

BILAN JOURNÉE RÉFÉRENTS HANDICAP

Journée d'échanges et de sensibilisation
sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

JOURNÉE

10 juin 2024 | 9h - 16h30

SALLE DE CONFERENCES, HÔPITAL SAINTE MUSSE, TOULON



CONFERENCES



**ATELIERS
THEMATIQUES**



**WORKSHOP
PRATIQUES**



**RÉFÉRENTS HANDICAP DU GHT,
PROFESSIONNELS DES ESMS,
REPRÉSENTANTS D'USAGERS**



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

 **CODES83**
Comité Départemental d'Éducation pour la Santé
VAR

ars
Agence Régionale de Santé
Provence-Alpes
Côte d'Azur



La loi du 21 avril 2021 visant à améliorer le système de santé par la confiance et la simplification prévoit en son article 43 qu'un référent handicap soit nommé dans chaque établissement de santé. Les missions et le cadre d'intervention de ce référent handicap sont précisés par le décret n°2022-1679 du 27 décembre 2022 relatif aux missions et au cadre de l'intervention du référent handicap dans le parcours du patient en établissement de santé.

Si aujourd'hui les référents ont été désignés dans la plupart des établissements publics ou participant au service hospitalier, pour autant il demeure essentiel pour faciliter le parcours des patients en situation de handicap, qu'une prise en charge collective spécifique soit initiée au sein des territoires associant l'ensemble des établissements de santé en lien avec les établissements médicaux-sociaux qui accompagnent ces patients.

Dans cette optique, l'ARS PACA a demandé au GHT 83 d'organiser une journée de sensibilisation et d'échange avec les référents des organismes représentant les établissements médico-sociaux prenant en charge les patients en situation de handicap et des associations spécialisées.

Afin de mettre en oeuvre cette journée, le GHT 83 s'est appuyé sur le CODES 83 afin d'organiser et animer cette journée programmée le 10 juin 2024 au sein de l'Hôpital Sainte Musse.



[Lien : HAS - Guide d'amélioration des pratiques professionnelles](#)
[Lien : supports présentés lors de la journée](#)



JOURNEE DES RÉFÉRENTS HANDICAP

PROGRAMME
PREVISIONNEL

9h - 16h30


MODERATION :
DR LAURENCE PALLIER
MYLENE BAUDRY


CONFERENCES


ATELIERS
THEMATIQUES


WORKSHOP
PRATIQUES

9h00

INTRODUCTION

Dr Diane PULVENIS, chef du département des politiques territoriales, DD du Var de l'ARS PACA
& Yann LEBRAS, directeur du CHITS

LES RÉFÉRENTS HANDICAP : CONTEXTE, ATTENDUS & MISSIONS

Bertrand PAVILLON, directeur adjoint du secteur médico-social du CHITS

ÉTAT DES LIEUX des accompagnements en santé des personnes en situation de handicap

- Dans les établissements de santé
- Regard des ESMS
- Retours des usagers

Mylène BAUDRY, chargée de mission, CODES 83

RETOURS D'EXPÉRIENCES / TÉMOIGNAGES

PRÉSENTATION DU DISPOSITIF HANDICONSULT83

Christine DESGRANGES, cadre supérieure de santé
Ludivine POZO, infirmière coordinatrice
Dr Anne PERNOD, médecin

PRÉSENTATION DU GCSMS PASSERELLES 83

Manuel DUREAULT, administrateur du GCSMS PASSERELLES 83

L'ACCUEIL AUX URGENCES

Dr Catherine BOUVET-VELLY, cheffe de pôle des urgences du CHITS

12h30



PAUSE

13h30

ATELIERS THÉMATIQUES / PRATIQUES

- Organisation et mobilisation des équipes hospitalières
- Patients en situation de handicap & accès aux soins
- Partenariats & réseau ville / ESMS / hôpital
- Espaces d'accueil & communication
- Aidants professionnels, familiaux et pairs-aidants
- Mutualisation des pratiques, outils et organisations

16h30

SYNTHÈSE DES ATELIERS & CONCLUSION

Afin d'affiner les besoins des différents acteurs du territoire invités à cette journée, trois questionnaires ont été formalisés à l'attention :

- des référents handicap des établissements de santé ;
- des établissements médicaux-sociaux ;
- des usagers.

Les retours à ces questionnaires ont fait l'objet d'une restitution lors de la journée de rencontre, excepté pour ceux concernant les usagers, peu nombreux et n'apportant pas d'éléments pertinents à l'animation de la journée.

66 personnes se sont inscrites à l'évènement et 54 y ont participé dont une association d'usagers, un GEM et une usagère. Cette dernière a eu l'occasion d'intervenir durant la matinée afin de partager son expérience.

17 professionnels des établissements de santé ou de structures de soins ont répondu présents ainsi que 21 représentants d'établissements médicaux-sociaux.

La matinée s'est déroulée selon le programme prévu permettant l'intervention des différentes catégories de personnes présentes, chacune présentant son organisation, sa vision ou encore ses difficultés.

L'animation des ateliers de l'après-midi a été adaptée au nombre de personnes présentes mais également afin de mieux répondre aux attentes des participants. Ainsi ce ne sont pas 6 ateliers qui ont été proposés mais 3 ateliers qui chacun ont été animés auprès des 3 sous-groupes organisés pour l'occasion.

Les thèmes de ces ateliers étaient :

- Patients et accès aux soins, place des aidants ;
- Partenariat et réseau ;
- Espace d'accueil et communication.

Au sein de ces ateliers, chaque groupe devait réfléchir à des pistes concrètes d'amélioration en fonction de la thématique en identifiant autant que possible les freins et les leviers envisageables. Ces pistes ont enfin été priorisées.

A l'issue de la journée, une enquête de satisfaction a été réalisée.

Les synthèses des travaux en sous-groupes ainsi que les retours à l'enquête de satisfaction vous sont présentés ci-après.

DIAGNOSTIC DES BESOINS DES

USAGERS ET DES PROFESSIONNELS

- Réaliser un diagnostic du/des parcours en s'appuyant sur l'expertise des usagers et des professionnels aidants
- Mettre en place des documents partagés
- Etablir un plan d'actions en fonction du diagnostic réalisé
- Usagers experts mobilisables
- Commissions d'accessibilités existantes
- Commission d'experts ESMS

METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION ACCESSIBLE

- Transcrire les numéros de chambre en braille
- Utiliser divers outils et supports de communication
- Former une partie du personnel : langue des signes française, Makhaton, FALC...

RÉFÉRENTS DE PROXIMITÉ

EN LIEN AVEC LE

RÉFÉRENT HANDICAP

- Identifier des référents de proximité au sein des équipes
 - Repérer ces référents à l'aide de leur badge
 - Organiser des formations (en s'appuyant sur les ressources humaines CPAM)
 - Mobilisation en postes ou postes existants ?
 - S'appuyer, identifier le dispositif Aviso HANDICONSULT
- 83

ESPACE ACCUEIL COMMUNICATION

ACCUEIL ET ESPACES DEDIES

- Bornes accessibles, écrans et affichages multiples
- Personnel formé/sensibilisation globale : priorité aux ambulanciers
- Outils de communication adaptés (tablettes ?)
- Questionner l'adaptation dès la prise de rendez-vous
- Espaces cloisonnés (claustras, casques anti-bruit, ...)
- Espaces non prévus en amont (conception des bâtiments)
- Code couleur
- La diversité des handicaps rend difficile les choix à opérer
- Lumière adaptable
- Budget
- Matériel et outils pour patienter

METTRE EN PLACE UNE COMMUNICATION CIBLÉE VIA LA MDPH/LA CAF

Créer un annuaire des professionnels et des lieux accessibles

- Annuaire APF accessibilité existant
- Accessibilité de l'information
- Mise à jour permanente
- Fonctionnements internes

ESPACES DE CONSULTATION DEDIES,

MULTISPECIALITÉS

- Lits et matériels adaptés
- Mutualisation avec plusieurs spécialités des S'inspirer déjà des adaptations mises en place (obésité)
- Espaces prévus en amont (conception des bâtiments)
- La diversité des handicaps rend difficile les choix à opérer
- Budget

SITE INTERNET DE L'HÔPITAL

- Rendre l'accès aux informations inclusif
- Présenter le personnel et ses missions, communiquer la liste des référents et des contacts
 - Permettre un accès aux services et aux documents (préadmission)
 - Développer la téléconsultation

Attention à la complexité de l'information

- Nécessite des compétences informatiques
- Besoins d'une mise à jour permanente
- Capacité des usagers à la maîtrise de l'outil
- Identifier le référent handicap
- Permettre une variété de contenus
- Associer les usagers en qualité d'expert

ACCESSIBILITE

- Développer les emplacements accessibles sur les parkings
- Mettre en place une application permettant de repérer les emplacements réservés et leur disponibilité
- Mettre en place des horaires des bus PMR plus souples
- Budget

PROPOSER UN NOUVEAU METIER DE TYPE INFIRMIER GÉRIATRIE AUX URGENCES (IGU) COUVRANT LE CHAMPS DU HANDICAP --> INFIRMIER HANDICAP AUX URGENCES

- Bien cadrer la fiche de poste
- Mettre à disposition du matériel adapté (ex : matelas anti-escarres)
- Articulation des infirmiers handicap aux urgences avec les coordinateurs de parcours en ESMS et les référents handicap

LA RÉUSITE DU PARCOURS ET DU PARTENARIAT REPOSE SUR UN TRIPTYQUE : INFIRMIERS HANDICAP AUX URGENCES + COORDINATEURS DE PARCOURS EN ESMS + RÉFÉRENT HANDICAP

- Dégager du temps aux référents handicap pour qu'ils puissent assurer leurs missions

ORGANISER DES ESPACES D'ÉCHANGES OPÉRATIONNELS (FOCUS THÉMATIQUES, GROUPES DE TRAVAIL)

- Offres existantes sur le territoire (DAC, CLS, CLSM...)
- Quelle est l'échelle la plus pertinente ?

SENSIBILISER DÈS LA FORMATION INITIALE

- Les élèves (infirmiers notamment) font des stages dans différents lieux et peuvent donc être ambassadeurs

PARTENARIATS & RÉSEAU (VILLE/ESMS/HÔPITAL)

ASSOCIER LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX (VILLE)

- Via les CPTS, URPS, CLS
- Organiser des formations autour du handicap auprès des PS et adapter les conditions (visio, soirées...)
- Prend du temps
- Prise en charge des personnes en situation de handicap non valorisée

CRÉER ET PARTAGER DES OUTILS COMMUNS

- Annuaires communs avec les modalités de saisines, les missions, les contacts...
- Partenariat autour d'outils (FALC, outils de communication...) entre ESMS et ETS et partage de compétences
- Comment les décliner sur le terrain (pas seulement au niveau de la direction mais aussi au niveau opérationnel) ?
- Plusieurs outils existent et sont développés de façon concomitante (Azurezo, Mon espace santé...)

DÉVELOPPER LES POSTES DE COORDINATEURS DE PARCOURS AU SEIN DES ESMS NOTAMMENT AUX ÂGES CHARNIÈRES

- Intégrer les questions du parcours des personnes en situation de handicap au sein du cycle de formation proposé au DU de Nice
- Articulation des coordinateurs de parcours avec les infirmiers handicap aux urgences et les référents handicap

CRÉER UN RÉSEAU DE RÉFÉRENTS HANDICAP

- Réaliser une remontée des besoins de formation commune à tous les référents handicap
- Etablir la liste des référents handicap et la diffuser à l'ensemble des acteurs du territoire

ANALYSE DE PRATIQUE ET STAFFS COMMUNS (VILLE/ESMS/HÔPITAL)

- DAC, CLSM, C360, groupe de travail des CPTS, MDPH...

SIAO ESMS (ÉTAT DES LIEUX DES PLACES EN TEMPS RÉEL)

REVALORISER FINANCIÈREMENT LE TEMPS DES PS

ASSOCIER LES TRAVAILLEURS SOCIAUX/CCAS

- Réseau entre assistants sociaux bien développé

ÉCRIRE UN PROJET TERRITORIAL

RENFORCER LES ÉQUIPES MOBILES (CRÉADAPTATION, HANDIDENT...)

RECUEIL DES BESOINS – ANTICIPATION

- Patients “remarquables”
- DMP pour faciliter le suivi et mieux connaître le patient
- Un secrétariat comme ressource

- Ethique et protection des données
- Absence de matériel / Patient sans son médicament

ORGANISATION

- Secrétariat pour orienter
- Dispositif reconnu
- Coordination

- ESMS
- co-construit
- convention
- Territoire / Réseau
- Coordinateur de parcours
- Usagers / Aidants
- Vision globale
- Mutualisation des procédures
- Transmission des informations

- Isolement / Transport
- RH

COMMUNICATION

- Regroupement
- Utiliser les ressources telle que “co actis santé” u alors les guides déjà écrits
- Transmission des informations / fiche de liaison
- CPTS
- Utiliser l’existant

- Qui fait quoi ?
- manque de clarté
- Personne dépendante

SIGNATURE DE LA CHARTE ROMAIN JACOB

GCSMS / Passerelle 83

FORMATION ET SENSIBILISATION

- Dispositif reconnu
- Référents de proximité
- Uniformisation
- Formation des professionnels non concernés
- Turn over des RH

DISPOSITIF “SUR-MESURE”

- ESMS
- Aidants
- Professionnels du sanitaire
- Confidentialité

FINANCEMENT RH

ACCOMPAGNEMENT

- Manque de formation
- Mauvaise représentation / a-priori des professionnels
- Présence de l’aidant tout au long de la prise en charge
- Adapter
- Pairs-Aidants
- Supprimer les tabuos
- Relation d’aide et de confiance
- Réassurance et valorisation

RETOUR SUR L'ÉVALUATION

Les participants de la journée ont été invités à remplir un questionnaire d'évaluation en ligne en fin de journée. **12 questionnaires** ont été enregistrés et analysés.

Quel est votre niveau global d'appréciation concernant cette manifestation ?



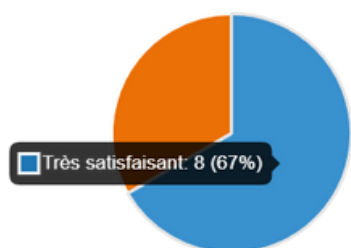
La journée a-t-elle répondu à vos attentes ?



Pertinence des interventions du matin :



Durée des interventions du matin



Très satisfaisant	7
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Pas satisfaisant	0

Pertinence et animation des ateliers de l'après-midi :



Très satisfaisant	6
Satisfaisant	6
Peu satisfaisant	0
Pas satisfaisant	0

Organisation matérielle et convivialité de la journée :



Très satisfaisant	10
Satisfaisant	2
Peu satisfaisant	0
Pas satisfaisant	0

Sur le plan professionnel, qu'est-ce que cette journée voua a apporté ?



Une meilleure connaissance des missions du référent handicap	6
Une meilleure connaissance du réseau des acteurs	7
Des pistes de réflexion des actions à mener	11
Des pistes de réflexion sur les améliorations à apporter	8
Autre	1



Nous renouvelons nos remerciements à l'ensemble des intervenants pour leur disponibilité et la qualité de leur intervention qui permet de nourrir la réflexion autour des missions du référent handicap en établissement de santé.

Nous remercions également l'ESAT Beaulieu de l'association AVENS pour la préparation et le service du buffet.