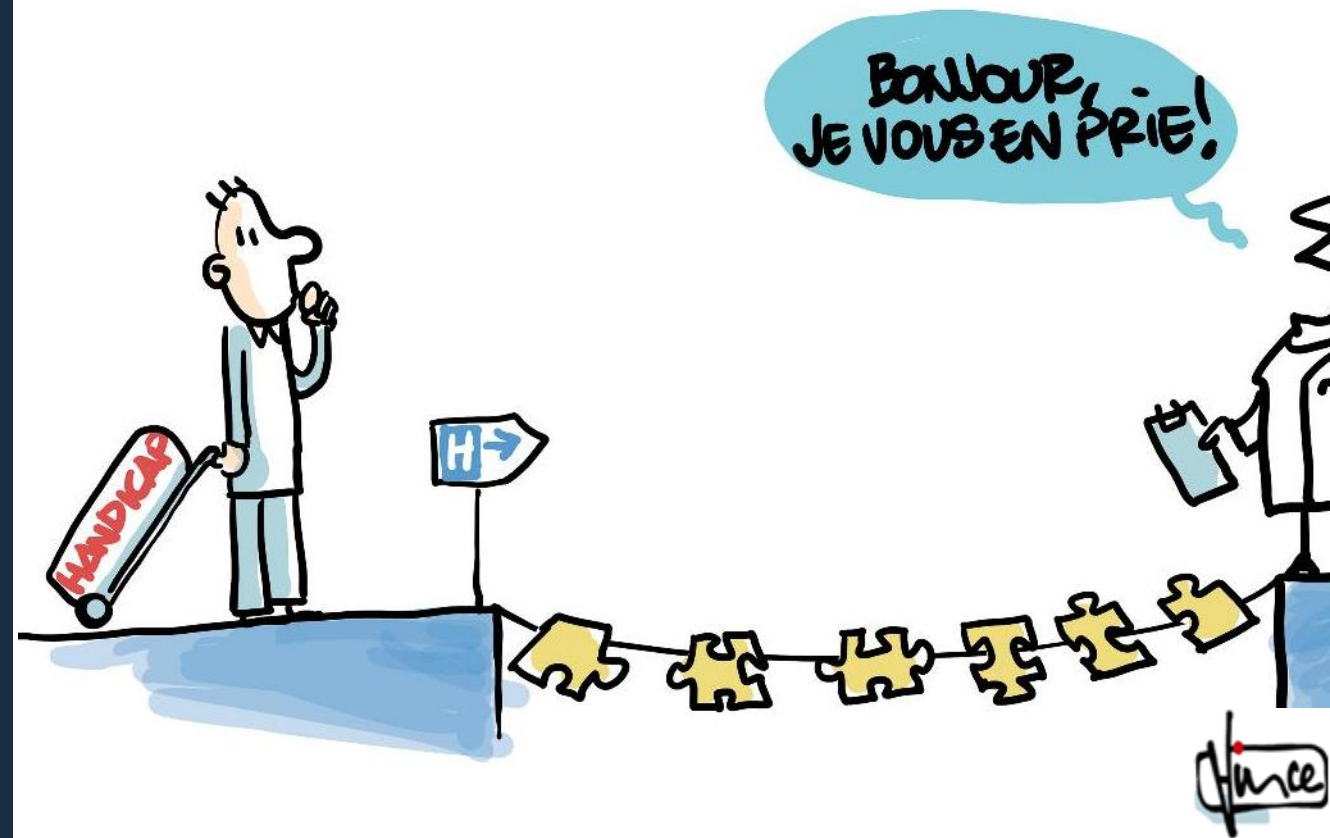
Elisabeth Massin
Corentin Leroy

Public cible: de qui parle t'on?



Vision sociale

Le *handicap* résulte de l'**interaction** entre des personnes présentant des incapacités et les **barrières comportementales et environnementales** qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.



Personnes à besoins spécifiques

= toute personne gênée dans ses possibilités d'interagir avec l'environnement en raison de:

- sa taille,
- son état,
- son âge,
- son handicap permanent ou temporaire
- et des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer.





Les personnes concernées

- Porteuses d'une déficience intellectuelle,
- Personnes malvoyantes ou aveugles,
- Malentendantes ou sourdes,
- Porteuses d'un handicap moteur,
- Personnes âgées,
- Femmes enceintes,
- La petite enfance,
- Parents avec poussettes,
- Sportifs dans le plâtre, etc...

Quelques chiffres



30 à 40 %

de la population rencontre des obstacles en raison d'un environnement inadapté



1 famille sur 5

est concernée par le handicap en Wallonie



80%

des handicaps arrivent en cours de vie

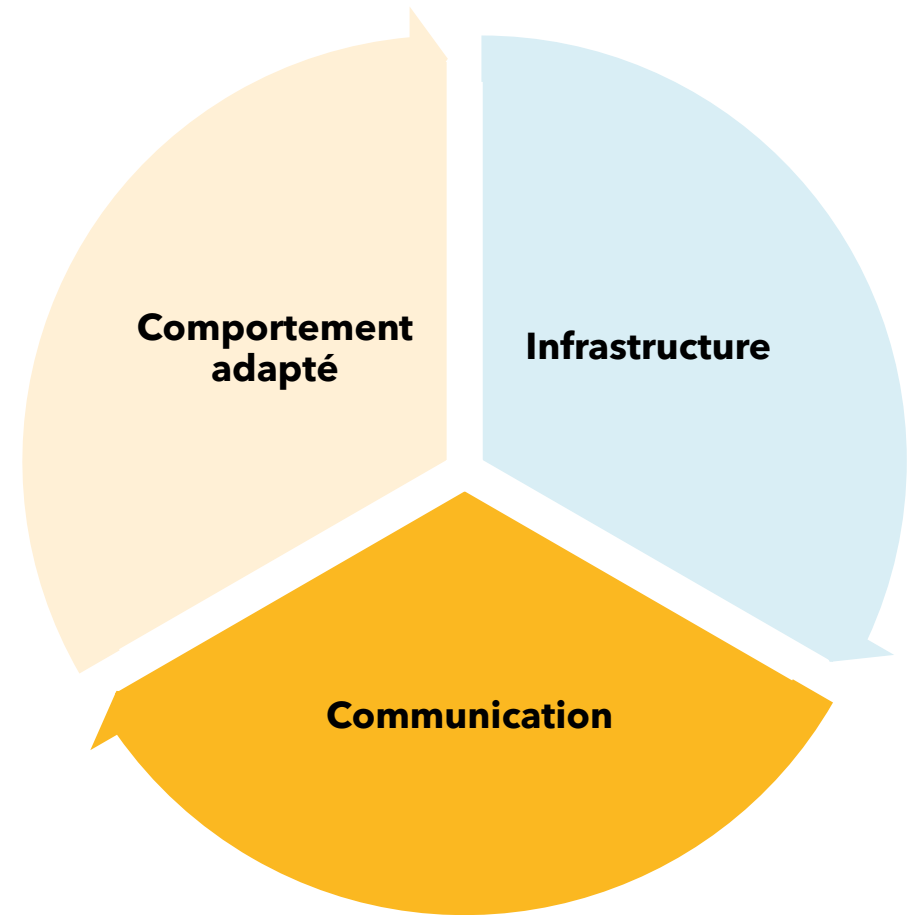


80%

des handicaps sont invisibles

Accessibilité

« Toutes les mesures appropriées pour assurer aux personnes à besoins spécifiques, sur la base de **l'égalité** avec les autres, **l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication**, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public »



Parcours de soins

Conseils, ressources, témoignages

- Avant la consultation
- Pendant la consultation
- En suivi de la consultation



Avant le soin

❖ Conseils sur **l'accessibilité informationnelle** et **sensorielle**

- Communiquer sur les lieux:
 - Leur **accessibilité** (accessibilité PMR, visuelle, cognitive, sensorielle, relationnelle, ...)
 - Tout contenu permettant d'**anticiper la visite** et réduire l'anxiété
 - Quelques **photos** du lieu voire, des professionnels
 - **Présentation** des professionnels
 - Travailler l'aménagement et l'atmosphère de la **salle d'attente** (attention portée aux dimensions sensorielles : calme, lumières confortables, ...)
 - Veiller à l'accessibilité du **site internet**
 - Disposer de **l'information en formats accessibles (FaLC, langue des signes, ...)**:
 - En cas de besoin d'une interprétation en **langue des signes**, organiser le rendez-vous largement à l'avance
- [Video](#)



Préparation et consultation

❖ Conseils sur **l'accessibilité relationnelle** et **d'orientation**

- L'accueil **humain** reste capital, il ne faut pas limiter ses services à la disposition d'outils, à l'automatisation ou au numérique.
- Avoir dans l'équipe un **professionnel formé aux besoins spécifiques** pour les prises de rendez-vous, l'accueil et/ou pour le soutien et la coordination de l'équipe
- **S'informer** des besoins spécifiques du patient (via un questionnaire)
- Témoigner d'une **attitude empathique**, et d'une écoute active (**expertise du patient**)
- **Communiquer directement** avec la personne concernée même si elle est accompagnée (accompagnant comme personne support/ressource)
- **Rendre accessible sa communication** orale et écrite (langages adaptés, oraux, visuels,...)



Suivi

❖ Conseils

- Veiller au **transfert et à la clarté des informations** (pour le patient et les autres professionnels), du **dossier médical** et du **suivi interprofessionnel**
 - Certaines personnes ont des *parcours médicaux complexes* et ont beaucoup de professionnels qui gravitent autour d'eux.
 - Des *informations se perdent facilement*, ce qui met en danger la personne et fait perdre du temps aux soignants.
- Songer aux moyens de **rendre plus adaptées et faciles à comprendre** la **prescription, l'ordonnance** et les **indications de traitement** (FaLC).
- Développer sa **pratique du suivi** : questionner les outils et méthodes les plus efficaces par rapport à la population soignée et aux professionnels de l'équipe.



Témoignages

Professionnels de la santé

Enjeux et conseils pour une pratique plus inclusive

- Dites aaa... Accompagnement et compréhension



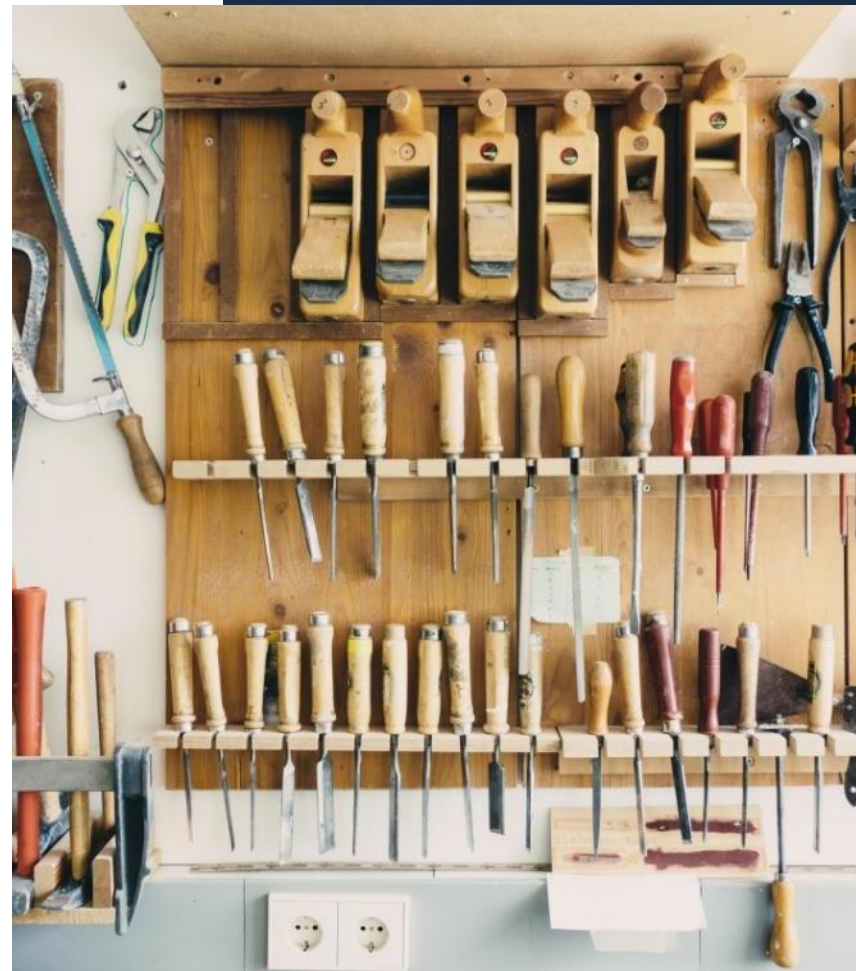
Personnes à besoins spécifiques

L'importance de ne pas réduire la personne à son handicap

- Dites aaa... Une personne avant tout

Outils de soutien

Des ressources sont disponibles pour vous aider



Welcome

- Service mis en place à l'hôpital de la Citadelle
 - **Accompagnement personnalisé** des personnes besoins spécifiques en consultation ou en hospitalisation
 - **Fiche de liaison** pour la récolte des besoins du patients afin d'offrir un accueil sur mesure
 - Impacts
 - ✓ Augmente la qualité des soins et de l'accueil
 - ✓ Anticiper les incidents
 - ✓ Améliorer la relation soignants-soignés
 - ✓ Réduire le stress des professionnels en anticipant les requêtes de la personne
- [Service Welcome](#)

Fiche de liaison



Accueil des personnes à besoins spécifiques

04 321 56 51

welcome@citadelle.be

Boulevard du 12^e de Ligne 1
4000 Liège



Fiche de liaison pour l'accueil des personnes à besoins spécifiques (PBS)

Cette fiche de liaison a pour objectif de faciliter la prise en charge des PBS lors de leur visite à l'hôpital de la Citadelle (consultation, hospitalisation, ...).

Matériel nécessaire à l'arrivée



Chaise roulante



Brancard

Point de rencontre:

Remarques:

Identification du handicap



Moteur



Visuel



Déorientation



Auditif



Mental



Communication



Autisme



Psychique

Coordonnées du patient

Nom: Prénom: Date de naissance:/...../.....

Adresse:

Téléphone:

Médecin traitant: Personne aidante:

Coordonnées de l'institution / de la personne responsable

Nom:

Téléphone:

1 Communication

Langue usuelle

☐ Français ☐ Autres

Communication

☐ Verbal ☐ Non-verbal

☐ Autres (précisez sur la feuille annexe)

Fiabilité de la communication

☐ Oui ☐ Non

Utilise un support de communication

☐ Oui (précisez sur la feuille annexe) ☐ Non

2 Comportement

Participation

☐ Oui ☐ Non

Agitation

☐ Oui ☐ Non

Replié sur lui-même

☐ Oui ☐ Non

Orientation dans le temps

☐ Oui ☐ Non

Risque de fugue

☐ Oui ☐ Non

Agressivité

☐ Oui ☐ Non

Orientation dans l'espace

☐ Oui ☐ Non

Gestes, attitude à éviter

☐ Ne supporte pas d'être touché

☐ Ne supporte pas le bruit

☐ Autres (précisez sur la feuille annexe)

3 Locomotion - transert - déplacements - motricité

Risque de chute

☐ Oui ☐ Non

Se déplacer

☐ Aucune difficulté

☐ En prenant appui

☐ Avec une aide à la locomotion

☐ Déplacement sans aide / très difficile

Aide à la locomotion

☐ Chaise roulante manuelle

☐ Chaise roulante électronique

☐ Canne, béquilles

☐ Rollator

☐ Autres (précisez sur la feuille annexe)

Se transférer

☐ Aucune difficulté

☐ En prenant appui

☐ Avec l'aide et le soutien d'une personne

☐ Très difficile ou impossible sans aide

Nécessite une aide

☐ Pour s'habiller

☐ Pour se déshabiller

☐ Pour aller à la toilette

☐ Pour manger/boire

☐ Autres:

4 Etat sensoriel

Audition

☐ Malentendant

☐ Non entendant

☐ Appareillage auditif

☐ Pratique de la langue des signes

☐ Lecture labiale

☐ Interprète

Vue

☐ Malvoyant

☐ Non-voyant

☐ Lunettes

☐ Chien guide

☐ Canne blanche

☐ Autres (précisez sur la feuille annexe)

5 Respiration

Assistance respiratoire

☐ Oui ☐ Non

6 Crise d'épilepsie

Crise d'épilepsie

☐ Oui (précisez sur la feuille annexe) ☐ Non

7 Trouble de la déglutition

☐ Oui (précisez les moyens de préventions sur la feuille annexe)

☐ Non

8 Allergies/ contre-indications

☐ Oui (précisez les moyens de préventions sur la feuille annexe)

☐ Non

9 Autres besoins

Chien d'assistance

☐ Oui ☐ Non

Nécessite un temps de consultation plus important

☐ Oui ☐ Non

10 Matériel nécessaire à la consultation / à l'hospitalisation

☐ Matelas anti-escarres

☐ Chaise percée

☐ Polan

☐ Rehausseur WC

☐ Autres (précisez sur la feuille annexe)

Types de demandes

- **Accueil:** aller à la rencontre du patient au parking -2, l'aider dans le maniement de sa voiturette, l'aider à se déplacer
- **Accompagnement:** dans les démarches administratives, à la consultation
- **Information:** aider à comprendre les messages, l'informer
- **Anticipation:** prévoir le matériel nécessaire à la consultation/ à l'hospitalisation, discuter des besoins avec l'infirmier en chef ou le médecin, modifier l'aménagement du local, prévoir l'arrivée du chien d'assistance

➤ Vidéo

Visual Mundi

- Choisissez la situation que vous voulez rendre accessible et partez à la découverte des possibles !
- Présentation des ressources et aménagements possibles pour les personnes sourdes et malentendantes.

➤ <http://visualmundi.ffsb.be/>



Choisissez la situation que vous voulez rendre accessible et partez à la découverte des possibles !



- Informations transversales sur les besoins et ressources pouvant être employées



Accueil	
Info Surdité	
Interprétation & personnes signantes	Dois-je faire appel à un interprète professionnel ? Un traducteur ? Une personne qui connaît une langue signée ? Une personne sourde ?
Visio-communication	Vous avez décidé de faire appel à un interprète professionnel
Diffusion	Vous avez décidé d'employer une personne entendante signante
Gestion du projet accessibilité	Vous avez décidé d'employer une personne sourde signante
Sous/sur-titrage	Références
Sécurité	



Soins de santé

Section « soins de santé » pour les conseils:

- Agencement des lieux
- Solutions technologiques
- Solutions humaines



Les lieux où sont dispensés des soins de santé sont légion : **hôpitaux, maisons médicales, cabinets privés, plannings familiaux, homes, etc.**

Même si nous nous concentrons ici sur **le milieu hospitalier**, certains conseils peuvent également s'adapter à des structures plus petites.

Les professions médicales représentées dans les hôpitaux sont par ailleurs fortement éclatées. À ce titre, nous insistons sur le fait qu'il convient de **sensibiliser un maximum de personnes à l'accessibilité et à l'accueil des personnes sourdes** : infirmiers, médecins, ambulanciers, radiologues, etc. En effet, une personne sourde est **susceptible de rencontrer n'importe qui au sein du corps médical**. Idéalement, elle doit pouvoir **comprendre ses interlocuteurs et être comprise par eux à chaque étape de sa prise en charge**.

🏠 AGENCEMENT DES LIEUX

💡 SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

👤 SOLUTIONS HUMAINES

📖 RÉFÉRENCES



Le wifi et la visiocommunication

L'accueil des consultations

Les téléviseurs

L'accès aux salles et aux chambres

Les informations médicales

Si vous diffusez sur écran des **capsules vidéo et messages informatifs ou pédagogiques** dans vos salles d'attente, veillez à **sous-titrer vos contenus** systématiquement pour les rendre accessibles au public sourd/malentendant. Si vous avez la possibilité de les faire signer, c'est encore mieux. Ces types de capsules sont très appréciées pour leur caractère instructif : par ce canal, de nombreux renseignements et avertissements peuvent être découverts et pris en compte.

Il peut être intéressant d'accompagner vos **campagnes d'affichage** de **QR codes** dirigeant vers des **capsules vidéo en langue des signes (LSEB)**. Ces capsules sont d'un soutien considérable pour garantir la fiabilité / la non déperdition des informations qui sont transmises. Elles peuvent être également intégrées sur votre site web ou les téléviseurs dont sont peut-être équipées vos salles d'attente.

Le FAcile à Lire et à Comprendre

C'est un langage qui peut être compris par tout le monde.



Pour le **FAcile à Lire et à Comprendre**,
il faut remplacer les phrases longues
difficiles à comprendre
par des phrases courtes
plus faciles à comprendre.



Il y a des règles à suivre.

Le FAcile à Lire et à Comprendre



Santé BD : préparer, anticiper, expliquer et soutenir le soin

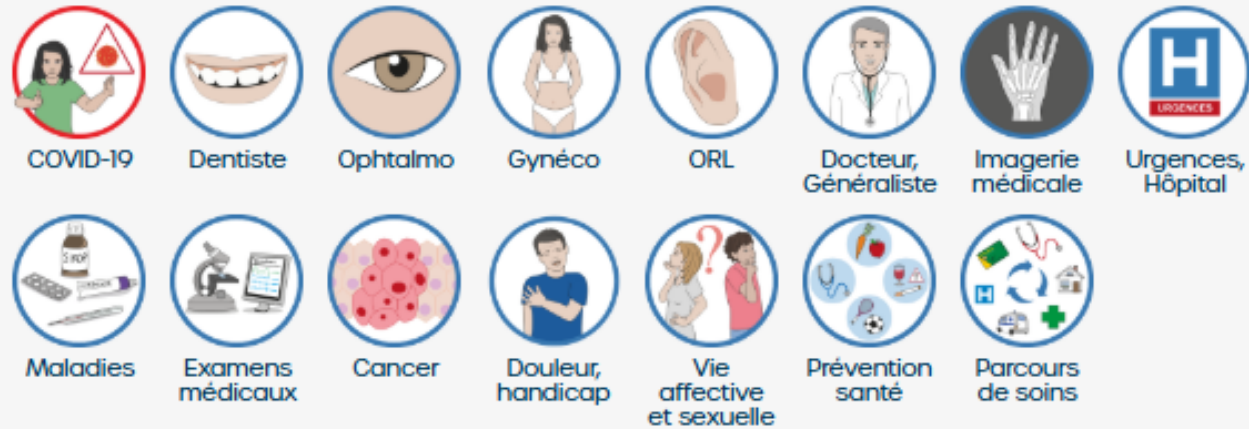
- Fiches numériques **téléchargeables** qui illustrent des situations de soins en détaillant les étapes du soin
- Fiches **personnalisables** (homme ou femme, enfant ou adulte, type de handicap, ...)
- **Séquence les soins** et confère un **support** pour les expliquer



[Accueil SantéBD](#)

Choisir le soin à expliquer ou préparer

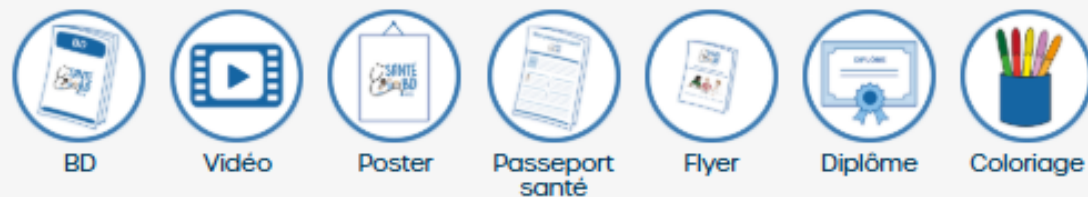
o Je choisis une ou plusieurs spécialités



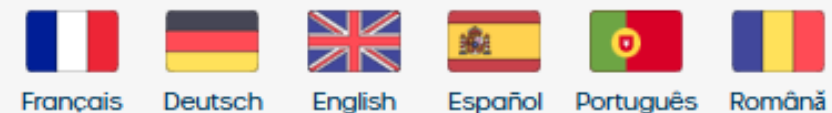
o Je recherche avec un mot clé

Saisir un mot clé (Ex. microbes, cancer, prévention, ...)

o Je choisis un ou plusieurs formats



o Je choisis une ou plusieurs langues



**J'ai choisi tous les critères,
je peux...**

Lancer ma recherche

[Réinitialiser ma recherche](#)

Choisir le soin à expliquer ou préparer

Résultats de la recherche : 227 résultats trouvés

Les BDs personnalisables

Pour ces BDs personnalisables, vous avez la possibilité en cliquant dessus, de personnaliser les personnages représentés.

BD personnalisable

Mon docteur



Mon docteur

BD personnalisable

Le dentiste



7. L'appareil dentaire



Le dentiste - 7. L'appareil dentaire

BD personnalisable

L'audition



Je vais avoir un appareil auditif



L'audition - Je vais avoir un
appareil auditif

BD personnalisable

Cancer



3. Mieux vivre
pendant mes traitements



Cancer - 3. Mieux vivre pendant
mes traitements

BD personnalisable

Mes émotions



Mes émotions

BD personnalisable

Cancer



2. Je suis soigné pour un cancer



BD personnalisable

La ménopause



BD personnalisable

O.R.L.



3. L'audiométrie



BD personnalisable

O.R.L.



2. Les examens ORL



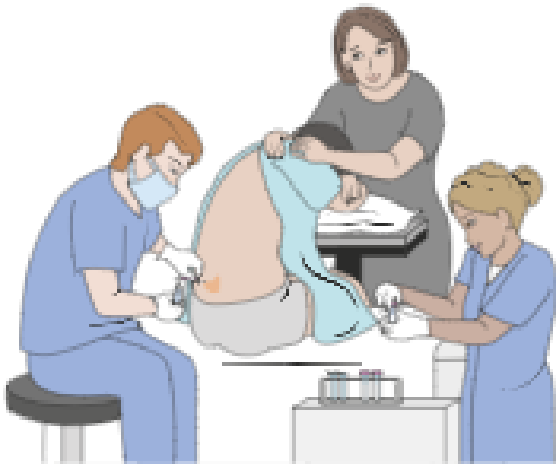
BD personnalisable

La coloscopie



Choisir le soin à expliquer ou préparer

La ponction lombaire



Sommaire

Les chapitres de la fiche

C'est quoi ?

A quoi ça sert ?

Comment ça se passe ?

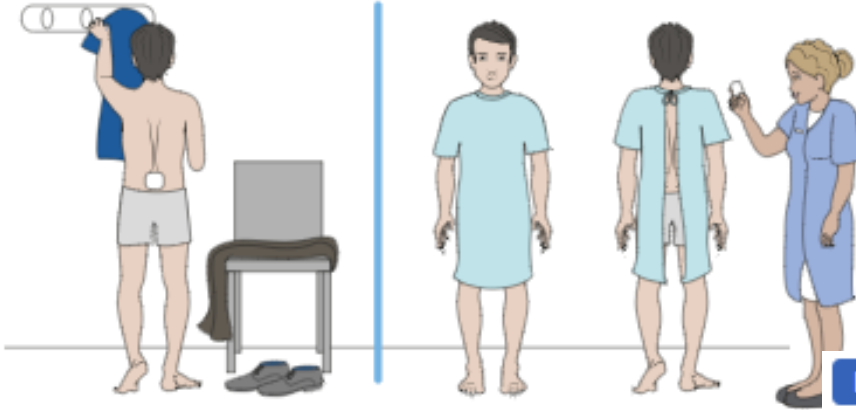
Après la ponction lombaire



Choisir le soin à expliquer ou préparer

Je me déshabille.

- L'infirmière me donne une blouse et elle retire mon pansement.



La blouse est ouverte derrière

L'infirmière m'installe dans la bonne position.

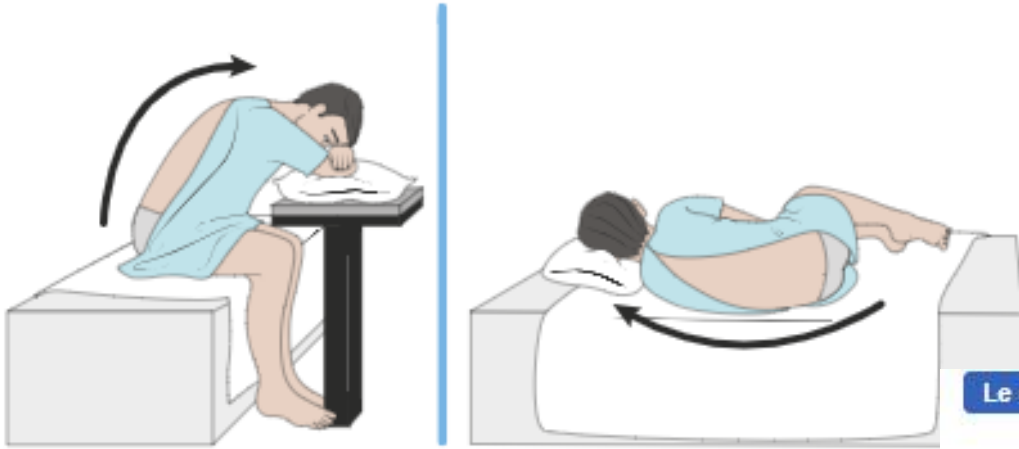
- Je choisis la position qui me permet de ne pas bouger :



Choisir le soin à expliquer ou préparer

L'infirmière m'installe dans la bonne position.

● Mon dos doit être bien rond.



Le docteur nettoie ma peau avec un liquide.



Choisir le soin à expliquer ou préparer

Il me fait une piqûre anesthésiante.

Pour faire la ponction, le docteur pique dans mon dos avec une aiguille.

• Cette piqûre endort ma peau.

• Ce n'est pas agréable.

• C'est rapide.

• Je ne dois pas bouger.



Après la ponction lombaire.

• Je reste allongée sur le dos pendant plusieurs heures.

C'est pour ne pas avoir mal à la tête.

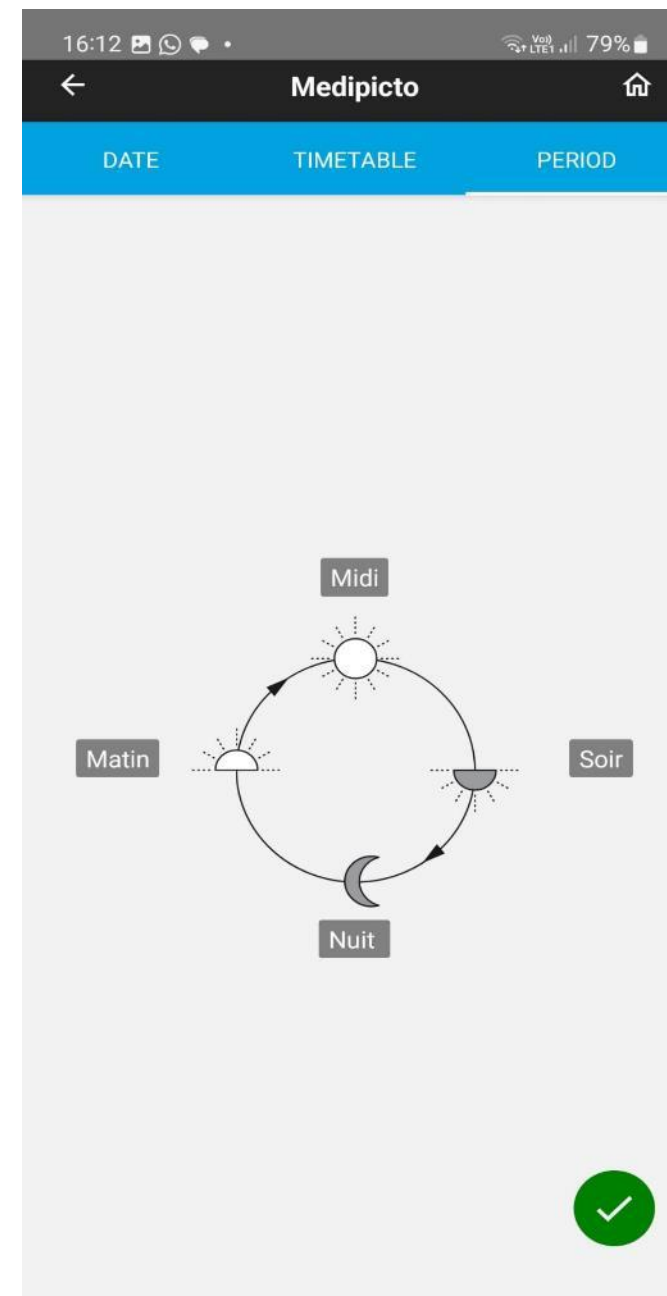
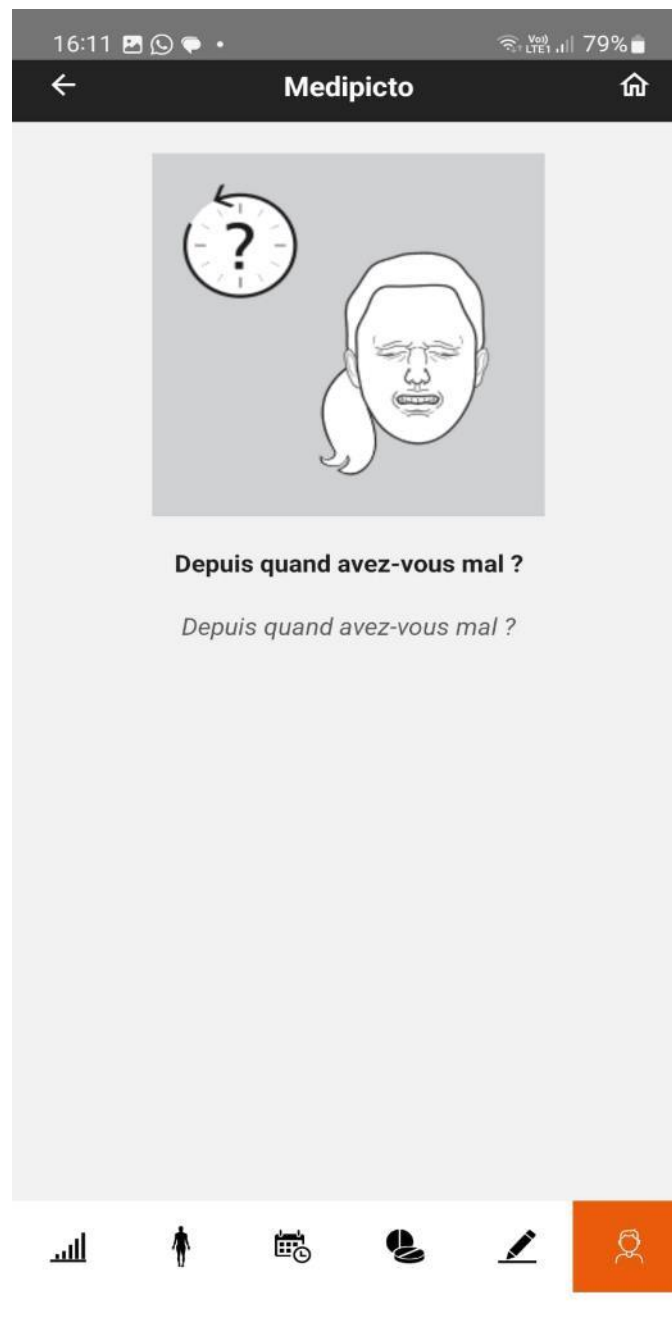


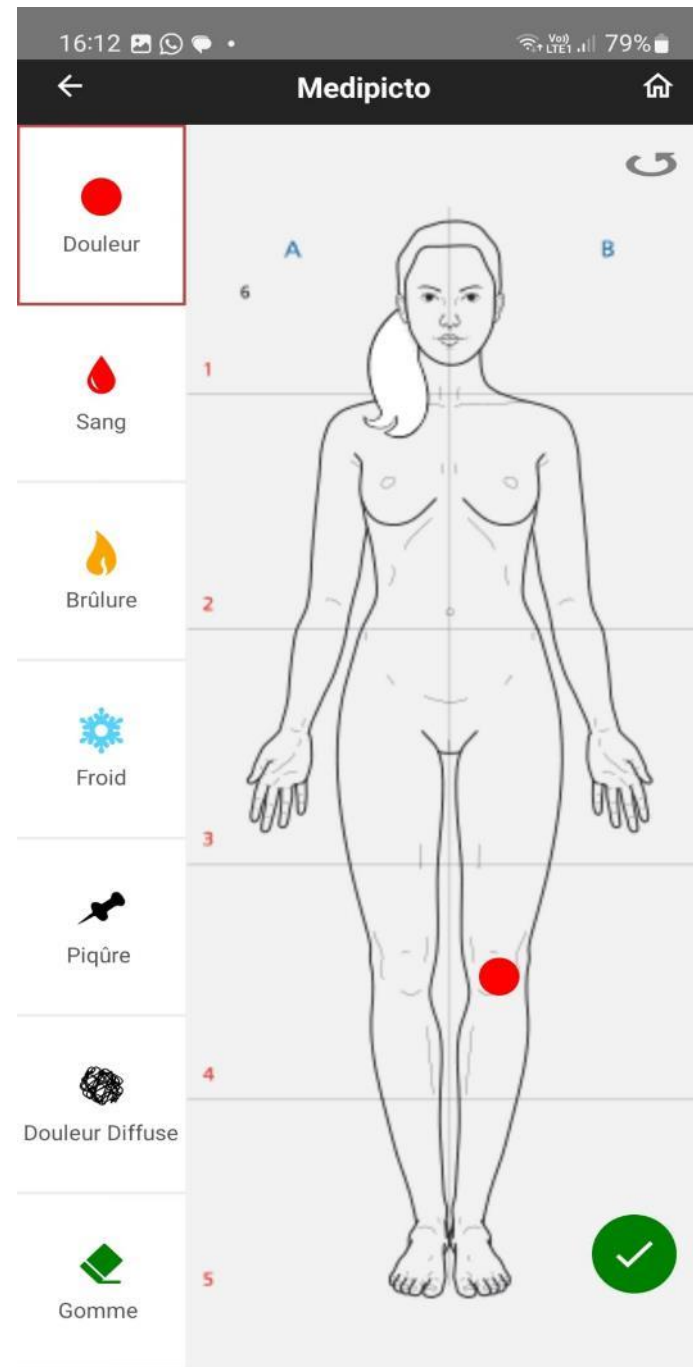
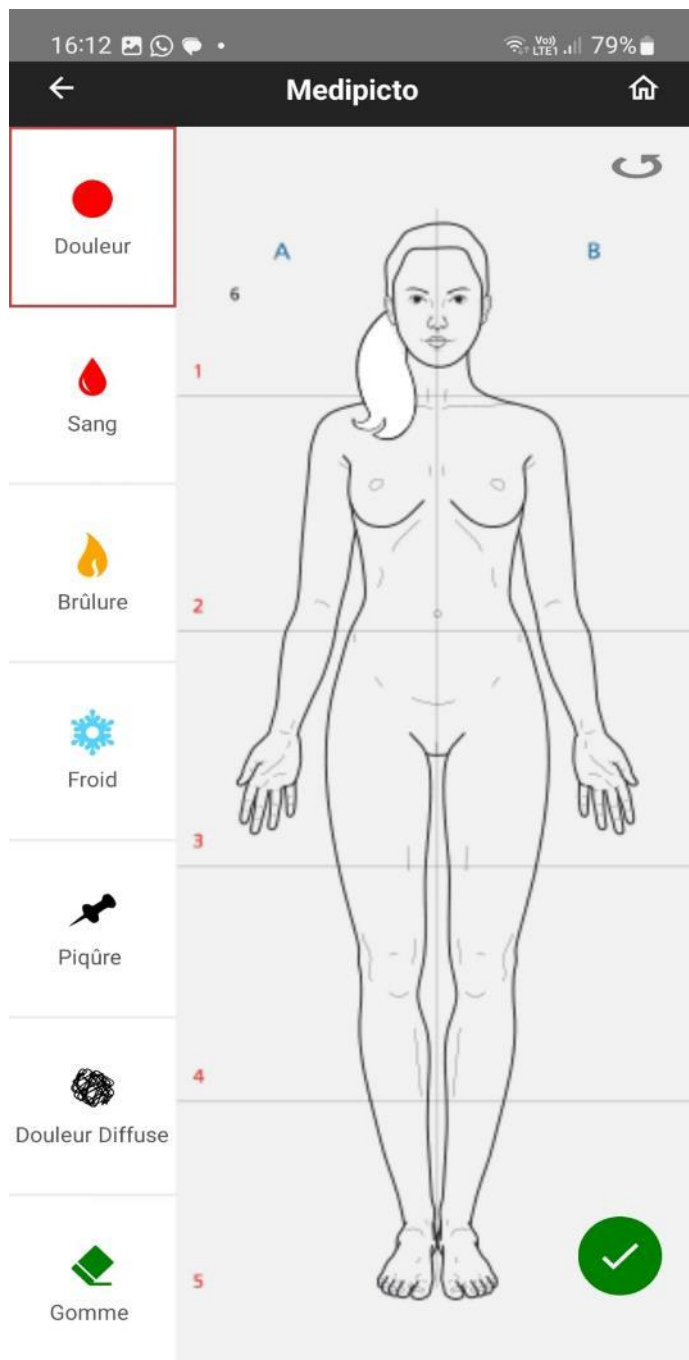
MediPicto

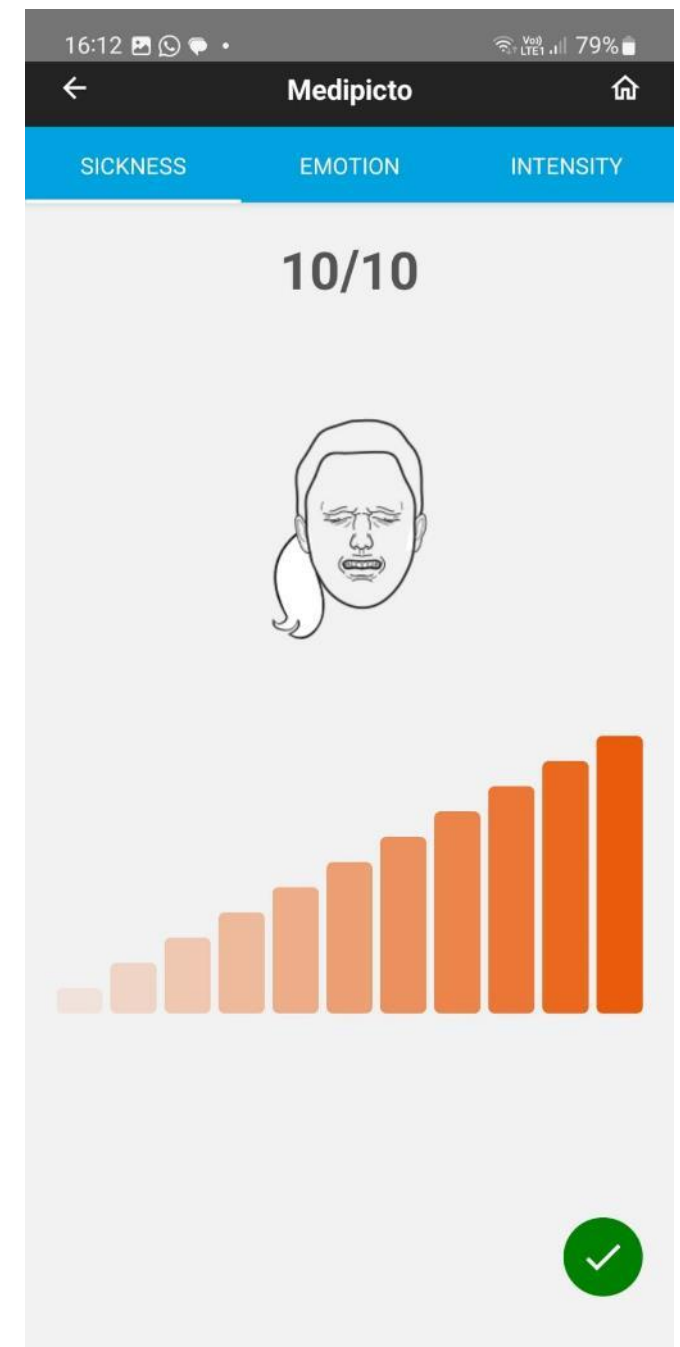
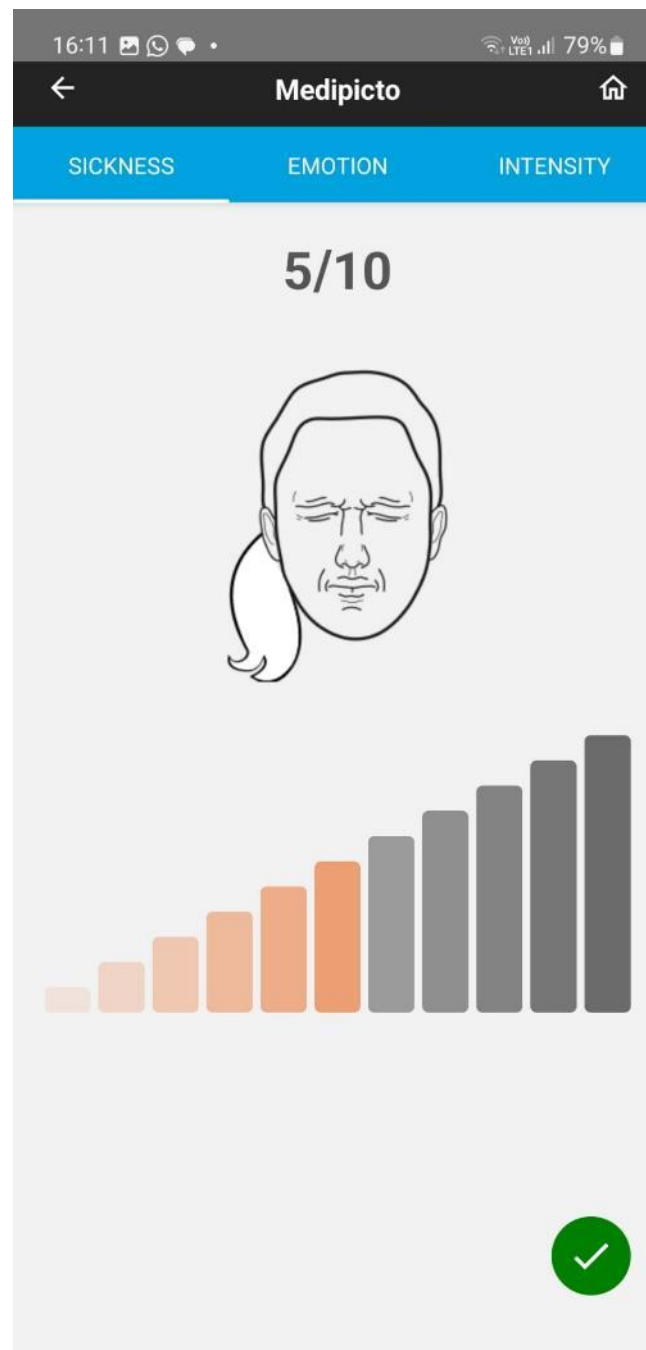
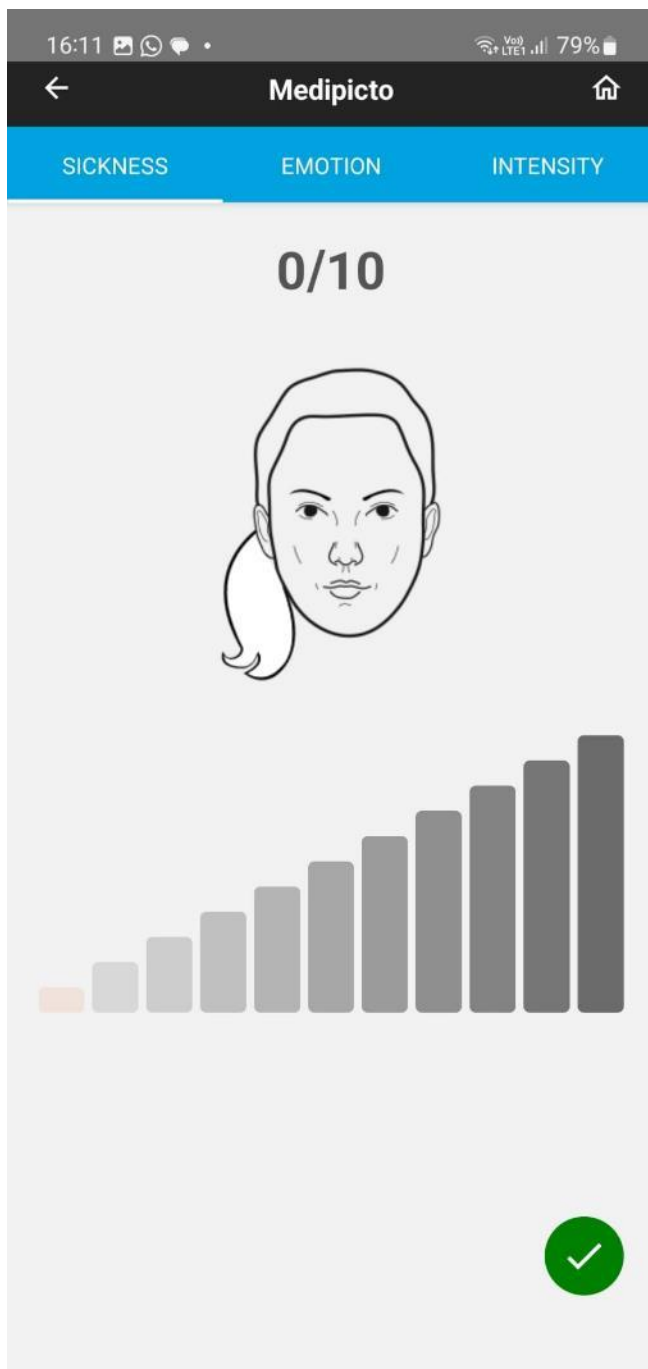
- Application gratuite **pour les soignants** et **pour les patients**.
- Dialoguer à l'aide de **pictogrammes** sur les principales situations **douleur**, prise de **médicament**, **diagnostic** mais aussi de poser des **questions administratives**.
- Construire des **scénarios personnalisés**, avec les pictogrammes les plus souvent utilisés ou sur des thèmes précis, de les enregistrer et les partager avec leurs collègues.

MediPicto AP-HP

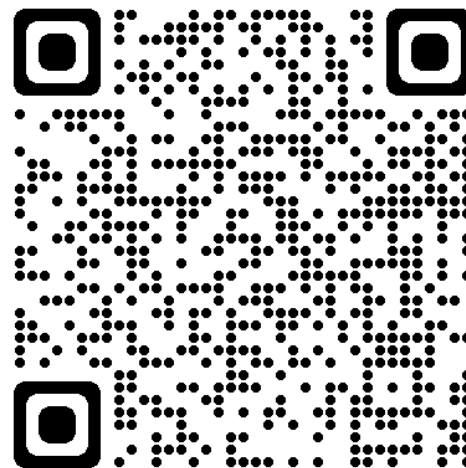








DitesAAA.be : des outils et recommandations concernant le handicap intellectuel



<http://ditesaaa.be/les-outils/>

AVANT le rendez-vous

Rendre le lieu de consultation accessible

En plus de l'accessibilité PMR, surmonter les difficultés de lecture et d'orientation passe par l'adaptation de la signalétique et des documents.

- S'appuyer sur des **mots simplifiés** (FALC) et supports visuels;
- Veiller à la **quantité d'informations** (manque ou surcharge);
- **Communiquer** sur le niveau d'accessibilité;
- **S'adapter** aux informations récoltées à la prise de rdv.

Comprendre le handicap intellectuel

En recueillant des informations sur les sensibilités et les difficultés de votre patient, vous réduirez les obstacles associés à sa prise en charge.

- Consulter la **documentation** disponible et suivre des **sensibilisations et formations**;
- **Questionner** le patient ou son aidant sur ses **besoins et capacités** dès la prise de rendez-vous.

Préparer le patient au soin

Les rendez-vous médicaux sont souvent une source d'anxiété. Mettre à disposition ces informations dédramatise le soin et réduit le recours aux pratiques de contention et d'anesthésie.

- Expliquer le **déroulement** du soin et informer sur les **aspects sensoriels** à chaque étape;
- Mettre à disposition des **photos** des **soignants** et du **lieu** de soin.

PENDANT le rendez-vous

Adapter son attitude

S'adapter à la personne, respecter sa dignité et ses besoins permet de construire la relation de manière plus saine et efficace.

- **Prendre son temps**;
- **Comprendre** le patient et **se faire comprendre**;
- Bénéficier de l'**expertise du patient et de l'aidant**.

Encadrement de l'anxiété

En tant que catalyseur de la douleur, l'anxiété pourrait compromettre le soin si aucune mesure n'est prise.

- **Expliquer les soins** qui vont être administrés;
- Pratiquer des **techniques d'apaisement** si nécessaire.

Gérer une situation de crise

- Réfléchir aux **causes de la crise**
- Réfléchir à la nécessité de la **contention** ou de la **sédation**

Adapter son langage

- Langage **simple**
- Mots du **quotidien**
- Éviter les concepts abstraits
- Enrichir d'**images**, de **gestes** et de **démonstrations**

Récolter et interpréter le consentement

Le consentement est un enjeu aussi complexe qu'impératif en raison des difficultés de compréhension et d'expression du patient.

- Être attentif à la **compréhension des actes** qui vont être posés;
- Déceler les **signaux d'adhésion** ou de désaccord.

Encadrement et évaluation de la douleur

- La **détecter, localiser, quantifier** à l'aide d'outils.

La douleur peut passer inaperçue car non-exprimée ou pas de la manière présumée. Au-delà de l'expertise du patient et de son proche, des outils existent pour l'identifier.

APRÈS le rendez-vous

Assurer la coordination et le suivi des soins

Informar le réseau de la personne (autres praticiens, éducateurs, proches,...) et connaître les services de relais permet d'assurer la continuité des soins.

- Compléter les **dossiers collaboratifs intersectoriels** (DMG, Carnet de liaison...);
- Faire appel à des **services de soutien** comme Inclusion ASBL ou Aidants Proches.



Découvrez la
version complète
et digitale ici :



Conçu par



Handicap
& Santé

Avec le soutien de



Services conseils en accessibilité

Les services experts en accessibilité vous proposent **du conseil, des formations, de l'accompagnement et diagnostic personnalisés** :

- [AccessAndGo-ABP](#)
- [Atingo.](#)
- [Plain-Pied](#)
- [Passe-Muraille](#)
- [Handyaccessible \(ESENCA\)](#)

...mais également une **évaluation sur le niveau d'accessibilité** des lieux ouverts au public

- [Access-i](#)

... et des **guides et documentations** diverses:

- [CAWaB](#)

Guides

Infrastructure

- Hôpitaux accessibles à tous
- Guide d'aide à la conception d'un bâtiment accessible

Communication

- Accessibilité numérique : des sites web pour tous !
- Handistreaming - comment adapter sa communication



Qui sommes nous?



Conclusion

Pour aller plus loin...



Boîte à outils

Centraliser les ressources à disposition pour améliorer l'accessibilité globale de son service

Midis accessibilité

Webinaires se focalisant sur une outil

➤ A partir de l'automne 2025

Sensibilisations et formations

Aborder et/ou approfondir la connaissance des besoins et attitudes adaptés



Merci pour votre attention!

Elisabeth Massin: elisabeth.massin@aviq.be

Corentin Leroy : corentin.leroy@araph.be