



Charte d'accueil et de prise en compte des personnes en situation de handicap au CHU de Toulouse

Document réalisé par la commission
d'accueil et de prise en compte
des personnes en situation de handicap



La Charte à été élaborée par la commission d'accueil et de prise en compte des personnes en situation de handicap du CHU de Toulouse, en collaboration avec les membres de la commission communale pour l'accessibilité des personnes en situation de handicap de la ville de Toulouse.

Cadre juridique

Loi 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap..



La charte prend en compte l'ensemble des besoins des personnes en situation de handicap, accueillies au CHU de Toulouse, quelque soit le type de leur déficience.

Le caractère « unique » de la personne handicapée s'impose au même titre que pour tout autre patient.

Tout au long de son accueil et lors des soins prodigués, les personnels prennent en compte la particularité de son handicap et répondent à l'ensemble de ses besoins spécifiques.



Les équipes du CHU de Toulouse s'engagent à :

› **S'appuyer sur l'expérience et l'expertise que détient la personne soignée** (et/ou son accompagnant désigné) **sur son handicap**, afin de faciliter la continuité de son projet de vie au sein de la structure hospitalière.

› **Favoriser l'échange** entre la personne en situation de handicap, ses aidants ou son représentant légal et l'équipe soignante du CHU.

› **Aider au repérage des lieux à l'arrivée** d'une personne en situation de handicap : chambre, salle de bains, sanitaires, ...

› **Garantir à la personne en situation de handicap, lors de son séjour à l'hôpital, un niveau d'autonomie** au moins équivalent à celui qu'elle a à son domicile, ou dans sa structure d'accueil.



ARTICLE 1

Référent handicap

Le CHU désigne un professionnel, référent handicap par type de situation de handicap, mobilisable par les pôles. Le CHU met en place un dispositif de conseil auprès des équipes soignantes pour améliorer l'accueil et la qualité du séjour des personnes en situation de handicap à l'hôpital, et pour maintenir un dialogue permanent avec l'ensemble de leurs associations.

ARTICLE 2

Besoins spécifiques

Les équipes soignantes répondent de la façon la mieux adaptée aux besoins sanitaires et fondamentaux de la personne en situation de handicap en consultation et/ou hospitalisation.

Sous réserve de situation d'urgence, la priorité de prise en soins est accordée par les soignants au patient en situation de handicap afin d'écourter au maximum les périodes d'attente à l'hôpital. Les équipes soignantes procèdent systématiquement à un bilan de fonctionnalité (identification de la nature du handicap) et à l'évaluation des conditions d'accueil requises. Elles portent une attention particulière à l'organisation du suivi du patient lors de sa sortie.



ARTICLE 3

La place de l'aidant

La place de l'aidant⁽¹⁾ auprès du patient en situation de handicap est reconnue et acceptée par l'équipe soignante dans le dispositif d'aides humaines lors de son hospitalisation. L'aidant peut accomplir tous les actes de la vie quotidienne, dans le respect de leur compatibilité avec la mise en œuvre des thérapeutiques. En aucun cas, l'aidant ne peut accomplir des actes thérapeutiques.

L'équipe soignante⁽²⁾ dialogue avec la personne en situation de handicap, ses aidants et/ou ses proches, afin d'adapter l'organisation du dispositif d'aide, dans le respect de la déontologie, de la réglementation et ce, sous la responsabilité du médecin référent de l'unité de soins.

1 - Naturel ou familial, qui vient en aide à une personne ayant une déficience, un handicap, pour les activités de la vie quotidienne. Les soins prodigués sont définis par l'OMS comme « l'ensemble des activités entreprises par les aidants non professionnels (famille, amis et / ou voisins) et / ou professionnels (services sanitaires et sociaux) pour qu'une personne qui n'est plus entièrement autonome puisse conserver la meilleure qualité de vie possible, selon ses préférences individuelles, avec le plus haut degré possible d'indépendance, d'autonomie, de participation, d'épanouissement personnel et de dignité humaine (OMS, 2000b).

2 - Se présenter pour chaque membre du personnel de soins



ARTICLE 4

Aides techniques et équipements

La personne en situation de handicap peut utiliser son propre matériel (aides techniques ou équipements de confort) dans le respect des procédures du service.

Le CHU de Toulouse reconnaît à la personne en situation de handicap, la possibilité d'utiliser son « propre » matériel si celui de l'hôpital n'est pas adapté à son cas. L'équipe de soins et le patient se référeront à la procédure définie par le service en matière de règles d'hygiène, de conditions de prise en compte du matériel, de son entretien ainsi que de sa sécurité.

La personne en situation de handicap ou l'aidant intervient pour accompagner les soignants dans la manipulation et l'utilisation de ce matériel.

L'accès des chiens d'assistance ou des chiens guides d'aveugles accompagnant leurs maîtres dans les lieux ouverts au public est garanti en France par la loi du 11 février 2005.

Site des chiens d'assistance :

<http://www.handichiens.org/LOIS.html>

Site des chiens guides d'aveugles de Toulouse,

44, avenue Louis Plana, 31500 Toulouse :

www.toulouse.chiensguides.fr



ARTICLE 5

Accessibilité

Le CHU respecte la réglementation et les normes architecturales en matière d'accessibilité lors de la réalisation de travaux.

Il améliore de façon continue l'accessibilité, pour les personnes en situation de handicap à leur environnement bâti, y compris la voirie, en veillant à la réglementation et au confort d'usage pour tous. Il prend en considération ces normes lors des travaux de rénovation ou de constructions nouvelles (rampes d'accès, aménagement de locaux, signalétique, places de parkings, domotique, l'éclairage et les contrastes...), en collaboration avec les associations concernées.

Le CHU évalue les besoins et attentes des patients et des associations et analyse les réclamations qui lui sont adressées dans ce domaine. Il procède à l'inventaire des travaux d'amélioration à réaliser, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, et le définit dans son schéma directeur architectural d'accessibilité.

Le CHU exige des prestataires commerciaux le respect de la réglementation et des normes. Le cahier des charges des prestataires commerciaux intervenant au CHU prévoit l'accessibilité des services et des automates pour les personnes en situation de handicap et des équipements accessibles par tous.



ARTICLE 6

Accueil – Informations – Communication

Le CHU met à disposition des outils adaptés pour faciliter l'accueil l'information du patient(3), et la communication avec le patient(4).

Le CHU de Toulouse s'engage à mettre en place, en collaboration avec les associations concernées, des outils de communication adaptés aux différents types de déficience pour faciliter l'accueil, la communication et la prise en compte de la personne en situation de handicap hospitalisée par les différents acteurs hospitaliers.

En cas de maladie rare, le personnel soignant vérifie si le patient porte une carte de soins et d'urgence et s'il existe une fiche d'urgence (fiche régulation SAMU) sur la pathologie sur ORPHANET : www.orpha.net

Le personnel soignant prend connaissance et utilise les recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé (HAS)(5) et de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux (ANESM)(6) sur Autisme et autres TED (Troubles Envahissants du Développement) et contacte si nécessaire le Centre de Ressources Autisme Midi-Pyrénées (CRA)(7).

3 - Fiches pratiques patients / personnels

4 - Kit de communication

5 - Lien pour consulter le site de la HAS :

http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_1147267/tableau-des-recommandations-de-bonne-pratique-ayant-obtenu-le-label-methodologique-de-la-has?xtmc=&xocr=8

6 - Lien pour consulter le site de l'ANESM :

http://www.anesm.sante.gouv.fr/IMG/pdf/reco_autisme_anesm.pdf

7 - Lien pour consulter le site du CRA : www.cra-mp.info



ARTICLE 7

Sensibilisation et formation

Les personnels hospitaliers sont sensibilisés et formés à la prise en charge du handicap.

Le CHU de Toulouse sensibilise l'ensemble des personnels sur les besoins spécifiques liés aux différents types de déficience par des formations et des opérations de communication interne.

ARTICLE 8

Evaluation et dialogue avec les associations

Le dispositif d'accueil à l'hôpital des personnes en situation de handicap, est évalué régulièrement.

Le CHU de Toulouse évalue régulièrement sa politique d'accueil des personnes en situation de handicap. Il fait le point, en collaboration avec les associations, les intervenants médicaux, les équipes soignantes avec présentation du bilan annuel, des actions réalisées, de l'analyse régulière des questionnaires de sortie, du registre des doléances, des courriers de plaintes et réclamations et les avis et recommandations de la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge.

Un dialogue permanent avec l'ensemble des associations est organisé, notamment par la tenue au moins 2 à 3 fois par an de la commission d'accueil et de prise en compte des personnes en situation de handicap, et éventuelle-

Une version de cette charte est mise à la disposition en braille et en gros caractères pour les patients déficients visuels dans les halls d'accueil des établissements du CHU ou auprès du référent handicap.

REMERCIEMENTS :

- AFM délégation 31 :
<http://www.afm-telethon.fr>
- AFTC Midi-Pyrénées :
<http://www.traumacranien.org/>
- ANPEA :
<http://www.anpea.asso.fr/>
- Association Marie-Louise :
<http://www.marie-louise.org/>
- GIHP Midi-Pyrénées :
<http://gihpmip.le-pic.org/>
- HANDI-SOCIAL :
<http://v2.handi-social.fr/>
- Sésame Autisme Midi-Pyrénées :
<http://www.sesame-mp.fr/accueil.html>
- Unité d'accueil pour les sourds (CHU de Toulouse) :
<http://www.chu-toulouse.fr/-l-unite-d-accueil-et-de-soins-en->
- URAPEI Midi-Pyrénées :
<http://www.unapei.org>

Hôtel-Dieu Saint-Jacques

2, rue Viguerie
TSA 80035
31059 Toulouse Cedex 9

Conception

Commission d'accueil
et de prise en compte
des personnes en situation
de handicap du CHU de Toulouse

Conception graphique/réalisation (octobre 2008) - Mise à jour janvier 2013, version 2 :

Direction de la Communication

Impression : Centre de Reprographie du CHU de Toulouse

© 2008, CHU Toulouse - 2, rue Viguerie - TSA 80035 - 31059 Toulouse Cedex 9