



# INFO SESSION

23 mars 2019

**L'accès aux soins de santé**

Cet événement était proposé dans le cadre de notre campagne de sensibilisation et d'information 2019 : « Accueil... et moi ! ».

Ce document reprend l'ensemble des discussions des différents groupes de travail.



# Table des matières

<b>1. Introduction</b> .....	<b>p.4</b>
<b>2. Projection du court métrage « Accès autorisé »</b> .....	<b>p.5</b>
<b>3. Groupes de travail</b> .....	<b>p.6</b>
a. Difficultés rencontrées .....	p.6
b. Revendications politiques .....	p.7
c. Bonnes pratiques et pistes de solutions .....	p.8
<b>4. Conclusion</b> .....	<b>p.10</b>

# Introduction

Dans le cadre de notre campagne d'information et de sensibilisation 2019, nous avons désiré récolter vos expériences concernant l'accès aux soins de santé pour les personnes en situation de handicap intellectuel. Lors de cette info session, nous avons pu rassembler vos connaissances dans le but d'améliorer la qualité de ces services et de mettre en lumière différents éléments à revendiquer.

## Les objectifs de la campagne

**Objectif 1 :** Faire connaître la problématique du manque d'accès aux soins de santé pour les personnes avec un handicap intellectuel.

**Objectif 2 :** Faire changer le regard des professionnels des soins de santé sur la personne avec un handicap intellectuel.

**Objectif 3 :** Améliorer l'accès aux soins de santé des personnes en situation de handicap intellectuel.

**Objectif 4 :** Outiller les professionnels de la santé, pour améliorer l'accueil et l'accompagnement de la personne.

## Le Logo S3A

Les symboles sont nombreux dans notre environnement. En termes d'accessibilité, le célèbre « fauteuil roulant » est bien ancré dans notre paysage. Il indique des lieux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Un autre symbole s'installe progressivement : le « S3A » ; Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et



d'Accessibilité, créé par l'Unapei pour permettre aux personnes avec un handicap intellectuel de repérer facilement les lieux qui leur proposent un accueil, un accompagnement et des prestations adaptés.

L'objectif poursuivi est que les personnes accèdent à tout ce qui est disponible pour chaque citoyen : information, éducation, scolarisation, formation, travail, emploi, logement, transports, loisirs, sports, culture, santé, etc.



### Qui peut l'utiliser ?

Administrations, sociétés de transports, centres commerciaux, lieux culturels, centres sportifs, musées, sites internet, hôpitaux... Bref, tous les lieux, services ou plateformes en ligne susceptibles d'être fréquentés par les personnes en situation de handicap.

### Quels engagements ?

Pour être accessible, une structure doit s'engager à considérer les besoins et les attentes des personnes afin de leur offrir des réponses adaptées à la nature et au degré de leur handicap.

## Projection du court métrage « Accès autorisé »

« **Accès autorisé** » (26 min) est une production de la Mutuelle Nationale des Hospitaliers et des professionnels de la santé et du social en France. « Le court métrage va à la rencontre d'initiatives pilotes destinées à améliorer l'accessibilité aux soins. »

Lors de l'info session, nous avons présenté ce documentaire aux participants afin d'engager la réflexion sur la thématique de l'accès aux soins de santé pour les personnes en situation de handicap intellectuel.



Cliquez ici pour visionner le film



# Groupes de travail

Après le visionnage du court métrage, nous avons divisé l'assemblée en quatre groupes distincts afin d'échanger sur différents aspects de la thématique des soins de santé. Chaque groupe a pu aborder les trois points présentés, à savoir : les difficultés rencontrées, les revendications politiques ainsi que les bonnes pratiques et les pistes de solutions. Ensuite, nous avons pris le temps de mettre ces échanges en commun. En voici le résumé.

## Difficultés rencontrées

Question de réflexion : « À quelles difficultés êtes-vous confrontés en termes d'accueil, d'accompagnement et d'accessibilité ? »

- Comportement du personnel en termes d'écoute et d'empathie problématique.
- Manque de personnel d'accompagnement.
- Manque de sensibilisation des bénévoles et du corps médical au handicap intellectuel.
- Manque de temps pour une bonne prise en charge des patients.
- Infrastructures inadaptées et accessibilité difficile dans de nombreux lieux : ascenseurs et escalators en panne, fléchages compliqués, difficulté d'identifier les services...
- Besoin d'adaptation du « mobilier », des salles d'attente, etc. pour une meilleure accessibilité.
- Identification des besoins difficile à cause d'un manque de communication.
- Communication inadaptée à plusieurs niveaux :
  - s'adresser à l'accompagnant plutôt qu'à la personne directement,
  - tutoiement de la personne ce qui l'infantilise,
  - langage utilisé trop compliqué.



- Malaise perceptible des soignants face au handicap intellectuel, probablement dû à une méconnaissance et donc une peur du handicap.
- Soins souvent limités à un acte technique. Il faudrait aller vers une définition large du soin en prenant en compte les besoins du patient (prise en charge adaptée, empathie, accessibilité...)
- Soignants motivés mais le système ne les soutient pas.
- Difficultés liées au fait que le handicap intellectuel soit un handicap « invisible ».
- Peur de demander de l'aide (du point de vue du patient).
- Stress perceptible vis-à-vis de l'acte médical.
- Manque de communication interne dans les différents services et de suivi des informations.
- Nécessité d'accompagnement des bénévoles de l'accueil jusqu'aux soins.

## Revendications politiques

Question de réflexion : « Quelles revendications ou messages politiques, souhaitez-vous qu'Inclusion asbl porte ? »

- Nécessité de dégager des moyens financiers.
- Rester vigilants aux risques d'une « division des soins de santé ».
- Développer des outils de communication adaptés.
- Plaider pour intégrer une formation spécifique continue dans le cursus et le travail.
- Former le personnel soignant et systématiser cette sensibilisation :
  - dans le cursus standard, accorder des crédits pour des cours en lien avec le handicap ;
  - dans une formation à créditer, via des associations comme Inclusion asbl ou via la sécurité sociale.



- Financement des associations pour former avec expertise.
- Veiller à la question du vieillissement.
- Créer un service d'accueil et d'accompagnement dans les hôpitaux et dégager les fonds nécessaires à la création d'un tel service.
- Reconnaître la légitimité de l'accompagnement au sein des structures hospitalières (services, aidants-proches, etc.).
- Élargir les missions des services de médiation.
- Création d'outils (exemple : carnet médical en langage facile à lire et à comprendre).
- Aborder le sujet du handicap intellectuel lors des Groupes Locaux d'Évaluation Médicale (GLEM).
- Veiller à la transversalité des politiques.
- Modifier les codes de nomenclature pour un meilleur remboursement des soins. La nomenclature correspond aux prestations remboursées partiellement ou totalement par l'assurance soins de santé.
- Application de l'article 25 dans les procédures de prise en charge (Art. 25 : surveillance des bénéficiaires hospitalisés >> [En savoir plus](#)).

## Bonnes pratiques et pistes de solutions

Question de réflexion : « Quelles sont vos pistes de solutions ? Avez-vous des exemples de bonnes pratiques à promouvoir et à partager ? »

### Pistes

- Proposition de faire des sensibilisations à l'accueil et à l'accompagnement dans les hôpitaux dans le but d'expliquer simplement, d'écouter, d'analyser les besoins...





- Identifier un « service-partenaire », une personne/service-ressource.
- Carnet médical, carnet de suivi, carnet de santé personnalisé précisant :
  - les compétences,
  - les difficultés,
  - les moyens de communication,
  - la médication,
  - etc.
- Proposition d'utiliser des codes couleur, des animaux pour cheminer dans les hôpitaux.
- Service civil ou service volontaire pouvant être proposé aux personnes en situation de handicap.
- Sensibilisation du personnel à tous les niveaux.
- Définir un responsable de la transversalité.
- Mettre en place une coordination entre les services hospitaliers et les associations.
- Adapter le soin à la personne en prenant le temps de comprendre le contexte, d'expliquer l'acte médical et faire preuve de patience avec le patient.

### Bonnes pratiques

- WalloPoly propose un service d'accompagnement en hôpital pour les personnes en situation de polyhandicap. >> [En savoir plus](#)
- Le guide pour le soin de la personne en situation de polyhandicap réalisé par l'AP<sup>3</sup>. >> [En savoir plus](#)
- Les « consultations multidisciplinaires » qui permettent aux enfants, et à leurs familles, un suivi spécifique, dans différentes disciplines médicales et paramédicales, en fonction de leur handicap. >> [En savoir plus](#)
- Avec les « Livrets Smile » les personnes en situation de handicap intellectuel peuvent s'exprimer sur leurs besoins pour une vie meilleure. >> [En savoir plus](#)



- Les fiches « Santé BD » préparent la personne à un rendez-vous médical et expliquent les différentes étapes du soin. >> [En savoir plus](#)
- « Mon Passeport Hospitalisation » réalisé par WalloPoly. >> [En savoir plus](#)

## Conclusion

Grâce à votre participation, nous avons pu avancer dans la réalisation de cette campagne. Ces nombreux échanges, réflexions, bonnes pratiques et pistes de solutions nous ont aidé à développer le projet tout en considérant vos besoins et revendications afin d'améliorer la qualité de ces services.

### Les actions de cette campagne sont :

- un travail de collaboration avec l'[ARAPH](#) ;
- la réadaptation et la promotion de « Mon carnet de suivi médical » réalisé par Trisomie 21 France >> [En savoir plus](#) ;
- la promotion des fiches santé BD >> [En savoir plus](#) ;
- la réalisation d'un guide de bonnes pratiques à destination des professionnels de la santé avec des séances de sensibilisation ;
- des visites d'hôpitaux pour « dédramatiser l'hôpital ». Une première date a déjà été fixée : le 28 septembre à la Clinique Saint-Jean à Bruxelles (plus d'informations suivront).

### En outre, d'autres activités en lien avec la campagne ont déjà eu lieu :

- la consultation des personnes en situation de handicap de notre association lors des journées de l'expression qui ont été réalisées dans 6 régions différentes. Nous avons abordé la thématique de l'accès aux soins de santé avec eux et récolté leurs expériences ;
- la formation pour les personnes en situation de handicap intellectuel « j'ai mal comment le dire ? » ; ainsi que celle pour les proches et les professionnels, intitulée « la douleur chez la personne handicapée ».

**Merci à tous pour vos contributions lors de cette info session participative !**



Info session organisée par **Inclusion asbl**



**Qualité de vie et Participation**  
des personnes avec un handicap intellectuel  
et de leurs proches

Avenue Albert Giraud, 24

1030 Schaerbeek

02/247.28.19

[www.inclusion-asbl.be](http://www.inclusion-asbl.be)

Avec la collaboration de l'UCL Campus de Mons ;

Avec le soutien de :

