

Accueil, accompagnement et organisation des soins en établissement de santé pour les personnes en situation de handicap

Synthèse
Juillet 2017

OBJECTIFS, CIBLE, CONTENU

Le guide vise à améliorer l'organisation et les pratiques professionnelles relatives à l'accueil des personnes en situation de handicap en établissement de santé.

Les préconisations qu'il contient, sont destinées aux professionnels exerçant en établissement de santé.

Le guide concerne l'ensemble des personnes en situation de handicap.

Il s'agit de la prise en charge des soins courants de toute nature (soins somatiques ou psychiques) des personnes en situation de handicap. Les préconisations ne concernent pas les spécificités des traitements d'une déficience à l'origine d'un handicap.

DEUX PRINCIPES FONDAMENTAUX

Les principes du respect des droits de la personne en situation de handicap, notamment l'information et le consentement du patient, et du développement de son autonomie constituent les fils conducteurs du document.

Les patients en situation de handicap doivent bénéficier d'un accès à des soins de qualité au même titre que tout autre patient.

CINQ OBJECTIFS PRIORITAIRES

Cinq objectifs sont définis pour améliorer l'organisation et la qualité des soins pour les personnes en situation de handicap en établissement de santé

1/ Assurer la qualité et la continuité du parcours de santé

-La continuité se construit avant même l'arrivée du patient par une information facilitée (exemple : site internet accessible, numéro de téléphone, messagerie unique dédiée) et par un recueil de ses besoins spécifiques (exemple : besoin d'un interprète, de matériel spécifique, d'un mode de communication, d'une chambre adaptée, etc). L'objectif est de prévoir un accueil et une prise en charge personnalisés.

-En fonction de ces éléments, une recherche du meilleur parcours de santé et d'une organisation optimale des soins pourra être engagée en amont (temps plus important à prévoir pour les soins/examens, délais d'attente raccourcis, liste de patients identifiés à l'avance, dispositifs spécifiques, etc.).

-L'utilisation de documents de liaison ou du carnet de santé du patient pourra permettre une meilleure coordination entre l'équipe hospitalière et l'équipe médicosociale, sociale, ou les professionnels libéraux. Ces documents renseignent sur les précautions à prendre pour ce patient, ses habitudes de vie et les traitements en cours. Ils sont inclus dans le dossier patient.

-Lors des soins, un personnel ayant des compétences spécifiques (exemple : référent handicap ou équipe mobile) pourra intervenir en conseillant les équipes médico-soignantes.

-Des procédures et des protocoles de soins adaptés à la situation de handicap sont utilisés (notamment en ce qui concerne les soins corporels, les modalités d'alimentation, la prise en charge de la douleur et la prise en charge médicamenteuse).

-Enfin, il est fondamental de préparer la sortie du patient en contactant le futur lieu d'accueil du patient, les acteurs de relais (exemple : plateforme territoriale d'appui, autres) le cas échéant, et de remettre à la sortie les documents de liaison complétés.

2/ Veiller à l'accessibilité au sens large pour le maintien de l'autonomie de la personne

-Au-delà des obligations légales et réglementaires à respecter en matière d'accessibilité des locaux, il importe d'assurer une accessibilité effective des équipements et services de l'établissement (espaces d'attente adaptés au patient, chambres équipées, matériel spécialisé, modalités de communication adaptées).

-L'accessibilité de l'information au patient est aussi à prévoir (signalétique, information du patient).

Ces mesures permettent de maintenir l'autonomie du patient dont les aptitudes auront fait l'objet d'une évaluation attentive à l'entrée.

3/ Favoriser et formaliser la place de l'aidant

-En accord avec le patient et dans un objectif de maintien de son environnement d'aide de la personne, l'aidant familial ou professionnel peut concourir à la qualité de vie et de soins du patient au sein de l'établissement de santé. Son expertise particulière constitue une ressource pour les professionnels de santé (transmission des habitudes de vie du patient et aide à la communication avec l'équipe).

-Son accueil, sa présence ainsi que des modalités de sa participation dans les services font l'objet d'une réflexion d'ensemble par les équipes soignantes.

4/ Changer les représentations et développer les compétences nécessaires en interne

-Il faut prévoir à la fois une sensibilisation de l'ensemble du personnel de l'établissement et une formation adressée à une cible professionnelle plus restreinte (par exemple les personnels d'accueil, administratifs, d'accueil aux urgences...)

-Ces actions doivent s'appuyer sur l'expertise des personnes en situation de handicap.

-Des ressources spécifiques sont à mobiliser pour assurer la capitalisation et la diffusion des compétences au sein de l'établissement. Un référent handicap ou une équipe spécialisée, doit pouvoir jouer ce rôle ressource, le cas échéant au niveau d'un groupe hospitalier de territoire, pour l'ensemble des équipes.

5/ Fédérer les équipes autour du projet de changement

-L'engagement explicite de la direction et de l'équipe médico-soignante constitue un prérequis pour initier le changement.

-La mise en place d'une équipe de pilotage pluri-professionnelle intégrant les représentants d'usagers permet de coordonner le projet d'amélioration qui aura été formalisé dans le projet d'établissement et décliné en plan d'actions.

-Des conventions de partenariats sont à signer avec les établissements/structures médicosociaux et sociaux du territoire de santé.

DEUX OUTILS DE MISE EN ŒUVRE

Deux outils pratiques sont proposés. Ils reprennent les préconisations du guide.

Une check-list des actions à entreprendre

Outil destiné à la direction de l'établissement, la CME, l'encadrement

Cet outil permet à l'établissement de santé, de conduire un projet d'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes en situation de handicap. Il liste les actions à mettre en œuvre.

Intérêts :

- Il permet une auto évaluation des actions entreprises et/ou restant à mener ;
- Il liste les actions à entreprendre par l'établissement de santé.

Une grille patient-traceur

Outil d'auto évaluation destinée à l'équipe médico soignante en contact avec le patient

La grille permet d'évaluer rétrospectivement, en équipe pluri professionnelle, le parcours de soins de la personne de l'entrée à sa sortie.

Intérêts :

- Elle permet une auto évaluation des pratiques professionnelles de l'équipe dans un objectif d'amélioration ;
- Elle permet une préparation à la certification de l'établissement.

POUR EN SAVOIR +

- Téléchargez le guide d'amélioration des pratiques professionnelles
[Lien guide](#)
 - **La check-list des actions à entreprendre**
[Lien outil](#)
 - **La grille patient-traceur**
[Lien outil](#)



Toutes les publications de la HAS sont téléchargeables sur
www.has-sante.fr