

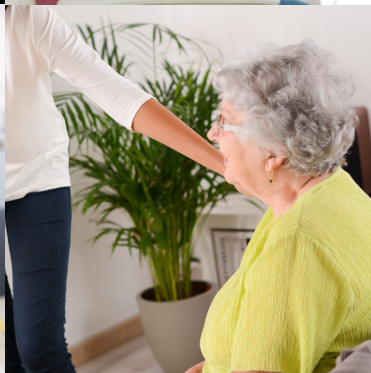
À CHAQUE HANDICAP SON ACCOMPAGNEMENT EN CABINET LIBÉRAL



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





Le RSVA a conçu ce livret afin de guider les professionnels de santé et leurs équipes dans l'accompagnement de personnes en situation de handicap. Il facilite l'identification de leurs besoins pour un échange et une consultation qui favorisent un diagnostic ou un accompagnement médical adapté.

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

... POUR ADAPTER SON ACCUEIL
Parcours, accueil ou consultation, retrouvez pour chaque situation de handicap les bonnes pratiques à adopter, afin d'éviter bon nombre de situations complexes. Ces préconisations sont complétées de conseils en matière d'aménagements ou de matériels, souvent simples à mettre en place et peu coûteux.

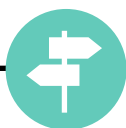
Les bonnes pratiques pour l'accompagnement d'un patient en situation de handicap passent le plus souvent par du bon sens.

Nous remercions toutes les personnes, associations et familles pour leur contribution dans la construction de ce livret.

3 RÈGLES D'OR pour accompagner une personne en situation de 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 à une personne en situation de handicap, servira à une personne âgée, temporairement à mobilité réduite ou en perte d'autonomie, une femme enceinte... et plus largement à l'ensemble des patients et aidants.

SOMMAIRE



PARCOURS

Comment favoriser le cheminement du patient ?

4

Handicap moteur



ACCUEIL

Quels points surveiller en matière d'accueil et d'aménagements ?

6

Handicap auditif



CONSULTATION

Quelles pratiques de communication et de soins adopter ?

10

Déficiência intellectuelle

12

Handicap psychique

14

Handicap cognitif

16

Troubles du spectre autistique

18

Polyhandicap



20

MAISONS DE SANTÉ

Quelles recommandations pour les regroupements de professionnels ?



21

BOITE A OUTILS

Quelles ressources et outils professionnels à disposition ?



22

POUR ALLER + LOIN

Quelques références pour approfondir des thématiques ciblées.

HANDICAP MOTEUR



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Se déplacer : marcher, monter/descendre, passer un obstacle.
- ▶ Changer de position : s'asseoir, se pencher, se lever.
- ▶ Manipuler : saisir un objet, écrire.
- ▶ Communiquer, manger, boire.

4



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ La personne peut-être parfois accompagnée d'un aidant familial ou professionnel dont la présence est jugée utile.
- ▶ Handicap moteur n'implique pas forcément de fauteuil roulant. Par exemple, les membres supérieurs et/ou l'élocution peuvent être affectés.

Merci à **AFM Têlêthon** et **APF France** pour leur contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Retirer les obstacles au déplacement (plantes, présentoirs, câbles, jouets...) de la salle d'attente.
- ▶ Signaler les dangers situationnels (sol glissant...).

AGENCEMENT

- ▶ Prévoir une sonnette pour les personnes à mobilité réduite leur permettant de signaler leur présence à l'entrée.
- ▶ Opter pour des poignées de porte faciles à actionner.
- ▶ Veiller à la qualité de l'éclairage extérieur/intérieur.
- ▶ Installer des mains courantes dans les escaliers.
- ▶ Laisser un espace libre et matérialisé d'un pictogramme dans la salle d'attente pour les personnes en fauteuil roulant.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Penser l'aménagement du cabinet de soins afin de faciliter le cheminement aux PMR*.
- ▶ Privilégier les sols lisses et prévoir des portes automatiques avec un laps de temps suffisant pour les personnes en fauteuil, avec peu de force ou se déplaçant lentement.
- ▶ Installer un miroir à l'intérieur de l'ascenseur, face à la porte, afin que la personne puisse sortir en toute sécurité (marche arrière facilitée pour les fauteuils roulants...).

*PMR = Personne à mobilité réduite



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

► Faciliter la mise à disposition des documents à hauteur du regard.

POSTURE

- Proposer d'accompagner la personne jusqu'au lieu de consultation.
- Se placer à la hauteur du regard de la personne.
- Parler normalement et penser à laisser au patient le temps de s'exprimer. Une difficulté d'élocution ne traduit pas obligatoirement une altération de l'intelligence de la personne.
- Être naturel et le rester en ne s'interdisant pas des termes tels que « marcher », « suivre »...



CONSULTATION

EN AMONT

- Consulter le DMP* du patient pour adapter les pratiques de soin.
- Laisser l'espace nécessaire à la circulation d'une aide technique (fauteuil, déambulateur...).

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- Proposer son aide à l'aidant pour installer le patient.
- Autant que possible adapter les soins aux capacités du patient : intervention au fauteuil roulant, possibilité d'installations différentes (chaise, plan), préparation de matériel d'aide au transfert si disponible, utilisation d'une table de consultation à hauteur variable...

HANDICAP AUDITIF



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Communiquer oralement.
- ▶ Se faire comprendre des entendants.

6



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ La déficience auditive est un handicap invisible.
- ▶ La qualité de parole n'est pas un indicateur du niveau de surdité. Un patient qui parle correctement pourra présenter une surdité plus forte qu'une autre personne qui s'exprimerait plus difficilement.

Merci à Ariada (fermé) et LSF visuel pour leur contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Éviter les bruits ambiants (fond musical...). Les personnes malentendantes ont beaucoup de difficultés à analyser des paroles mêlées à des bruits environnants.
- ▶ Éviter de parler en même temps.

AGENCEMENT

- ▶ Agrémenter la signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux.
- ▶ Attention au contre-jour.



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

- ▶ S'appuyer sur les outils de communication de la personne : classeur, images, applications, logiciels... ou à défaut proposer d'utiliser les outils à votre connaissance (Voir page 21).
- ▶ Favoriser les supports lumineux

POSTURE

- ▶ Se placer à la hauteur du regard de la personne.
- ▶ Enlever son masque pour parler ou privilégier l'usage d'un masque transparent.
- ▶ Parler de façon claire avec des phrases courtes.
- ▶ Écrire si nécessaire pour transmettre les messages.
- ▶ Favoriser la lecture labiale.
- ▶ Développer la communication gestuelle.
- ▶ Reformuler les informations transmises, si nécessaire.
- ▶ Éviter les phonèmes identiques dans une même phrase (ex : tension, attention, diminution,...) : risque de confusion pour le patient.
- ▶ Ne pas se couvrir la bouche lorsque l'on parle.
- ▶ Ne pas sur-articuler.
- ▶ Ne pas parler plus fort.
- ▶ Regarder dans les yeux.

PRISE DE RDV

- ▶ Proposer au patient l'utilisation :
 - de mail
 - de SMS
 - des plateformes internet



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soin.
- ▶ Prévoir un moyen de communication à l'aide de pictogrammes, d'une ardoise ou de papier.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Prendre le temps de communiquer avec la personne pour qu'elle comprenne les informations.
- ▶ Convenir d'un signal en cas de douleur.
- ▶ Proposer un résumé écrit de la consultation pour que le patient puisse être en connaissance des actes et préconisations.

HANDICAP VISUEL



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ S'orienter.
- ▶ Se repérer dans un environnement inconnu.
- ▶ Communiquer par écrit.



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ Il existe différentes façon de mal voir : vision totale mais floue, périphérique ou au contraire centrale, vision avec tâches...

Merci à La Providence et AVH Calvados pour leur contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Retirer les obstacles au déplacement (plantes, présentoirs, câbles, jouets de la salle d'attente...).
- ▶ Éviter de laisser les portes entrebâillées.
- ▶ Penser à décrire précisément l'environnement.
- ▶ Privilégier les annonces sonores : ascenseur, salle d'attente.
- ▶ Si la personne est accompagnée de son chien guide, l'interroger avant toute sollicitation de l'animal.

AGENCEMENT

- ▶ Adapter le temps de fermeture des portes automatiques aux personnes se déplaçant lentement.
- ▶ Utiliser des contrastes de couleurs : murs clairs/portes foncées, marqueurs visuels sur les vitres, les marches, les interrupteurs...
- ▶ Mettre en place des mains courantes continues, rigides et facilement préhensibles.
- ▶ Utiliser des polices de caractères facilement identifiables (Arial, Luciole...).
- ▶ Installer des surfaces podotactiles pour avvertir de la présence d'un obstacle, comme un escalier par exemple.



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

▶ Proposer au patient d'enregistrer les consultations.

POSTURE

- ▶ Échanger dans un endroit calme.
- ▶ Se présenter/s'annoncer
- ▶ Accompagner la personne si elle le souhaite :
 - Proposer son bras
 - Se placer devant et sur le côté
 - Indiquer les obstacles
 - Utiliser des repères précis « droite, gauche, devant »
- ▶ Parler de façon claire avec des phrases courtes et reformuler les informations transmises. Lorsque l'on parle en souriant, la personne l'entend.
- ▶ Utiliser naturellement des termes tels que « voir », « regarder »...



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soins.
- ▶ Privilégier les ordonnances informatisées.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Décrire l'agencement de la salle de consultation et les obstacles.
- ▶ Guider sa main jusqu'au dossier de la chaise.
- ▶ 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.
- ▶ Un chien-guide peut accompagner son maître dans les cabinets médicaux et paramédicaux. Il ne peut cependant pas accéder aux salles de soin et doit patienter en salle d'attente à moins que le professionnel de santé accepte sa présence.
- ▶ Favoriser les paiements en carte bancaire.

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Communiquer, prendre une décision.
- ▶ Réfléchir, se concentrer, conceptualiser.
- ▶ S'orienter, se repérer.
- ▶ Gérer ses angoisses : face à la nouveauté par exemple.



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ Se préparer à d'éventuels propos ou comportements déplacés.
- ▶ Ne pas se sentir personnellement affecté, ne pas sur-réagir au risque d'envenimer la situation, rester calme et tolérant.

Merci à SAISMO21 pour sa contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Simplifier le cheminement et la signalétique pour faciliter la compréhension.
- ▶ Proposer d'accompagner la personne jusqu'au lieu de consultation.

AGENCEMENT

- ▶ Agrémenter la signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux.
- ▶ Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Les murs et sols aux tons clairs favorisent le calme et la sérénité.



ACCUEIL

AMÉNAGEMENT

▶ Privilégier un rendez-vous en début de matinée pour éviter un temps d'attente trop long et écarter toutes situations de stress. Vérifier que la personne n'est pas sous traitement à effets secondaires matinaux.

▶ Gérer les espaces.

▶ S'appuyer sur les outils de communication de la personne : classeur, images, applications, logiciels... ou à défaut proposer d'utiliser les outils à votre connaissance (Voir page 21).

POSTURE

▶ Être dans la certitude des compétences de l'aidant, des compétences effectives du patient et les aborder comme des partenaires.

▶ S'adresser directement à la personne et pas seulement à son aidant.

▶ Enlever son masque pour parler ou privilégier le port d'un masque transparent.

▶ Prendre le temps d'échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.

▶ Ne pas la contredire de manière frontale ou abrupte.

▶ Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.



CONSULTATION

EN AMONT

▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soin.

▶ Étudier la nécessité et la possibilité d'organiser une visite blanche afin de placer le patient en condition de soin et décrire le matériel qui sera utilisé.

▶ 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 évoquer des outils comme ceux présentés page 21.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

▶ Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou alternative pour la consultation.

▶ Interroger le patient sur une chanson qu'il aimerait écouter lors des soins.

▶ Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.

▶ Impliquer l'aidant, si présent. Sa voix et son contact rassureront le patient.

▶ Demander au patient s'il veut que l'aidant sorte pour plus d'intimité.

HANDICAP PSYCHIQUE



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Communiquer, gérer son stress, s'adapter à la nouveauté.
- ▶ Mémoriser des informations, fixer son attention.
- ▶ Se situer dans l'espace et le temps.
- ▶ Comprendre les réactions des autres.



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ Le handicap psychique n'implique pas de déficience intellectuelle. Ce sont les difficultés rencontrées qui l'alimentent : psychoses, susceptibilité exagérée, hypersensibilité au stress et à l'environnement, humeur changeante, TOC...

Merci à Unafam et Advocacy Normandie pour leur contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Simplifier le cheminement et la signalétique pour faciliter la compréhension.
- ▶ Favoriser l'ouverture des fenêtres en oscilo-battant.

AGENCEMENT

- ▶ Agrémenter la signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux.
- ▶ Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Les tons clairs favorisent le calme et la sérénité.



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

▶ Privilégier un horaire de rendez-vous qui évite un temps d'attente trop long afin d'écartier toutes situations de stress : davantage le début d'après-midi que le début de matinée pour les patients sous-traitement médicamenteux.

POSTURE

- ▶ Enlever son masque pour parler ou privilégier le port d'un masque transparent.
- ▶ Prendre le temps pour échanger et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- ▶ Éviter de contredire de manière trop frontale ou de fixer la personne qui pourrait se sentir mal à l'aise. Ne pas non plus avoir le regard fuyant.
- ▶ En cas de non réaction, veiller à ce que la personne ait bien compris les informations.
- ▶ Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soin.
- ▶ Étudier la nécessité et la possibilité d'organiser une visite blanche afin de placer le patient en condition de soin et décrire le matériel qui sera utilisé.
- ▶ 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 évoquer des outils comme ceux présentés page 21.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou alternative pour la consultation.
- ▶ Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- ▶ Faire noter au patient l'essentiel de la consultation et/ou s'assurer que l'aidant ait bien compris les informations transmises.

HANDICAP COGNITIF



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Comprendre, s'organiser, se souvenir d'une consultation et de sa raison.
- ▶ S'exprimer à l'oral ou à l'écrit.
- ▶ Déchiffrer les informations.
- ▶ S'orienter et se repérer.



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ On différencie les troubles du langage et des apprentissages, les troubles envahissants du développement, les troubles cognitifs acquis (traumatismes crâniens, AVC...).

Merci à la Filière AVC Normandie pour sa contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Simplifier le cheminement et la signalétique pour faciliter la compréhension.

AGENCEMENT

- ▶ En cas de personne à mobilité réduite, se référer à la page handicap moteur.
- ▶ Agrémenter la signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux.
- ▶ Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant.
- ▶ Opter pour des poignées faciles à actionner.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Les tons clairs favorisent le calme et la sérénité.



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

- ▶ Privilégier un rendez-vous en début de matinée pour éviter un temps d'attente trop long et écarter toutes situations de stress.
- ▶ Prévoir une signalétique adaptée en fonction des besoins de la personne (pictogrammes, écriture...).
- ▶ S'appuyer sur les outils de communication de la personne : classeur, images, applications, logiciels... ou à défaut proposer d'utiliser les outils à votre connaissance (Voir page 21).

POSTURE

- ▶ Rassurer sur la durée d'attente, en cas de retard.
- ▶ Enlever son masque pour parler ou porter un masque transparent.
- ▶ Prendre des précautions sans infantiliser.
- ▶ Prendre le temps d'échanger avec des mots simples et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- ▶ Savoir attirer son attention quand une information doit être donnée par exemple.
- ▶ Réexpliquer et faire répéter.
- ▶ Éviter de prendre les décharges d'irritabilité ou d'agressivité comme étant directement dirigées contre soi.



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soins.
- ▶ Étudier la nécessité et la possibilité d'organiser une visite blanche.
- ▶ 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 évoquer des outils comme ceux présentés page 21.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Impliquer l'aidant, si présent. Sa voix et son contact rassureront le patient.
- ▶ Évaluer la nécessité d'une sédation consciente ou alternative pour la consultation.
- ▶ Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- ▶ Demander au patient s'il souhaite que l'aidant sorte pour plus d'intimité.
- ▶ Éviter toute perturbation pour focaliser son attention (couper le téléphone, placer un panneau « ne pas déranger »...).
- ▶ Faire noter au patient l'essentiel de la consultation et/ou s'assurer que l'aidant ait bien compris.

TROUBLES DU SPECTRE AUTISTIQUE



DIFFICULTÉS POSSIBLES

- ▶ Exprimer ses intentions, émotions.
- ▶ Interagir avec autrui (tendance au repli, à l'isolement).
- ▶ Exprimer la douleur.
- ▶ Accepter la nouveauté, les changements de routine, les nouvelles personnes.



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

- ▶ Il existe autant de formes d'autisme qu'il y a de personnes avec autisme.
- ▶ Chaque personne communique différemment, certaines sont non-verbales et peuvent utiliser des techniques de communication qui leur sont propres.
- ▶ L'aidant qui accompagne est une présence précieuse et utile car elle connaît bien le comportement de l'aidé.

Merci à la plateforme «Parenthèse répit» et Autisme Basse-Normandie pour leur contribution



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Simplifier le cheminement et la signalétique pour faciliter la compréhension.
- ▶ Signaler les changements, même temporaires. Par exemple, un remplaçant un changement de salle...

AGENCEMENT

- ▶ Agrémenter la signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux.
- ▶ Prévoir un lieu d'accueil calme et sécurisant.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Les murs et sols aux tons clairs favorisent le calme et la sérénité.
- ▶ Limiter les bruits et lumières trop agressives (néons...).



ACCUEIL

AMÉNAGEMENTS

- ▶ Privilégier un rendez-vous en début de matinée pour éviter un temps d'attente trop long et écarter toutes situations de stress.
- ▶ Si l'organisation le permet il est préférable de mettre en place des plages horaires dédiées.
- ▶ S'appuyer sur les outils de communication de la personne : classeur, images, applications, logiciels... (Voir page 21).
- ▶ Ne pas hésiter à programmer un RDV ultérieur si la consultation ne peut pas être menée à terme.

POSTURE

- ▶ Ne pas fixer le patient ni chercher à capter son regard. Rester dans son champ de vision.
- ▶ Utiliser des mots simples et éviter les contacts physiques.
- ▶ Créer une atmosphère rassurante.
- ▶ Prendre le temps pour échanger et laisser la personne parler sans anticiper ses fins de phrases.
- ▶ Ne pas la contredire de manière frontale ou abrupte.
- ▶ Proposer des solutions mais ne pas les imposer. La personne doit pouvoir donner son consentement.



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soin.
- ▶ Étudier la nécessité et la possibilité d'organiser une visite blanche.
- ▶ Si possible, prévoir une plage horaire supérieure à un rendez-vous habituel.
- ▶ Transmettre au patient un support visuel expliquant la consultation (bande dessinée, vignettes, photos).
- ▶ Évaluer la nécessité d'une prémédication.
- ▶ Une récompense focalisera le patient sur une note positive et non sur le stress de la consultation.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Impliquer l'aidant. Sa voix rassurera le patient.
- ▶ Interroger le patient sur une chanson qu'il aimerait écouter lors des soins.
- ▶ Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- ▶ Demander au patient s'il souhaite que l'aidant sorte pour plus d'intimité.
- ▶ Éviter toute perturbation pour focaliser son attention (couper le téléphone, placer un panneau « ne pas déranger »...).
- ▶ Autant que possible adapter les soins au patient : chaise, table de consultation...

POLYHANDICAP



DIFFICULTÉS POSSIBLES

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



ÇA VA MIEUX EN LE DISANT...

▶ La personne polyhandicapée est une personne « présentant un dysfonctionnement cérébral précoce ou survenu au cours du développement, ayant pour conséquence de graves perturbations à expressions multiples et évolutives de l'efficacité motrice, perceptive, cognitive et de la construction des relations avec l'environnement physique et humain, et une situation évolutive d'extrême vulnérabilité physique, psychique et sociale au cours de laquelle certaines de ces personnes peuvent présenter, de manière transitoire ou durable, des signes de la série autistique ».

Merci à Handy rare et poly pour sa contribution.



PARCOURS

BONNES PRATIQUES

- ▶ Retirer les obstacles au déplacement (plantes, présentoirs, câbles, jouets de la salle d'attente...).
- ▶ Simplifier le cheminement et la signalétique pour faciliter la compréhension.
- ▶ Signaler les dangers situationnels (sol glissant, par exemple).

AGENCEMENT

- ▶ Prévoir une sonnette pour les personnes à mobilité réduite leur permettant de signaler sa présence à l'entrée.
- ▶ Opter pour des poignées de porte faciles à actionner.
- ▶ Veiller à la qualité de l'éclairage extérieur/intérieur.
- ▶ Installer des mains courantes dans les escaliers.
- ▶ Adapter le temps de fermeture des portes automatiques.
- ▶ Laisser un espace libre et matérialisé d'un pictogramme dans la salle d'attente pour un fauteuil.

EN CAS DE TRAVAUX

- ▶ Penser l'aménagement du cabinet de santé afin de faciliter le cheminement aux PMR*.
- ▶ Privilégier les sols lisses et les portes automatiques.

*PMR = Personne à mobilité réduite



ACCUEIL

AMÉNAGEMENT

- ▶ Favoriser la mise à disposition des documents à hauteur du regard.
- ▶ S'appuyer sur les outils de communication de la personne : classeur, images, applications, logiciels... ou à défaut proposer d'utiliser les outils à votre connaissance (Voir page 21).

POSTURE

- ▶ Proposer d'accompagner la personne jusqu'au lieu de consultation.
- ▶ Se placer à la hauteur du regard de la personne.
- ▶ S'adresser d'abord à la personne en situation de polyhandicap (même si elle ne répond pas) et ensuite à l'aidant.
- ▶ Prendre le temps pour échanger et laisser la personne s'exprimer sans l'interrompre.
- ▶ Être naturel et le rester en ne s'interdisant pas des termes tels que marcher, suivre...



CONSULTATION

EN AMONT

- ▶ Consulter le DMP du patient pour adapter les pratiques de soins.
- ▶ Si possible, prévoir une plage horaire supérieure à un rendez-vous habituel.
- ▶ Laisser l'espace nécessaire à la circulation d'une aide technique (fauteuil).
- ▶ Transmettre au patient un support facile à lire et à comprendre (FALC) expliquant le déroulement de la consultation ou évoquer des outils comme ceux présentés page 21.

À L'ARRIVÉE DU PATIENT

- ▶ Proposer son aide à l'aidant pour installer le patient.
- ▶ Autant que possible essayer d'adapter la consultation selon les préconisations de l'aidant.
- ▶ Informer le patient du déroulement de la consultation ainsi que des actes au fur et à mesure des soins.
- ▶ Autant que possible adapter les soins aux capacités du patient : intervention au fauteuil roulant, possibilité d'installations différentes (chaise, plan), préparation de matériel d'aide au transfert si disponible, utilisation d'une table de consultation à hauteur variable...

BONNES PRATIQUES TRANSVERSALES

en maisons de santé

CIRCULATION

- ▶ Indiquer à la personne le parcours le plus adapté où elle souhaite se rendre dans les locaux. Donner des repères clairs : à gauche, à droite...
- ▶ Agrémenter sa signalétique de pictogrammes afin de veiller à un repérage facile et lisible : du cheminement depuis l'extérieur jusqu'à l'entrée du site, puis à l'intérieur même des locaux. De l'entrée principale, des sorties, ainsi que des services du bâtiment.

COMMUNICATION

- ▶ Porter un badge indiquant son identité et sa fonction professionnelle.
- ▶ Dans la salle d'attente, un affichage de numéro d'appel sur un écran facilitera l'accueil des personnes en situation de handicap auditif. Eviter les bruits ambiants (fond musical, TV) car les personnes malentendantes ont besoin de calme pour pouvoir analyser les paroles.
- ▶ Pour les personnes présentant un handicap visuel, privilégier les annonces sonores, le braille et le relief dans l'ascenseur, la salle d'attente...
- ▶ Utiliser des couleurs contrastées dans les documents de communication.

20

MATÉRIEL ADAPTÉ

- ▶ En consultation, prévoir un lève-personne à proximité dans certains cas. Si besoin, prévoir une seconde personne pour assurer le transfert du patient vers la table de soin.
- ▶ Prévoir un fauteuil roulant à disposition à l'entrée pour les personnes se déplaçant avec difficultés.

LES PROFESSIONNELS ET LE HANDICAP

- ▶ Lors de l'arrivée de nouveaux professionnels, proposer au coordinateur ou à défaut à l'agent d'accueil de recenser les compétences en matière de handicap (langue des signes, expériences auprès de patients avec troubles du spectre autistique...). Informer les personnes qu'elles seront susceptibles d'être mobilisées en tant que ressource.
- ▶ Envisager un référent handicap, mobilisable par tous les professionnels. Sa mission : améliorer l'accueil du patient en situation de handicap. Le référent prévient les professionnels de l'arrivée d'une personne en situation de handicap et s'assure d'un parcours de soins sans rupture, dans un environnement adapté, afin d'éviter le sur-handicap.

BOITE À OUTILS

*communiquer avec la personne
en situation de handicap*



SANTÉ BD propose un panel d'outils numériques gratuits particulièrement adaptés aux personnes avec des difficultés de communication ou de compréhension. Ils décrivent au moyen d'illustrations et d'un langage facile à lire et à comprendre (FALC) plus de 50 thèmes de santé : consultations, soins, prévention... Chaque BD est adaptable au cas du patient : enfant / adulte, médecin homme / femme, handicap sensoriel, moteur...
santebd.org

MediPicto AP-HP



MÉDIPICTO est un outil informatique d'aide à la communication. Il favorise le dialogue et la prise en charge des patients ayant des difficultés d'expression ou de compréhension, liées à une situation de handicap. Les pictogrammes facilitent la conversation avec le patient et les explications d'un soin ou d'un examen.
medipicto.aphp.fr

*favoriser la fluidité
des parcours*

Le dossier de liaison et habitudes de vie (DLHV) proposé par le RSVA a été élaboré pour faciliter la transmission d'informations entre acteurs du parcours de vie de la personne en perte d'autonomie, en situation de handicap ou âgée. Cet outil de liaison 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. Le DLHV est complété par un accompagnant professionnel, avec la personne aidée et au besoin en lien avec un proche aidant en version imprimée ou numérique.

rsva.fr



Les pictogrammes du RSVA ont été conçus pour faciliter le cheminement au sein du cabinet.
rsva.fr

POUR ALLER + LOIN

SOHDEV Malette pédagogique soins dentaires et autisme.
sohdev.org/diffusion-nationale

Sparadrap Explication des soins, soulagement de la douleur en pédiatrie.
sparadrap.fr

Santé très facile Explication des spécialités de médecine en facile à lire et à comprendre (FALC).
santetresfacile.fr

POUR ALLER LOIN



Guide pratique de la signalétique et des pictogrammes

Plaquette de préconisations et conseils pratiques sur l'élaboration et la mise en œuvre de la signalétique et l'utilisation des pictogrammes.

#Tous handicaps

unapei.org

Comprendre le handicap, pour mieux accompagner

Livret de préconisation en matière d'attitudes et de comportements à adopter.

#Tous handicaps

handeo.fr



22



Accueillir une personne déficiente visuelle

Guide à l'usage des hôpitaux et maisons de retraite.

#Handicap visuel

aveuglesdefrance.org

Le chien guide d'aveugle ou le chien d'assistance : le compagnon du quotidien

Dépliant d'information sur les droits des chiens guides

#Handicap visuel

developpement-durable.gouv.fr

territoires.gouv.fr



Fiches handicaps

Fiches pratiques pour apprendre à mieux identifier et comprendre les situations de handicap.

#Tous handicaps

rsva.fr

Pour une meilleure accessibilité aux soins

Cahier de bonnes pratiques sur l'accessibilité technique et relationnelle

#Tous handicaps

ihf.fr



Les locaux des professionnels de santé : réussir l'accessibilité

Dossier pour rendre l'accès à un cabinet optimal.

#Tous handicaps

conseil-national.medecin.fr



L'information pour tous : Règles européennes pour une information « facile à lire et à comprendre »

Fascicule pour mieux appréhender le FALC

#FALC #Tous handicaps

easy-to-read.eu



Charte Romain Jacob

Charte pour faciliter l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

#Tous handicaps #FALC

handidactique.org

Guide parentalité et handicap

Livret pour les parents en situation de handicap.

#Handicap moteur #Handicap visuel

#Handicap auditif #Handicap psychique

#Déficience intellectuelle

rsva.fr



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.



Réseau de Services pour une Vie Autonome

7 bis, avenue du Président Coty - 14000 Caen

02 31 53 97 94 - info@rsva.fr

rsva.fr