

Information à transmettre aux personnes en situation de handicap qui se rendent en établissements de santé, ainsi qu'à leurs aidants

Les personnes en situation de handicap ont les mêmes droits que les autres patients

- Le droit à une information claire et compréhensible sur les différentes étapes et soins à suivre,
- Le droit de donner son accord pour les soins proposés,
- Le droit de venir avec son proche aidant ou accompagnant professionnel,
- Le droit de remplir un questionnaire de satisfaction à l'issue du séjour hospitalier,
- Le droit de contacter la commission des usagers¹ (CDU) de l'établissement de santé en cas de dysfonctionnements ou autres demandes.

Pour que ces droits soient respectés, des accompagnements spécifiques et une nouvelle organisation sont nécessaires. Cette organisation permettra de garantir la qualité et la sécurité des soins pour l'ensemble des situations de vulnérabilité.

Le parcours de santé de la personne

Les informations à dispenser aux personnes en situation de handicap reprennent les différentes étapes du parcours de santé. L'objectif est de leur permettre de se situer en acteurs.

1/ Avant l'arrivée à l'hôpital ou la clinique, ne pas hésiter à prendre contact avec l'établissement pour recueillir des informations et préparer son arrivée

1.1 Recueillir des informations préalables

Il est utile de rappeler aux personnes qu'elles peuvent :

- se renseigner sur l'existence de consultations dédiées spécialisées². Il s'agit de consultations spécialement adaptées aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap. Des initiatives ont été prises ces dernières années pour les développer : exemples, dans certaines villes (ex : dispositif Handiconsult à Annecy, etc).
- se renseigner auprès de l'agence régionale de santé (ARS) ou de l'établissement de santé sur la signature de la charte Romain Jacob³. Cette charte témoigne d'un engagement particulier de l'établissement pour améliorer les soins des personnes en situation de handicap.
- interroger l'établissement sur l'existence d'une personne ou des équipes référentes pour l'accueil des personnes en situation de handicap (exemple : dispositif Handipatient au CH du Mans, Handi santé etc...).

1.2 Préparer son arrivée

La personne doit pouvoir alors :

- **faire connaître ses besoins spécifiques** afin qu'il n'y ait pas de problèmes lors des soins. En cas de besoin, il doit pouvoir solliciter son aidant/accompagnant pour le faire (par exemple : besoin de matériel spécifique, utilisation de mon propre matériel, besoin d'un espace suffisant de la chambre, chambre individuelle, nécessité d'une table de consultation adaptée, présence de son aidant ou accompagnant, l'accueil de mon chien si je suis déficient visuel, autres).

¹ Les représentants des usagers sont des interlocuteurs utiles. Si le problème n'a pas pu être réglé, il est possible de contacter le délégué régional du défenseur des droits ([Lien site défenseur des droits](#)) lorsque cela concerne les établissements publics.

² Instruction n°DGOS/R4/DGCS/3B/2015/313 du 20 octobre 2015. Ce sont des dispositifs ayant du personnel compétent permettant d'accueillir de façon spécifique les personnes en situation de handicap.

³ Handidactique. <http://www.handidactique.org/charte-romain-jacob/>

-
- informer l'équipe, si besoin de la nécessaire **présence de son proche aidant familial ou accompagnant professionnel**. Il est important d'avertir l'établissement de santé à l'avance et expliquer l'importance de sa présence (par exemple, il permet rassurer, il connaît mieux que quiconque les besoins particuliers de la personne et transmet les habitudes de vie, il peut aider à la communication avec l'équipe). Son accueil, sa présence ainsi que des modalités de sa participation dans les services sont possibles et il est préférable de prévenir à l'avance les équipes soignantes.
 - **signaler à l'équipe**, en cas de difficultés de communication de la personne, **son moyen de communication habituel** (nécessité d'un interprète, d'une boucle magnétique, pictogrammes, de l'aidant/accompagnant, tablettes numériques, autres...).
 - **rappeler qu'un temps devra être adapté (temps plus important en général) pour les consultations/soins/examens** nécessaires.
 - **transmettre les documents de liaison** (pour les personnes qui sont résidents en établissement médicosociaux, comme par exemple la fiche de vie quotidienne) ou son **carnet/passeport de santé** (s'il réside à votre domicile) et envoie la copie à l'équipe soignante. Ces documents renseignent sur les précautions à prendre pour la personne, ses habitudes de vie, ses traitements en cours, ses besoins particuliers.

2/ Lors de son arrivée à l'hôpital...

Il s'agit d'inciter la personne en situation de handicap à :

- **faire connaître ses capacités, son expertise, et ses compétences** (ce qu'il sait faire et les gestes pour lesquels il n'a pas besoin d'aide et pour lesquels il a besoin d'aide) auprès du personnel soignant. Ses aptitudes pourront être ainsi mobilisées lors de ce séjour hospitalier.
- si ce n'est pas fait, remettre **les documents de liaison ou le carnet/passeport de santé**.
- il est possible de participer **au plan/projet de soins** établi par l'équipe soignante. Le rôle de l'aidant ou de l'accompagnant peut être écrit dans ce document.
- en cas de besoin de la présence de son aidant ou accompagnant professionnel, s'assurer qu'il puisse être sollicité facilement (transmettre ses coordonnées à l'équipe). Il peut continuer à aider pour les actes de la vie quotidienne (alimentation, toilette, habillement) dès lors que cela ne nécessite pas de soins techniques.

3/ Lors de sa sortie de l'établissement de santé...

Il peut être rappelé aux personnes qu'elles doivent pouvoir :

- partager les décisions qui leur sont proposées par l'équipe médicale et soignante. Le futur lieu d'accueil doit être prêt à les accueillir (ouverture de l'établissement, retour à domicile adapté, présence de l'aidant, disponibilité des médicaments, autres).
- lors de leur sortie reprendre, avec elles, les documents de liaison ou leur carnet de santé complétés.