

# À CHAQUE HANDICAP SON ACCOMPAGNEMENT EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Conception et réalisation : ©RSVA - SIREN 493 252 753, 7 bis avenue du Président Coty, CAEN, Septembre 2024. Crédits Photos ©iStock, ©Pixabay, ©Freepik, ©Unsplash, ©Shutterstock, Imprimerie Print'oclock, 31100 Toulouse. Tous droits réservés. Toute reproduction interdite.



Certains handicaps ne se voient pas,  
mais ils requièrent tous une attention particulière,  
de l'entrée à la sortie des établissements de santé.

*rsva.fr*

  
**RSVA**  
Réseau de Services pour une Vie Autonome

  
**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**ars**  
Agence Régionale de Santé  
Normandie

Trop souvent assimilée à des simples aménagements techniques, l'accessibilité va bien plus loin. Ce livret est l'occasion d'aborder l'accessibilité, en matière d'accompagnement humain des patients en établissement de santé.

## Comment adapter son accueil à un patient vivant avec un handicap ?

**Les bonnes pratiques en matière d'accompagnement d'un patient en situation de handicap passent le plus souvent par du bon sens.**

### 3 RÈGLES D'OR POUR ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER UNE PERSONNE VIVANT AVEC UN HANDICAP

- > Quel que soit le handicap, toujours s'adresser au patient et non à son accompagnant. De même, proposer son aide plutôt que l'imposer.
- > Le temps passé à adapter ses pratiques, favoriser la communication ou mettre en place un soin adapté, ne sera jamais du temps de perdu. Il évitera bien souvent des situations délicates à gérer.
- > Toute initiative favorisant l'accès pour une personne en situation de handicap servira à une personne âgée, temporairement à mobilité réduite ou en perte d'autonomie, à une femme enceinte... et plus largement à l'ensemble des patients et aidants.

#### COMPRENDRE ...

Parfois imperceptible au premier abord, la difficulté réside souvent dans l'identification même du handicap. C'est pourquoi, ce document regroupe un ensemble d'informations sur les différentes situations de handicap et les difficultés inhérentes à chacun.

#### ... POUR ADAPTER SON ACCUEIL

Circulation, accueil, prise de rendez-vous, consultation, hospitalisation, urgences ... pour chaque situation, retrouvez les bonnes pratiques à adopter afin d'éviter, ou de désamorcer, bon nombre de situations complexes. Ces préconisations sont complétées de conseils en matière d'aménagements ou de matériels adaptés, souvent simples à mettre en place et peu coûteux.



# DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Communiquer, prendre une décision.
- > Réfléchir, se concentrer, conceptualiser.
- > S'orienter, se repérer.
- > Gérer ses angoisses.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Proposer à la personne de l'accompagner jusqu'au lieu de consultation.
- > Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant.
- > Éviter un temps d'attente trop long pour écarter toutes situations de stress.
- > Si possible, prévoir une plage horaire supérieure à un rendez-vous habituel.
- > Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou un outil adapté.
- > Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- > Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou toute autre alternative pour la consultation.
- > Demander au patient s'il veut que l'aidant sorte pour plus d'intimité.

### Bon à savoir

Une personne vivant avec une déficience intellectuelle peut être amenée à avoir des propos ou des comportements inadaptés. Si c'est le cas, restez calme et tolérant, ne vous sentez pas visé ou ne soyez pas personnellement affecté. Sur-réagir risquerait d'envenimer la situation.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- > Interroger le patient sur une chanson qu'il aimerait écouter lors des soins.
- > Impliquer l'aidant, si présent. Sa voix et son contact rassureront le patient.
- > Ne pas contredire la personne de manière frontale ou abrupte.



# HANDICAP COGNITIF

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Comprendre, s'organiser, se souvenir.
- > S'exprimer à l'oral et/ou à l'écrit.
- > Déchiffrer les informations.
- > S'orienter et se repérer.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

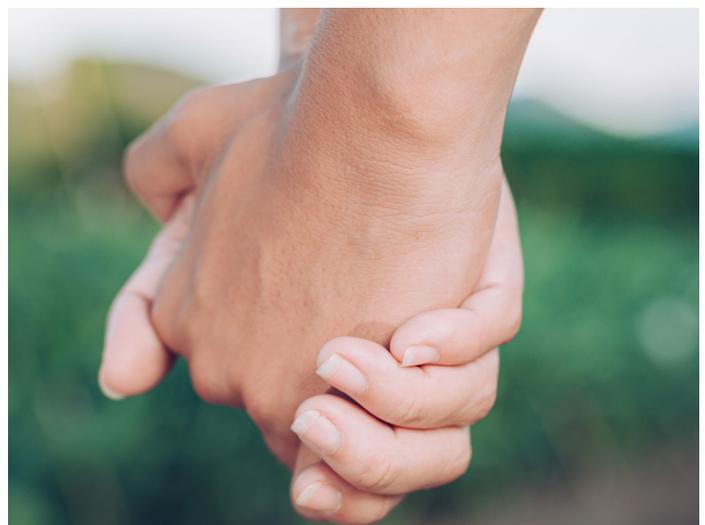
- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant et opter pour des poignées de porte faciles à actionner.
- > Éviter un temps d'attente trop long pour écartier toutes situations de stress.
- > Si possible, prévoir une plage horaire supérieure à un rendez-vous habituel.
- > Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou un outil adapté.
- > Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- > Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou toute autre alternative pour la consultation.
- > Éviter de prendre les décharges d'irritabilité ou d'agressivité comme étant directement dirigées contre soi.
- > Demander au patient s'il veut que l'aidant sorte pour plus d'intimité.

### Bon à savoir

Un trouble cognitif est une altération significative, durable ou permanente, de fonctions cognitives en raison d'un dysfonctionnement cérébral. On différencie les troubles du langage et des apprentissages, les troubles envahissants du développement, les troubles cognitifs acquis (traumatismes crâniens, AVC, etc.).

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Attirer l'attention de la personne quand une information doit être donnée.
- > Échanger avec des mots simples et des phrases courtes, laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- > Éviter toute perturbation pour focaliser son attention (couper le téléphone, placer un panneau « ne pas déranger »...).
- > Réexpliquer et faire répéter.
- > Impliquer l'aidant, si présent. Sa voix et son contact rassureront le patient.
- > Prendre des précautions sans infantiliser.



# HANDICAP AUDITIF

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Communiquer oralement.
- > Se faire comprendre des entendants.
- > Pratiquer la lecture ou l'écriture.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Privilégier un lieu calme pour échanger.
- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Utiliser des phrases courtes et des mots simples.
- > Convenir d'un signal en cas de douleur.
- > Réexpliquer, faire répéter, reformuler.
- > Proposer un résumé écrit de la consultation pour que le patient puisse être en connaissance des actes et préconisations.
- > Éviter les bruits ambiants (fond musical...).
- > Éviter de parler en même temps.
- > Éviter les phonèmes identiques dans une même phrase.
- > Attention aux contre-jours.
- > Regarder dans les yeux.
- > Proposer une prise de rendez-vous via différents canaux de communication : mail, SMS, plateforme internet.
- > Fournir des vidéos informatives avec des sous-titres pour expliquer les procédures et les soins au patient.
- > Installer des signaux lumineux dans les salles d'attente pour avertir les patients de leur passage.

### Bon à savoir

La déficience auditive recouvre une réalité différente pour chaque personne et ses conséquences varient. Par exemple, la qualité de la parole n'est pas un indicateur du niveau de surdité. Une personne qui parle bien peut présenter un niveau de déficience plus prononcé qu'une autre s'exprimant plus difficilement.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Demander à la personne si elle utilise un moyen de communication particulier.
- > Parler sans crier, articuler sans exagérer.
- > Favoriser la lecture labiale, éviter de se couvrir la bouche lorsque l'on parle.
- > Développer la communication gestuelle et si besoin, communiquer par écrit. Prévoir une ardoise ou du papier.
- > Proposer au patient d'être accompagné par son aidant. Son contact rassurera le patient.



# HANDICAP MOTEUR

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Se déplacer : marcher, monter/descendre.
- > Changer de position / rester en position : s'asseoir, se pencher, se lever.
- > Manipuler : saisir un objet, écrire, etc.
- > Parler, manger, boire, déglutir.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Mettre en place des plans inclinés, prévoir une sonnette à l'entrée, opter pour des poignées de porte faciles à actionner, des portes automatiques, des sols lisses et installer des mains courantes dans les escaliers.
- > Pour orienter une personne à mobilité réduite, choisir un cheminement accessible. Penser à lui ouvrir les portes.
- > Pour accompagner une personne en fauteuil roulant, éviter les mouvements brusques, annoncer les manoeuvres et surtout proposer votre aide avant de pousser le fauteuil.
- > Proposer de l'aide à la personne pour retirer son vêtement.
- > Vous pouvez sans crainte utiliser tous les mots du langage comme marcher, courir, etc.
- > Lorsqu'une personne est aidée d'un chien d'assistance, considérer que cet animal travaille. Saluer la personne avant l'animal. Ne le caresser qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître.

### Bon à savoir

Le handicap moteur n'implique pas forcément de fauteuil roulant. Les membres supérieurs et/ou l'élocution peuvent également être affectés, du fait d'un handicap moteur cérébral ou de séquelles d'un traumatisme crânien. L'intelligence n'est pas altérée, parler normalement et laisser le temps de répondre.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Demander à la personne si elle utilise un moyen de communication ou de locomotion particulier.
- > Veiller à ce que la personne puisse se stationner à proximité.
- > Informer la personne sur l'accessibilité des lieux : état des sols, environnement, reliefs, etc.
- > Éliminer tout obstacle sur le sol.
- > Assurer une largeur de passage suffisante.
- > Réduire au maximum les distances.
- > Se mettre à la portée du regard.
- > Marcher à côté de la personne vivant avec un handicap en respectant son rythme.



# HANDICAP PSYCHIQUE

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Communiquer, se concentrer pendant une conversation, mémoriser des informations.
- > Gérer son stress, comprendre les réactions des autres.
- > Se repérer dans l'espace et le temps.
- > S'adapter à la nouveauté.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Privilégier un lieu calme et sécurisant pour échanger et opter pour des fenêtres en oscillo-battant.
- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Éviter un temps d'attente trop long pour écarter toutes situations de stress.
- > Si possible, prévoir une plage horaire supérieure à un rendez-vous habituel.
- > Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou un outil adapté.
- > Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- > Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou toute autre alternative pour la consultation.
- > Proposer au patient d'être accompagné par son aidant. Son contact rassurera le patient.

### Bon à savoir

Le handicap psychique n'implique pas de déficience intellectuelle. Ce sont les difficultés rencontrées qui l'alimentent : psychoses, susceptibilité exagérée, sensibilité exacerbée, humeur variable, TOC, etc. Le handicap psychique apparaît à l'âge adulte.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Parler calmement en prenant le temps d'échanger.
- > Échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- > Éviter de contredire de manière frontale.
- > Éviter de fixer le regard, ou au contraire, d'avoir le regard fuyant.
- > S'assurer que la personne ait bien compris toutes les informations, surtout en cas de non réaction.
- > Faire noter au patient l'essentiel de la consultation et s'assurer que l'aidant ait bien compris les informations transmises.



# HANDICAP VISUEL

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Se déplacer
- > Se repérer dans l'espace, s'orienter.
- > Communiquer par écrit.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Privilégier un lieu calme.
- > Mettre en place des mains courantes continues, installer des surfaces podotactiles, utiliser des contrastes de couleur pour mieux démarquer l'environnement, prévoir des portes automatiques.
- > Adapter le temps de fermeture des portes automatiques aux personnes se déplaçant lentement.
- > Privilégier les annonces sonores dans l'ascenseur, la salle d'attente, etc.
- > Décrire les modalités de déroulement de la consultation. Prévenir le patient avant chaque manipulation.
- > Si besoin, lire l'ordonnance à haute voix. Proposer une loupe pour la lecture des documents.
- > Utiliser sans crainte tous les mots du langage comme regarder, voir, etc.
- > Lorsqu'une personne est aidée d'un chien d'assistance, considérer que cet animal travaille. Saluer la personne avant l'animal. Ne le caresser qu'après avoir demandé l'autorisation à son maître. Le chien guide ne peut pas accéder à la salle de soin, à moins que le professionnel accepte sa présence.

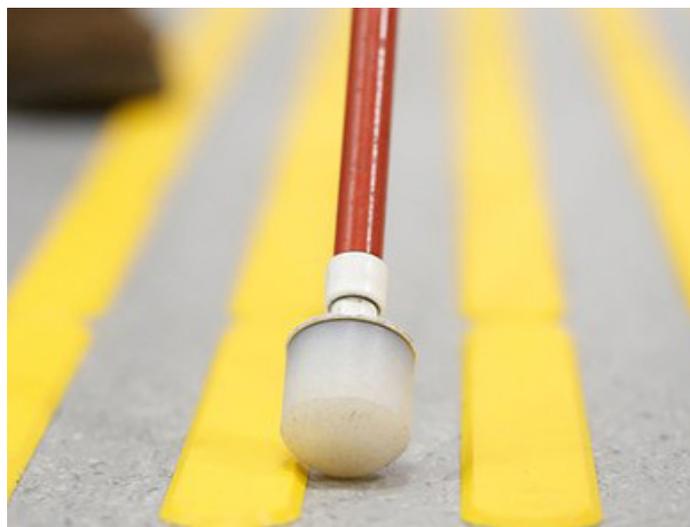
### Bon à savoir

La déficience visuelle peut apparaître à tout âge de la vie et être évolutive. Il existe plusieurs façons de mal voir.

Quelle que soit son origine, congénitale ou acquise, précoce ou plus tardive, isolée ou associée à d'autres pathologies, une même déficience peut avoir des retentissements différents.

### Astuces

- > Veiller à se présenter / s'annoncer.
- > Accompagner la personne : proposer son bras, se placer devant et sur le côté.
- > Informer la personne sur l'accessibilité des lieux : état des sols, environnement, reliefs, etc.
- > Éliminer tout obstacle sur le sol.
- > Guider sa main jusqu'au dossier de la chaise.
- > Proposer au patient d'enregistrer la consultation.
- > Parler avec des phrases courtes et claires.
- > Réexpliquer, faire répéter, reformuler.
- > Parler en souriant, la personne l'entend.
- > Privilégier les ordonnances informatisées et le paiement par carte bancaire.



# TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE (TSA)

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Appréhender son environnement.
- > Se repérer dans l'espace et le temps.
- > Être autonome.
- > Se décider.
- > Communiquer, établir des relations.
- > Hypersensibilité et hypersensibilité sensorielle.
- > Apprentissages non-spontanés.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Privilégier un lieu calme et sécurisant.
- > Éviter les bruits et lumières trop agressifs.
- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Signaler les changements, même temporaires.
- > Éviter un temps d'attente trop long pour écarter toutes situations de stress.
- > Si possible, prévoir une plage horaire dédiée. Ne pas hésiter à programmer un rendez-vous ultérieur si la consultation ne peut pas être menée à terme.
- > Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou un outil adapté.
- > Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- > Proposer au patient une chanson qu'il aimerait écouter lors des soins.
- > Évaluer la nécessité d'une pré-médication, sorte pour plus d'intimité.

### Bon à savoir

L'autisme est un trouble neuro-développemental, caractérisé par un développement atypique et/ou déficient. Il y a autant de formes différentes de l'autisme que de personnes vivant avec un handicap souffrant de troubles autistiques. Les caractéristiques du TSA sont variables selon les individus et selon les moments de sa vie.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- > Éviter les contacts physiques.
- > Éviter de contredire de manière frontale.
- > Éviter de fixer le regard, ou au contraire, d'avoir le regard fuyant. Rester dans le champ de vision.
- > Proposer au patient d'être accompagné par son aidant. Son contact rassurera le patient.
- > Utiliser des renforçateurs. Une récompense focalisera le patient sur une note positive et non sur le stress de la consultation.



# POLYHANDICAP

## COMPRENDRE ...

### Les difficultés

- > Se déplacer : marcher, monter/descendre.
- > Changer de position / rester en position : s'asseoir, se pencher, se lever.
- > Manipuler : saisir un objet, écrire, etc.
- > Communiquer, manger, boire.
- > Prendre une décision, se concentrer.
- > S'orienter, se repérer.
- > Gérer l'angoisse de la nouveauté.

## ...POUR ADAPTER SON ACCUEIL

### Les bonnes pratiques

- > Simplifier le cheminement et la signalétique avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension.
- > Proposer d'accompagner la personne jusqu'au lieu de consultation.
- > Mettre en place des plans inclinés, prévoir une sonnette à l'entrée, opter pour des poignées de porte faciles à actionner, des sols lisses et installer des mains courantes.
- > Signaler les changements et dangers situationnels.
- > Laisser un espace libre et matérialisé d'un pictogramme dans la salle d'attente pour un fauteuil.
- > Privilégier les annonces sonores et signaux visuels.
- > Décrire les modalités de déroulement de la consultation. Prévenir le patient avant chaque manipulation.
- > Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou un outil adapté.
- > Proposer au patient d'être accompagné par son aidant. Son contact rassurera le patient.

### Bon à savoir

Handicap grave à expressions multiples, avec déficience intellectuelle sévère ou profonde, le polyhandicap entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception, d'expression ou de relation. Chaque personne présente des capacités et des difficultés qui lui sont propres : l'intellect, le psychisme, la motricité, la sensibilité.

### Astuces

- > Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.
- > Échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- > Accorder une attention particulière aux intonations, aux gestes d'accompagnement.
- > Se mettre à la portée du regard.
- > Proposer son aide à l'aidant pour installer le patient.
- > Autant que possible, adapter la consultation selon les capacités du patient et les préconisations de l'aidant.
- > Parler avec des phrases courtes et claires.
- > Réexpliquer, faire répéter, reformuler.



## Les ressources à votre disposition

**Le RSVA crée et rend accessible au plus grand nombre des outils d'information, d'orientation et de partage de savoirs. Ces supports se destinent aux personnes vivant avec un handicap ou de perte d'autonomie, à leurs proches aidants et aux professionnels qui les accompagnent.**

### Dossier de Liaison & Habitudes de Vie

Le RSVA a créé en partenariat avec de nombreux acteurs normands, un dossier de liaison et habitudes de vie. Cet outil de liaison a été élaboré pour faciliter la transmission d'informations entre les acteurs du parcours de santé et de vie de la personne en perte d'autonomie : vivant avec un handicap ou âgée. Il s'adresse à tout professionnel désireux d'adapter sa pratique aux besoins et spécificités de la personne qu'il accompagne, particulièrement lorsqu'elle lui est inconnue.

[www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/dossier-de-liaison-durgence-et-des-habitudes-de-vie/](http://www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/dossier-de-liaison-durgence-et-des-habitudes-de-vie/)

### Douleur et soin de la personne vivant avec un handicap

Ce travail sur la douleur des soins de la personne vivant avec un handicap a été pensé à l'attention de professionnels de santé. Il propose un condensé de documents ressources destinés à étayer la pratique des soignants non spécialistes du handicap.

[www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/douleur-et-soins-de-la-personne-en-situation-de-handicap/](http://www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/douleur-et-soins-de-la-personne-en-situation-de-handicap/)

### Transmettre une information : les bons réflexes

L'équipe du RSVA a travaillé autour de la question de l'accessibilité de l'information pour les personnes vivant avec un handicap. Peu à peu a émergé l'idée d'un outil, sous forme de fiches, regroupant les bons réflexes à avoir (choix des polices, couleur, visuels, etc.).

[www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/transmettre-une-information-les-bons-reflexes/](http://www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/sante/transmettre-une-information-les-bons-reflexes/)

### Nos annuaires accessibles dans une cartographie interactive

Les annuaires sont représentés sous la forme d'une cartographie interactive. Elle présente les différents acteurs et solutions (appui aux aidants, associations, domicile, établissement de santé, médico-social, professionnels de santé, ressources, transports).

[www.rsva.fr/l-annuaire-professionnel-de-sante-accessibilite-du-rsva/](http://www.rsva.fr/l-annuaire-professionnel-de-sante-accessibilite-du-rsva/)

### Nos guides

Le RSVA et ses partenaires ont créé 5 guides « parentalité et handicap », déclinés par situation de handicap. Ils sont disponibles en version papier, audio, LSF et vidéo.

[www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/parentalite/](http://www.rsva.fr/les-outils-du-rsva-en-telechargement/parentalite/)

## Les ressources de nos partenaires

### Coactis Santé

Coactis Santé a créé Santé BD, un outil accessible pour comprendre et parler de la santé à travers des bandes-dessinées, des vidéos et des posters. C'est un outil rassurant qui explique comment se déroulent une consultation, un soin ou encore un examen médical.

[www.coactis-sante.fr](http://www.coactis-sante.fr)

### Sparadrap

Depuis trente ans, l'association SPARADRAP créée par des parents et des professionnels de la santé, agit chaque jour pour aider les enfants à avoir moins peur et moins mal pendant les soins et à l'hôpital. Une boîte à outils numérique est en ligne, avec des conseils et des informations pour aider à réaliser des projets au sein d'un service, à changer les pratiques, etc.

[www.sparadrap.org/professionnels/boite-outils](http://www.sparadrap.org/professionnels/boite-outils)

## Notre vision

Que chaque normand, quel que soit son lieu de vie et son degré d'autonomie, **accède au bien-être physique et psychique** qui lui permette de réaliser son projet de vie.

## Notre mission

Le RSVA aide les acteurs concernés par le handicap à **construire ensemble les solutions concrètes** les plus adaptées au parcours de vie et de santé de chacun, là où des besoins ne trouvent pas de réponses satisfaisantes.

**La valeur** qui guide notre action est le **respect**.

**Respect des personnes accompagnées et de leurs proches, respect de nos partenaires et de nos collaborateurs.**



7 bis, avenue du Président Coty - 14000 Caen

02 61 10 08 30

formation@rsva.fr

Retrouvez l'ensemble de nos programmes de formation  
sur le catalogue en ligne.

[www.rsva.fr/nos-formations/](http://www.rsva.fr/nos-formations/)

*rsva.fr*

  
RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

  
ars  
Agence Régionale de Santé  
Normandie