**Accueil adapté dans les hôpitaux des personnes en situation de handicap**

**Mai 2021 - Révision octobre 2024**

Lors de nos contacts avec les familles confrontées au handicap de grande dépendance, nous sommes confrontés régulièrement à des témoignages de parents relatant diverses, et parfois graves, difficultés dans l’accès aux soins de santé pour leurs enfants (jeunes et adultes). En 2021, étant à connaissance d’expériences positives à l’étranger, nous avions donc lancé une enquête sur l’existence de protocoles d’accueil adapté dans nos hôpitaux.

Nous avions constitué une base de données “hôpitaux” et envoyé un courriel à tous les services de communication/presse des hôpitaux recensés. Cette enquête visait en premier lieu les hôpitaux francophones.

**Résultats de l’enquête**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hôpitaux contactés | Réponses | Protocoles prévus | Taux de réponses |
| 57 | 5 | 3 | 8,77% |

La première difficulté dans l’analyse des résultats est **le bas nombre de réponses à notre enquête** (taux de réponse : 8,77%). Le courriel avait été envoyé aux services de communication/presse des différents hôpitaux, soit des adresses courriel actives et tournées vers le grand public. Les hôpitaux n’ayant pas répondu n’ont pas été recontactés. L’enquête ne peut donc être considérée comme représentative.

Une seconde difficulté réside dans **l’évaluation des protocoles**. En médecine, un protocole est un document portant les résolutions d’un groupe de professionnels qui ont la volonté partagée d’associer des compétences médicales, soignantes, médico-sociales pour mieux prendre en charge une situation concernant un patient ou un groupe de patients. Un protocole représente aussi un engagement et de ce fait, son application doit être évaluée. Il est dès lors impossible d’évaluer des protocoles non écrits.

A titre informatif, voici en résumé les réponses reçues des cinq hôpitaux :

**Saint-Pierre de Bruxelles** - Le service parle au nom du “service psychiatrie” essentiellement, lequel est orienté sur une individualisation de la prise en charge “selon leur handicap”, sans nous donner plus d’informations concernant cette individualisation. Le service ne nous indique pas si une telle individualisation est généralisée à tous les autres services (non psychiatriques).

**HUDERF de Bruxelles** - Le service indique être “très sensible à la problématique des déplacements multiples”, et “essaye de regrouper toutes les consultations et examens le même jour”. L’hôpital permet aussi des rendez-vous médicaux multidisciplinaires.

**CHR Citadelle de Liège** - Le CHR de Liège a mis sur pied le programme WELCOME, lequel propose de remplir un questionnaire afin d’adapter au mieux la visite à l’hôpital. Le questionnaire prévoit les problèmes de déplacement, les différents types de handicap, la communication utilisée, les aides nécessaires, etc. Le protocole prévoit, entre autres : (1) présence d’un agent d’accueil, (2) recherche de matériel, et (3) adaptation du parcours de soins. Ici, on peut parler de protocole.

**CHU de Liège** - Le CHU de Liège a mis en place un service d’accompagnement pour les personnes à besoins spécifiques. Un agent d’accueil peut être présent à la demande (mais ce n’est pas obligatoire), et un aménagement des rendez-vous sur une même journée est possible. Il existe aussi des traducteurs en langue des signes.

**CHC de Liège** - Le CHC de Liège a mis sur pied un groupe de travail pour les personnes à besoins spécifiques. Le Mont-Légia (CHC) a constitué des *trajets d’accès* à l’hôpital sur base de trois expériences : (1) une personne malvoyante, (2) une personne sourde, et (3) deux interprètes en langues des signes. La réponse du CHC n’indique pas de protocole spécifique pour les handicaps invisibles, en particulier l’autisme ou les troubles du comportement. Une “(re)sensibilisation globale des services est prévue”

**Conclusions**

Il ressort de cette enquête que, au-delà de l’accessibilité structurelle aux personnes à mobilité réduite, peu ou quasi pas de procédures sont véritablement mises en place pour les personnes avec des handicaps cognitifs et sensoriels.Un seul hôpital sur les cinq ayant répondu à notre enquête a mentionné l’existence d’un protocole pour l’accueil des personnes en situation de handicap.

Nous ne pouvons cependant pas tirer des conclusions valables de notre enquête au vu du nombre très réduit de réponses et d’une certaine confusion dans la compréhension de la définition de « protocole ».

Nous comptons reconduire cette même enquête prochainement avec une autre méthodologie. Une stagiaire assistante sociale sera engagée en novembre 2024 et chargée de la suite.

Une recherche de protocoles à l’étranger dont on pourrait s’inspirer est actuellement menée pour nourrir notre réflexion.

Première version du document : mai 2021

Deuxième version du document : octobre 2024