

pro infirmis

Pour un système
de soins entièrement accessible





Promouvoir l'inclusion en éliminant les barrières

Pour de nombreuses personnes – avec ou sans handicap – un rendez-vous médical peut impliquer toutes sortes de difficultés. Elles se sentent mal à l'aise dans la salle d'attente, jugent l'examen désagréable ou appréhendent les résultats.

Si de surcroît le cabinet n'est pas accessible en fauteuil roulant, ou que les spécialistes parlent trop vite et utilisent un vocabulaire incompréhensible, le rendez-vous ressemble à un parcours du combattant.

Une étude de Monika Wicki, professeure à la Haute école intercantonale de pédagogie curative de Zurich (Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik [HfH]), montre l'importance que revêt l'état de santé pour les personnes en situation de handicap qui vivent chez elles. Cette catégorie d'utilisateurs sollicite fortement le système de santé. La question de l'accessibilité de ce système mérite donc une attention particulière.

Étant donné la fréquence à laquelle les personnes en situation de handicap recourent aux soins médicaux, elles devraient être reconnues comme un groupe cible important. L'information, la prévention et les programmes de santé doivent leur être accessibles, tout comme les établissements de santé.

Cette brochure informe sur les résultats de l'étude et donne des pistes pour éliminer les différents obstacles qui entravent l'accès aux soins.

Pour en savoir plus: proinfirmis.ch/sante

Un grand merci de contribuer à un système de santé accessible à toutes et à tous.



“ Environ 16 % des personnes interrogées estiment que leur état de santé est mauvais ou très mauvais. Presque 30 % se sentent très limitées dans leur quotidien et ont besoin d'aide, et presque 69 % ont de fortes douleurs.

”

Monika Wicki, professeure
à la Haute école intercantonale
de pédagogie curative de Zurich,
(Interkantonale Hochschule
für Heilpädagogik [HfH])
professeure pour «Special Needs
Educational Governance»

Étude sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

Des études menées dans plusieurs pays révèlent de fortes disparités entre les personnes avec et sans handicap en ce qui concerne l'état de santé et l'accès aux soins. Chez les personnes en situation de handicap, les changements liés au vieillissement apparaissent plus tôt et peuvent être plus marqués.

Dans le cadre d'une étude menée sous la direction de la professeure Monika Wicki, 134 personnes âgées de 50 à 65 ans, percevant une rente de l'assurance-invalidité et vivant chez elles, ont été interrogées sur leur état de santé et leur utilisation du système de santé.

Les résultats montrent que l'état de santé est une préoccupation majeure pour ce groupe de personnes. Elles sollicitent fortement le système de santé. Environ 16 % estiment que leur état de

santé est mauvais ou très mauvais. Presque 30 % se sentent très limitées dans leur quotidien et ont besoin d'aide, et presque 69 % ont de fortes douleurs.

Il s'agit souvent de fièvre, de douleurs au niveau de la poitrine ou de l'abdomen, de maux de tête, mais aussi de migraine, d'hypertension, de dépression et d'arthrose. En outre, ces limitations ont des répercussions négatives sur l'état psychique des personnes interrogées. Or, la possibilité de vivre de manière autonome dépend directement de l'état de santé.

Si l'état de santé se détériore, la vie autonome est remise en question. C'est pourquoi, dans le but de préserver leur état de santé, les personnes en situation de handicap font plus souvent appel à un médecin que le reste de la population.

Elles prennent aussi beaucoup de médicaments, notamment des somnifères (32 % des personnes interrogées), des tranquillisants (24 %) et des antidépresseurs (40 %).

Le système de santé devrait être davantage adapté aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap qui vivent chez elles. Ces personnes constituent un groupe cible important, qu'il convient de reconnaître comme tel. Dans le même ordre d'idées, les informations relatives à la santé et les programmes de prévention doivent davantage tenir compte de ce groupe: les informations doivent être

compréhensibles et adaptées aux différents types de handicap.

Un aspect important est l'accessibilité architecturale des établissements de santé: places de parking adaptées à proximité, entrée et locaux accessibles, possibilité de circuler à l'intérieur du bâtiment, signalisation adéquate, toilettes accessibles, etc.

Enfin, il est essentiel de renforcer les compétences des professionnelles de la santé en ce qui concerne les conditions et les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, tant dans leur approche de ce groupe de patients que dans le diagnostic des troubles liés au handicap.



“
**En tant que thérapeute aveugle,
je sais à quel point il est important
de pouvoir accéder librement
aux soins.**

”

**Susanne Gasser, physio-
thérapeute diplômée HES:**
promeut l'accès aux soins
thérapeutiques.

Mesures adaptées au groupe cible

L'étude a montré qu'en Suisse, l'accès des personnes en situation de handicap au système de santé doit être amélioré.

Étant donné la fréquence à laquelle ces personnes recourent aux soins médicaux, elles devraient être reconnues comme un groupe cible important.

Le système de santé doit être accessible à toutes et à tous. En éliminant les obstacles architecturaux et en veillant à une communication sans barrières, vous contribuez à ce que personne ne soit exclu.

Comment éliminer les barrières

Un accueil cordial et attentionné et une attitude respectueuse sont les bases d'une bonne coopération entre personnel médical et patient·e·s.

Pour les personnes en situation de handicap, d'autres aspects contribuent au bon déroulement du rendez-vous médical. Parlez-leur directement et aimablement.

- Offrez-leur votre soutien, sans l'imposer.
- Adaptez-vous aux besoins individuels : toutes les personnes en situation de handicap n'ont pas besoin d'une forme de communication spéciale, mais toutes ont besoin d'être écoutées et de pouvoir exprimer leurs attentes.
- Et cela, dès le début, avant même le rendez-vous.

Site Internet et documentation accessibles

Le premier contact a souvent lieu par l'intermédiaire du site Internet. Là aussi, il est important d'identifier et d'éliminer les barrières à l'information et à la compréhension, notamment pour les personnes ayant un handicap sensoriel ou une déficience intellectuelle. Par exemple, les personnes aveugles ou malvoyantes utilisent divers logiciels (lecteur d'écran, loupe) pour consulter les sites Internet.

Assurez-vous que votre site et vos documents soient compatibles avec les différentes aides techniques.

Dans une rubrique placée en évidence sur votre site, donnez des informations sur l'accessibilité architecturale du bâtiment, les éventuels équipements facilitant l'accès et les possibilités de contact.

Sous : www.w3.org/WAI/, vous trouverez les lignes directrices internationales pour la création de sites Internet accessibles.



“
Lors du premier contact, je m'enquiers toujours des éventuels besoins spécifiques de la patiente ou du patient, soit directement, soit auprès d'un de ses proches.”

Dr Marjan Suntev, médecin-dentiste SSO :
promeut l'accès aux soins dentaires.

Itinéraire, arrêts de transports publics et places de parking

Pour accéder à vos services, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir se rendre chez vous sans encombre.

Informez-vous sur l'accessibilité des transports publics et des arrêts à proximité de votre établissement, faites en sorte que des places de parc pour handicapés soient disponibles et veillez à ce que le reste du chemin à parcourir soit dépourvu d'obstacles et sécurisé; si nécessaire, offrez aux

patient·e·s en situation de handicap la possibilité de se faire accompagner depuis l'arrêt de bus ou le parking.

Accès au bâtiment et déplacement à l'intérieur

L'accès au bâtiment abritant vos locaux, de même que les déplacements à l'intérieur, sont également très importants et doivent être contrôlés régulièrement. L'entrée principale, la réception, les toilettes, les portes, les installations telles que rampes et ascenseurs sont-elles accessibles et utilisables sans danger?

Tous ces éléments permettent aux personnes concernées de se déplacer librement et en toute sécurité.

Sur votre site web et d'autres canaux, indiquez quelles parties du bâtiment sont accessibles et lesquelles ne le sont pas. Au besoin, faites procéder à des adaptations architecturales.

En Suisse, la norme SIA 500 définit les règles d'accessibilité des bâtiments et la norme VSS 640 075 celles des espaces de circulation.

Orientation, signalétique, acoustique et éclairage

Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir s'orienter facilement dans vos locaux pour s'y sentir à l'aise.

Veillez à une bonne acoustique et un bon éclairage, ainsi qu'à une signalétique adéquate. Celle-ci doit être multisensorielle, autrement dit : perceptible par la vue, l'ouïe et le toucher.



“
Le handicap ne doit pas limiter
l'accès aux soins.

”

**Dr Felicitas Nabholz-Alig,
spécialiste en médecine
interne générale FMH :**

promeut l'accès aux soins
du médecin de famille.

pro infirmis

Pour un système de soins
entièrement accessible.



Pro Infirmis

Siège principal
Feldeggstrasse 71
Case postale
8032 Zurich
contact@proinfirmis.ch
proinfirmis.ch



Dons

IBAN CH96 0900 0000 8002 2222 8

