

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



HANDICONSULT 83
AVISO

GLOSSAIRE DES ACRONYMES

- **ARAPI** : Association pour la recherche sur l'Autisme et la prévention des Inadaptations
- **AG** : Anesthésie Générale
- **ARS** : Agence Régionale de Santé
- **CAHA** : Comité national Coordination Action Handicap
- **CHITS** : Centre Hospitalier Intercommunal Toulon – La Seyne-sur-Mer
- **CEF** : Centre d'Exploration fonctionnelle
- **CRCDC** : Centre Régional de Coordination des Dépistages des Cancers
- **CPTS** : Communautés Professionnelles Territoriales de Santé
- **CODES 83** : Comité Départemental d'Éducation pour la Santé du Var
- **ESMS** : Établissement ou Service Social ou Médico-Social
- **GHT** : Groupement des Hôpitaux de Territoire
- **IDE** : Infirmière diplômée d'Etat
- **IME** : Institut Médico Educatif
- **IFPVPS** : Institut de Formation Public Varois des Professions de Santé
- **LS** : La Seyne-sur-Mer
- **LSF** : Langue des Signes Française
- **MAIA LOV** : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aides et de soins dans le champ de l'Autonomie Littoral Ouest Var
- **MG** : Médecin Généraliste
- **MSP** : Maison de Santé Publique
- **TCG** : Téléconsultation réalisée par un médecin généraliste
- **TND** : Trouble du Neurodéveloppement
- **TSA** : Trouble du Spectre de l'autisme
- **PTA** : Plateforme Territoriale d'Appui
- **SAVS** : Services d'Accompagnement à la Vie Sociale
- **SOFCODH** : Société Française des Consultations Dédiées Handicap
- **SM** : Sainte Musse
- **UCA** : Unité de Chirurgie Ambulatoire
- **URAPEDA** : Union Régionale des Associations de Parents d'Enfants Déficients Auditifs

Quelques mots pour résumer l'année 2022

Une année qui se résume en une notion essentielle : le dynamisme.

En effet, cette année a été marquée par des temps forts :

- La formation : ingénierie de formation effective en 2 sessions annuelles (avril et octobre) ayant pour objectif de sensibiliser les professionnels hospitaliers à l'accueil des patients porteurs de handicap.
- La sensibilisation faite aux futurs IDE en formation et les nombreuses présentations aux différents partenaires.
- La collaboration avec l'URAPEDA SUD marquée par l'ouverture d'une consultation en médecine générale avec interprète en LSF (Langue des Signes Française) le lundi matin à l'hôpital de La Seyne-sur-Mer et accompagnement en un second temps sur les spécialités si nécessaire.
- La Semaine du Handicap, sur le site de l'hôpital Ste Musse, de Hyères et au sein d'une école de La Seyne-sur-Mer a permis de mettre à l'honneur l'ensemble des dispositifs hospitaliers dans le champ du handicap, notamment notre dispositif HANDICONSULT83-AVISO.
- La présence du dispositif aux congrès nationaux : SOFCODH avec la présentation d'un poster et l'ARAPI avec la présentation d'un poster scientifique et l'élaboration d'un article dans le bulletin scientifique semestriel de l'ARAPI.

Remerciements

Nous remercions l'ARS PACA de nous permettre d'asseoir notre place indispensable au sein du CHITS.

Nous remercions l'ensemble de l'équipe d'encadrement du CHITS pour leur implication et soutien à notre développement et fonctionnalité ; également les personnels soignants en particulier l'équipe de radiologie de La Seyne-sur-Mer toujours très bienveillante et volontaire dans la prise en soin du public accueilli.

Nous remercions l'équipe cadre d'AIDERA VAR et sa présidente pour leur accompagnement et leur présence aux réunions, ainsi que le service comptabilité.

Nous remercions l'équipe du CODES 83 pour leur dynamisme et leur implication au sein du dispositif HANDICONSULT83-AVISO. Ils ont su largement aider au déploiement de notre visibilité et contribuent à l'évolution du dispositif. Ils nous ont accompagnés dans chaque évènement de cette année 2022.

SOMMAIRE

Page **1** : File active

Page **1** : Origine géographique

Page **2** : Nature du lien avec les patients

Page **2** : Tranches d'âges des patients

Page **2** : Equipe opérationnelle

Page **2** : Age du public

Page **3** : Répartition des consultations par types

Page **3** : Nature du handicap

Page **4** : Ressources humaines

Page **5** : Sites de consultations

Page **5** : Matériel et locaux adaptés

Page **5** : Prise en charge spécifique

Page **6** : Les partenariats : URAPEDA SUD, CODES 83, AIDERA VAR, services du CHITS, partenariats extrahospitaliers

Page **11** : Formation aux professionnels

Page **11** : ARS PACA

Page **12** : Productions / Communication

Page **13** : Colloques, Congrès, Formations suivies

Page **13** : Satisfaction des patients

Page **14** : Avancées 2022

Page **14** : Freins & points forts

Page **15** : Projections

Page **15** : Conclusion & perspectives 2023

Page **16** : Annexes



FILE ACTIVE

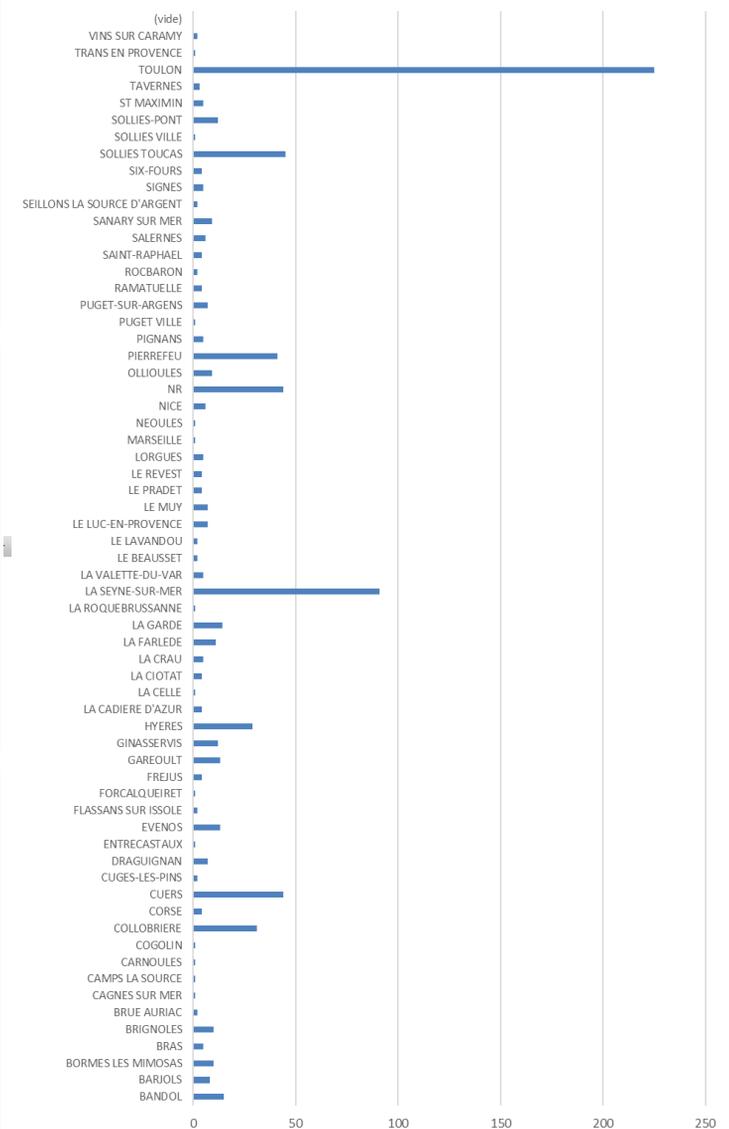
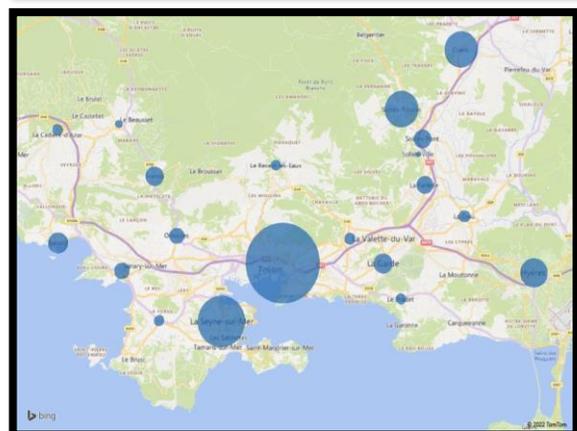
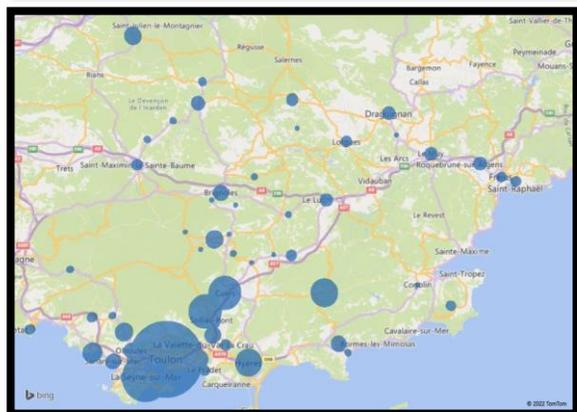
360
patients venus en
consultation en 2022

829
prises en
charge

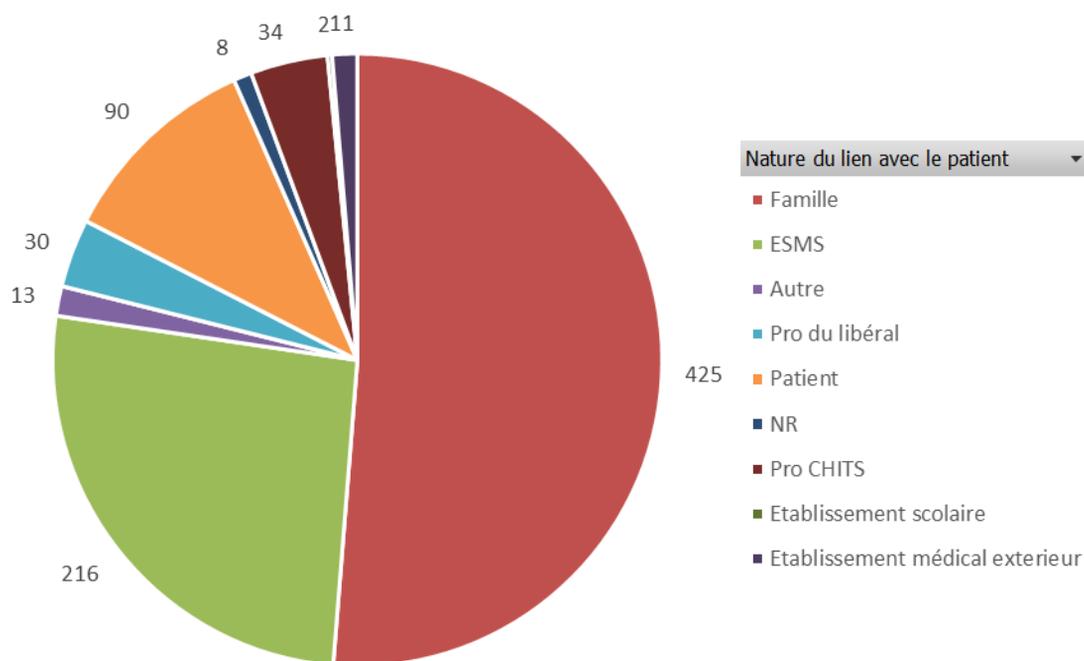
Dont 14 patients suivis lors de la consultation LSF, pour au total 23 consultations avec la présence d'un interprète et 4 temps de coordination de parcours.

Année	Prises en charge	Patients reçus	Nouveaux patients
2020	318	203	203
2021	746	327	244
2022	829	360	254
TOTAL	1 893	890	701
Sur 2022	37 patients déjà vus en 2020		
	65 patients déjà vus en 2021		
	4 patients déjà vus en 2020 et 2021		
Donc 701 patients venus sur le dispositif entre 2020, 2021 et 2022			

LIEUX DE RÉSIDENCE DES PATIENTS



NATURE DU LIEN AVEC LE PATIENT

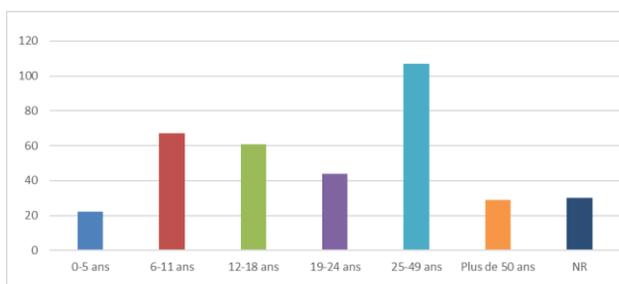


Commentaires :

La majorité des demandes proviennent des familles et des ESMS, nous avons atteint l'objectif de nous faire connaître par le plus grand nombre.

Une émergence des demandes provient du libéral et des professionnels des hôpitaux ; le partenariat et la communication sont à renforcer.

TRANCHE D'ÂGE DES PATIENTS

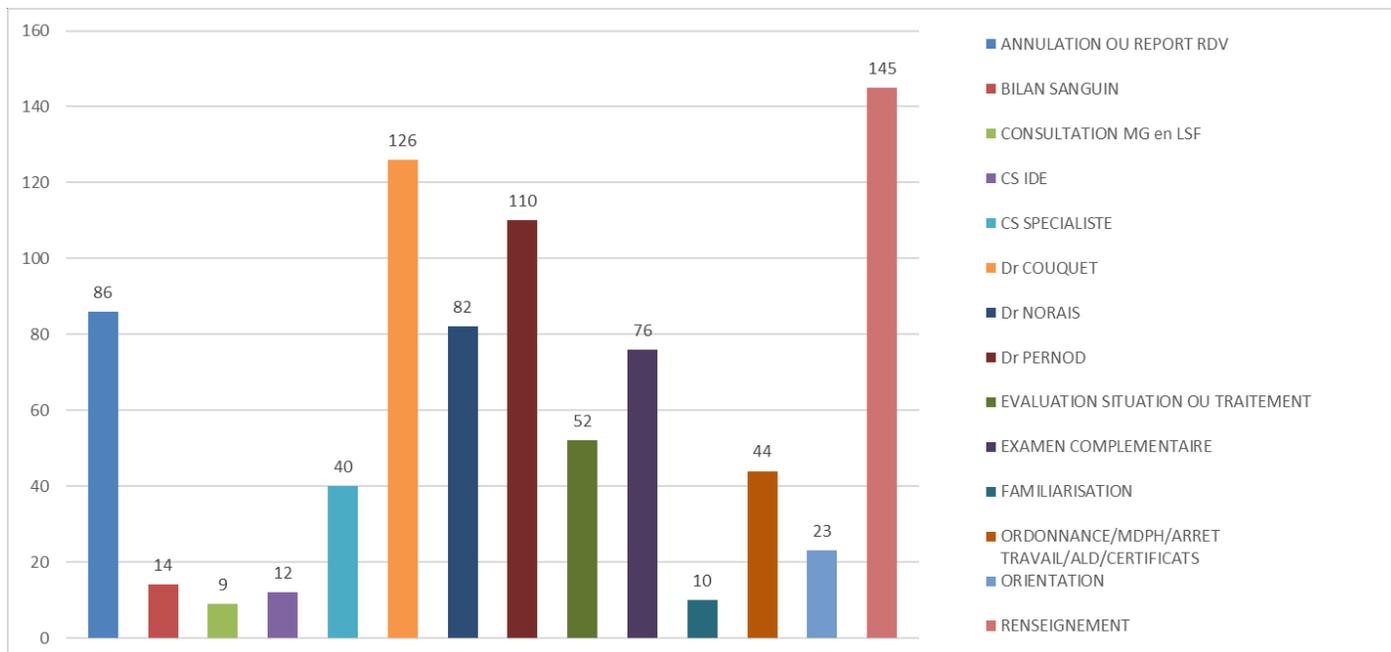


EQUIPE OPERATIONNELLE

Médecin responsable	0,1 ETP
Médecin généraliste (*) référent du dispositif	0,3 ETP
IDE (*)	1 ETP
Médecin pédo psychiatre (*)	0,05 ETP
Chirurgien-dentiste (*)	0,05 ETP
Cadre de santé	0,1 ETP
Cadre supérieur de santé	0,1 ETP

(*) Soignants mis à disposition par AIDERA Var

RÉPARTITION DES CONSULTATIONS PAR TYPE



Commentaires :

Détails en ANNEXE 1

Pour l'année 2022, nous pouvons observer l'augmentation des consultations somatiques.

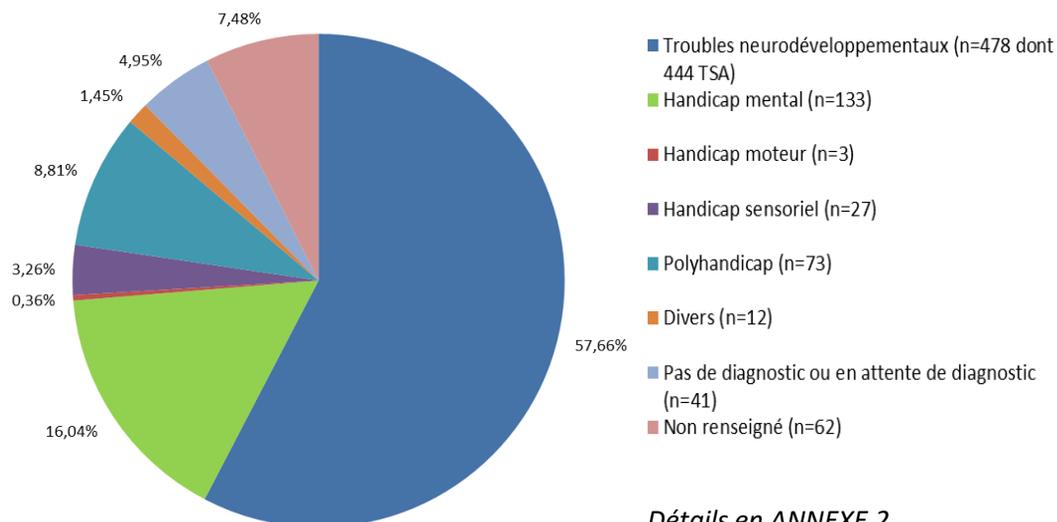
La demande de consultations dentaires et psychiatriques reste élevée, les délais de rendez vous sont entre 3 et 6 mois. En dentaire, nous continuons à orienter sur le réseau HANDIDENT ou la clinique Bonneveine à Marseille.

Le nombre de consultations n'est pas exhaustive compte tenu de la mobilité de l'équipe qui ne peut pas tracer les demandes faites sur le portable lors des déplacements et accompagnements aux rendez vous médicaux.

NATURE DU HANDICAP DES PATIENTS

Commentaires :

La majorité des patients reçus sur HANDICONSULT83-AVISO sont des patients porteur de TND. La particularité du dispositif est l'accueil des patients dyscommunicants. L'expertise du service fait notre notoriété auprès de cette population.



Détails en ANNEXE 2

RESSOURCES HUMAINES

ÉQUIPE HANDICONSULT83-AVISO

- Dr Anne PERNOD, médecin coordinateur HANDICONSULT83-AVISO
- Dr Lionel COUQUET, psychiatre et pédopsychiatre
- Dr Michel NORAIS, chirurgien dentiste
- Mme Ludivine POZO, IDE coordinatrice
- Mme Patricia LALANNE, IDE

CHITS

- M. Yann LEBRAS, Directeur du CHITS
- M. Bertrand PAVILLON, Directeur adjoint du CHITS
- Mme Samantha ERNST, Chargée de communication
- Mme Manuelle SAMSON, Directrice des soins
- Dr Véronique DI COSTANZO, Chef du pôle 19
- Mme Martine ACHER, Cadre supérieure de santé du site LS puis Mme RACHDAOUI Hafida
- Mme Estelle GAUTHIOT, Cadre supérieure de santé

AIDERA VAR

- Dr Laurence PERNICE, Présidente d'Aidera-VAR
- Mme Marie-Aude MATHIEU, Directrice des établissements Aidera-VAR
- Mme Murielle BARRE, Directrice adjointe des établissements Aidera-VAR
- Mme Laurence ALLARD, Assistante de direction – gestion administrative
- Mme Aurélie BREMOND, Comptable

CODES 83

- Dr Laurence PALLIER, Directrice
- Mme Mélanie PORTE, Adjointe de direction
- Mme Amalia VERAQUIN, Chargée de projets en éducation pour la santé
- Pôle administratif du CODES 83
- M. William DELAMARE-WEST, Chef de projet digital

URAPEDA

- M. GACHON Laurent, Directeur adjoint URAPEDA Sud

SITES DE CONSULTATION



186 prises en charge psychiatriques et accompagnements vers les spécialités



549 prises en charge somatiques et accompagnements vers les spécialités



94 prises en charge dentaires

MATÉRIEL & LOCAUX ADAPTÉS

Nouveaux investissements 2022 :

- Malette habitude aux soins KAPASS
- Toise murale
- Couverture lestée
- Paravent
- Carte de visites
- Marque pages
- Ordinateur portable
- Second téléphone portable pour IDE
- Oriflamme et kakémono

PRISE EN CHARGE SPÉCIFIQUE

L'équipe dédiée : ÉVALUE, DIAGNOSTIQUE, SOIGNE, ÉDUQUE À LA SANTE, RENSEIGNE, ORIENTE, ORGANISE, COORDONNE ET ACCOMPAGNE

Fonctionnement spécifique

- Prise de contact direct avec l'équipe de soins - PAS DE SECRETAIRE - Téléexpertise
- Accompagnement au sein des services de soins du CHITS, faisant "médiation" autour du patient, parcours ordinaire adapté = "bulle" dans l'hôpital
- Bénéfice et expérience positive partagés patient / soignants des services
- Fiche de liaison du patient (Voir ANNEXE 3) : simplification de cette fiche en 2022

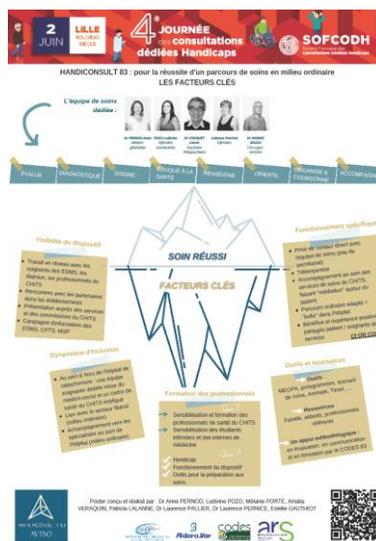
Dynamique d'inclusion

Au sein & hors de l'hôpital de rattachement :

- Une équipe soignante dédiée issue du médico-social et un cadre de santé du CHITS impliqué
- Lien avec le secteur libéral (milieu ordinaire)
- Accompagnement vers les spécialistes au sein de l'hôpital (milieu ordinaire)

Visibilité du dispositif

- Travail en réseau avec les soignants des ESMS, les libéraux, les professionnels du CHITS.
- Rencontres avec les partenaires dans les établissements, présentation auprès des services et des commissions du CHITS.
- Campagne d'information aux ESMS, CPTS, MSP



Annexe 5

LES PARTENARIATS : CODES 83

Cette année de collaboration avec le CODES 83 a été riche en production avec une véritable avancée sur la communication externe et de nombreux échanges avec les partenaires au détour de rencontres inter-professionnelles.

L'équipe dynamique du CODES 83 a su accompagner HANDICONSULT83-AVISO dans son déploiement. La réalisation d'une vidéo des consultations dédiées handicap à destination des familles, patients, professionnels de santé et ESMS a permis de mieux faire connaître les missions du dispositif.

L'équipe du CODES 83 nous a également accompagné dans l'élaboration des sessions de formations des professionnels du CHITS afin que nous puissions les sensibiliser à l'accueil des personnes avec handicap dyscommunicantes. Deux sessions ont été réalisées cette année : 05/04/22 et 10/11/22.

De nombreux outils de communications ont été créés : cartes de visite, kakémonos, oriflamme et élaboration d'un QR Code permettant l'accès aux différentes informations sur le dispositif (fiche de liaison, vidéo, avancées sur le dispositif, etc.) poster pour le colloque de la SOFCODH (colloque des consultations dédiées handicap).

À l'aide de ce partenariat précieux, nous avons développé en lien avec le CRCDC l'accessibilité au dépistage pour les personnes avec handicap sur le dispositif.

Le CODES 83 a organisé le 17/10/22 une demi-journée d'échanges avec les ESMS visant à identifier et diminuer les difficultés de prises en soin sur le terrain et de viser à les diminuer. Journée fructueuse en retour d'expériences.

Dates clés CODES 83

- Travail – Réunion avec le CODES 83 pour l'élaboration du rapport d'activités 2022 le 05/01/22
- Travail sur le projet de tournage d'une vidéo pour les HANDICONSULTATIONS réalisée par le CODES 83 le 10/01/22
- Présentation du rapport d'activité élaboré en collaboration avec le CODES 83 le 24/01/22
- Travail sur l'Ingénierie de formation le 02/02/22 – le 10/03/22 (livret pédagogique) - livret 2nde formation le 22/09/22
- Tournage Vidéo HANDICONSULT83-AVISO les 22, 23 et 25/02/22 + 15/03/22
- Préparation du COPIL ARS les 31/03/22 et 14/04/22
- Participation au COPIL sur le dépistage des cancers en collaboration avec le CODES 83 et le CRCDC le 23/06/22
- Travail QR CODE LINKTREE le 20/06/22
- Travail sur l'élaboration de la Semaine du Handicap : 25/08/22, le 28/09/22, 27/10/22, 17/11/22
- Travail avec le CODES 83 sur la prévention et l'accès au dépistage des cancers le 29/09/22
- Échange ESMS avec le CODES 83 le 17/10/22

Pour finir et conclure cette année riche en collaboration avec le CODES 83, nous avons, en synergie avec le CODES 83 et le CHITS, pour la première fois organisé la Semaine du Handicap à l'Hôpital. (Annexe 4)



LES PARTENARIATS : AIDERA VAR

Rappel historique :

Depuis 2019, le dispositif HANDICONSULT83-AVISO, consultations somatiques dédiées pour personnes handicapées dyscommunicantes (enfants et adultes), s'est déployé au sein du CHITS, mettant l'expertise de l'équipe médicale historique des établissements d'AIDERA VAR (IDE, médecin généraliste, médecins spécialiste pédopsychiatre et stomatologue) au service d'un public que le handicap éloigne des soins somatiques.

L'année 2022 a été marquée par des temps de travail en lien direct avec l'Association AIDERA VAR :

- Appui de Mme Aurore CHARRIER – Docteur en Neuropsychologie exerçant à l'IME La Frégate – lors des sessions de formations HANDICONSULT83-AVISO sur la partie « fonctionnement cérébral des patients TSA - TND »
- Participation et présentation du dispositif de consultations dédiées HANDICAP à l'occasion de la journée de l'AUTISME le 02/04/22 à l'Hôpital Georges Clémenceau à La Garde.
- Participation à la journée en l'honneur des 20 ans de l'association AIDERA VAR comprenant un stand du dispositif HANDICONSULT83-AVISO le 04/06/22.
- Rencontre avec les psychiatres et psychologues de secteur en soirée sur l'IME La Frégate : présentation de l'antenne psychiatrie d'HANDICONSULT83-AVISO qui comprend le diagnostic des adultes TSA et de leur parcours de soins.
- ARAPI, les universités d'automne : poster remporté suite à candidature sur la thématique « soins somatiques et TSA dans des consultations dédiées ». Travail piloté par Mme Aurore CHARRIER sur la réalisation d'un poster et publication d'un article dans la revue de l'ARAPI le 07/09/22. Présentation du poster au congrès le 06/10/22.



Dates clés AIDERA VAR – AVISO :

- Réunions de travail pour la formation HANDICONSULT83-AVISO avec Mme CHARRIER Aurore les 8/02/22, 16/03/22, 25/02/22 et 30/03/22
- Présentation du dispositif HANDICONSULT83-AVISO organisé par l'association AIDERA VAR - pour la journée de l'autisme 02/04/22 à l'Hôpital Georges Clémenceau
- Réunion d'organisation de la rencontre avec les équipes psychologique de secteur le 18/05/22 et soirée réalisée sur le site de l'IME La Frégate le 09/06/22 → Buffet effectué par Mme CHARRIER Aurore
- 20 ans de l'association AIDERA VAR le 04/06/22
- Réunion médicale AIDERA VAR HANDICONSULT83-AVISO – Les perspectives d'avenir d'HANDICONSULT83-AVISO ? le 08/11/22

LES PARTENARIATS : SERVICES DU CHITS

Poursuite de la collaboration et de la rencontre avec les services du CHITS:

- Service de génétique de SM : collaboration et rencontre avec le Dr GRELET Maud.
- Service cardiologie : rencontre du Dr JAUNAY Lolita, cardiologue CEF avec qui nous avons pu collaborer pour la coordination du parcours de soins des patients en situation de handicap avec des troubles du comportement pour une consultation et des avis cardiologie – relais donné au Dr BIRGY Caroline au départ en congé maternité du Dr JAUNAY.
- Service de stérilisation SM : circuit du matériel de consultation dentaire
- Service informatique : l'accès à un ordinateur portable et à un second GSM
- Service reprographie : l'impression des différents posters
- HDJ Le MAMISI : présentation du dispositif HANDICONSULT83–AVISO et collaboration pour prise en soin des patients
- Service formation : rencontre avec Mme DESCAMPS et Dr FONTFREDE pour discussion d'un projet autour de la formation des soins dispensés aux personnes en situation de handicap dyscommunicantes auprès des médecins : pas d'avancée à ce jour
- Service Anesthésie SM : inclusion du dispositif HANDICONSULT83–AVISO dans la coordination du parcours complexe du patient en situation de Handicap au bloc opératoire en partenariat avec l'UCA
- Participation à la commissions des soins du GHT : présentation du dispositif
- Participation à titre informatif de à la commission des soins exceptionnelle du CHITS
- Présentation du dispositif HANDICONSULT83–AVISO effectuée par Mme GAUTHIOT Estelle auprès des associations de patients et des professionnels du CHITS
- Amélioration et élaboration du questionnaire de satisfaction du dispositif HANDICONSULT83–AVISO
- Organisation de la semaine du Handicap à l'hôpital du 06 au 09/12/22, sur deux sites de l'hôpital ainsi que dans l'école Georges Brassens, la Seyne-sur-Mer. Ces journées visent à modifier le regard de la société sur les personnes en situation de handicap et à lutter contre les stéréotypes. Le CHITS, en synergie avec HANDICONSULT83-AVISO, met à l'honneur les dispositifs existants à l'hôpital permettant l'inclusion dans le milieu ordinaire des personnes porteuses de handicap (école, hôpital, sport, accès aux soins...). Un grand Merci à notre cadre supérieure de santé pour son dynamisme ces jours-là.

Dates clés CHITS :

- Rencontre service génétique le 14/01/22
- Rencontre cardiologie CEF le 27/01/22
- Rencontre et réunion stérilisation SM le 02/03/22
- Réunion informatique le 04/04/2022
- Commission des soins du GHT 16/05/22
- Commission des soins exceptionnelle du CHITS le 13/06/22
- HDJ Le MAMISI le 11/07/22
- Travail sur le questionnaire de satisfaction le 26/07/22 et 27/07/22 et 02/09/22
- Rencontre Mme DESCAMPS et Dr FONTFREDE pour formation des Internes et médecins le 05/09/22
- Présentation HANDICONSULT83-AVISO à l'association des patients et des professionnels du CHITS le 14/12/22
- Rencontre anesthésistes pour parcours patient PEC Chirurgicale en ambulatoire
- Travail CAMSP pour Semaine du Handicap le 29/09/22, 13/10/22, le 27/10/22, 10/11/22

Semaine du Handicap à l'Hôpital du 06 au 09/12/22 sur 3 sites :

- Rencontre de l'école Georges Brassens pour Semaine du Handicap le 15/11/22
- Travail Mme GAUTHIOT / Mme ERNST Semaine du Handicap le 08/11/22
- Reprographie le 18/11/22 et le 25/11/22



Annexe 4

LES PARTENARIATS EXTRA-HOSPITALIERS

Poursuite des rencontres et de nouveaux partenariats établis en 2022 :

- Association Co Actis santé, rencontre en visio pour échanger sur les outils développés par l'association : SANTE BD et HANDICONNECT
- ADAPEI Unité résidentielle à Pierrefeu : échange sur la prise en charge des patients remarquables et articulation des prises en charge hospitalières
- SAVS AVATH : rencontre de l'équipe complète pour une présentation du dispositif et une collaboration
- Urgences SM : Passage dans le service pour une présentation du dispositif
- Maison de la maladie chronique : Rencontre avec Mme GAZAGNE et collaboration pour l'orientation de patients vers un parcours diététique
- Vitaliance : Rencontre pour une présentation du dispositif HANDICONSULT83-AVISO
- AZUREZO : rencontre en visio et présentiel pour un déploiement du travail en réseau de professionnel autour de la prise en charge des patients
- Centre d'Examens de Santé - La COLOMBE : service visité par le Dr PERNOD Anne et M. GACHON Laurent, possibilité d'orientation de patients pour bilan somatique complet
- AVEFETH Espérance Var Méditerranée : service rencontré pour présentation du dispositif HANDICONSULT83-AVISO
- PTA VAR OUEST : Rencontre pluridisciplinaire, présentation des missions et échanges sur les situations complexes
- Foyer Ensolenne ADAPEI VAR: échange avec Mme CONTRERAS (cheffe de service) et Mme LORENZINI (AS en charge de la coordination du parcours santé) pour un échange sur le parcours des patients en situation de Handicap
- DAISY Dessine : rencontre visio et travail en collaboration pour la mise à disposition d'affiches représentant le handicap pour la semaine du Handicap à l'hôpital
- SAMSAH Aqueduc : rencontre avec l'IDE pour une prise de renseignement sur le dispositif et les outils utilisés
- C2CARE : Rencontre à l'occasion du colloque de la SOFCODH et travail en collaboration pour la Semaine du Handicap à l'Hôpital

Dates clés des partenariats extra-hospitaliers :

- Co Actis santé le 26/01/22 et 15/03/22
- ADAPEI (UHR) Patient remarquables le 31/01/22
- Rencontre SAVS AVATH le 21/02/22
- Passage Urgences SM le 11/03/22
- Mme GAZAGNE – maison de la maladie chronique le 04/04/22
- VITALIANCE le 28/04/22
- AZUREZO Visio le 29/04/22 et rencontre le 23/05/22
- Centre d'Examens de Santé - LA COLOMBE – Dr AP + M. GACHON le 06/07/22
- AVEFETH Var le 19/06/22
- PTA Var OUEST le 31/08/22
- Foyer Ensolenne – ADAPEI VAR le 15/11/22
- Contact avec illustratrice DAISY Dessine le 18/11/22
- SAMSAH Aqueduc le 28/10/22
- C2 CARE visio le 15/11/22 pour la Semaine du Handicap



FORMATION AUX PROFESSIONNELS

Formation aux étudiants :

Nous avons été sollicités par l'IFPVPS pour réaliser une intervention auprès d'une promotion d'une centaine d'étudiants IDE de 1^{ère} année dans le cadre de l'unité d'enseignement : « maladie, handicap et accidents de la vie ». Nous avons pu aborder avec eux la question du soin réalisé auprès de patients porteurs de handicap et l'existence des dispositifs de consultations dédiées.

Formation aux professionnels de santé du CHITS :

Année novatrice en terme de formation qui vise à sensibiliser les professionnels du CHITS à la prise en charge des patients porteurs de handicap dyscommunicants. Deux sessions ont été réalisées en 2022 et 24 professionnels ont bénéficié de cette formation.

Les retours de la part des participants ont été positifs et ont permis plus de collaboration avec le dispositif HANDICONSULT83-AVISO.



11 OCTOBRE 2022, 9H-16H30

Hôpital Georges Clémenceau - Bâtiment Coste Boyère
421, avenue du 1er Bataillon d'Infanterie de Marine du Pacifique - 83130 LA GARDE

Dates clés des formation aux professionnels :

- Formation des étudiants IDE à l'IFPVPS : le 06/04/22
- Formation HANDICONSULT83-AVISO, intra CHITS : les 5/04/22 et 11/10/22



ARS PACA

L'accompagnement de l'ARS PACA a donné lieu à 3 rencontres cette année :

- Un échange autour du dépistage des cancers et la demande de l'ARS pour que le dispositif HANDICONSULT83-AVISO devienne un centre de référence en terme de dépistage pour les personnes avec HANDICAP.
- Présentation du rapport d'activité 2021 et des perspectives pour l'année 2022 au CHITS sur le site de Sainte Musse.
- Rencontre avec les HANDICONSULTS PACA à l'occasion d'un COPIL Régional. COPIL au cours duquel nous tenons à remercier l'ARS PACA DD83 en la personne de Madame Anne VEBER pour la valorisation de nos consultations dédiées. Nous avons pu également présenter notre dispositif et échanger avec d'autres professionnels afin de nous enrichir des expériences professionnelles de nos pairs.

Dates clés ARS PACA:

- Visio avec Mme BONJARDINI et la Clinique Bonneveine → Centre référence cancer HANDICAP du Var le 23/02/22
- COPIL ARS le 27/04/22 à SM
- COPIL régional des HANDICONSULTS PACA le 27/06/22 (Marseille)

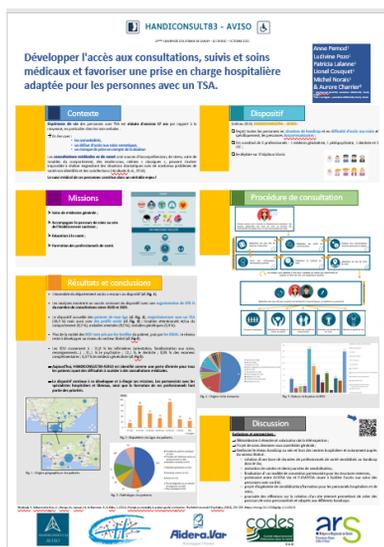
PRODUCTIONS / COMMUNICATION



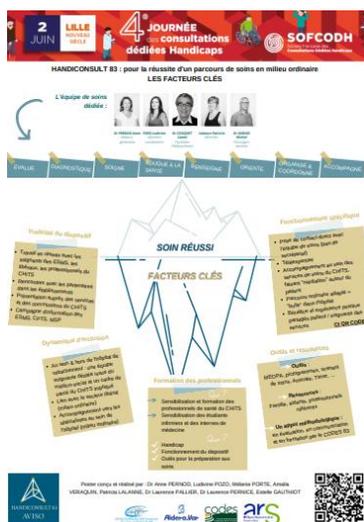
Vidéo de présentation du dispositif
<https://youtu.be/SzDhbmIqMVc>



Outils de communication : carte de visite et marque page avec QR Code renvoyant sur un linktree



Poster présenté à l'ARAPI :
Développer l'accès aux consultations, suivis et soins médicaux et favoriser une prise en charge hospitalière adaptée pour les personnes avec un TSA.
En collaboration avec A. CHARRIER
(ANNEXE 5)



Poster présenté à la SOFCODH :
HANDICONSULT83-AVISO : pour la réussite d'un parcours de soins en milieu ordinaire.
En collaboration avec M.PORTE et A. VERAQUIN
(ANNEXE 5)



Outils de communication : Kakémono et Oriflamme

COLLOQUES - CONGRÈS - FORMATIONS SUIVIES

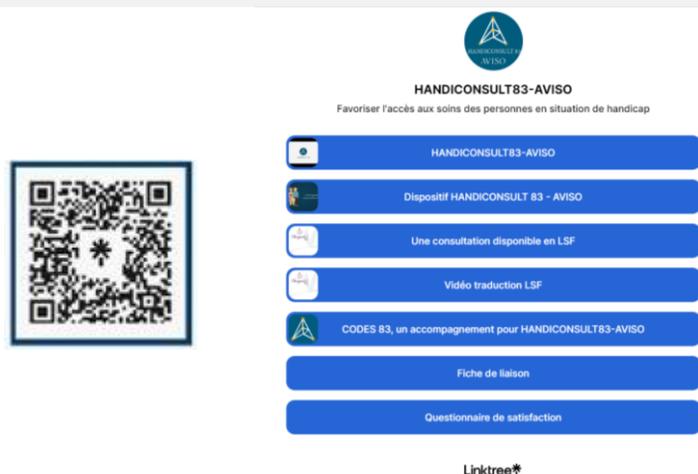
Formations suivies par les professionnels d'HANDICONSULT83-AVISO :

- Techniques d'animation en éducation pour la santé : formation réalisée par le CODES 83 les 12, 13 et 15/03/22
- Recyclage des soins d'urgences : AFGSU réalisée par le CESU 83 les 12, 13 et 14/12/22
- Colloque sur la douleur à Pierrefeu le 19/05/22

Participation à des congrès – colloques :

- Congrès des consultations dédiés handicap : SOFCODH (Société Française des Consultations Dédiées Handicap) à LILLE le 02/06/22 travail en collaboration avec CODES 83 / Dr PERNICE / HANDICONSULT83-AVISO / Mme GAUTHIOT, élaboration d'un poster de présentation des HANDICONSULT 83
- ARAPI (Association pour la Recherche sur l'Autisme et la Prévention des Inadaptations) - Les universités d'automne : poster sélectionné suite à la candidature sur « soins somatiques et TSA dans des consultations dédiées ». Travail piloté par Mme CHARRIER, neuropsychologue à AIDERA VAR sur la réalisation d'un poster et publication d'un article dans le bulletin scientifique de l'ARAPI - Congrès du 3 au 7/10/22 avec présentation du poster le 06/10/22. Ce congrès nous aura permis de faire connaissance avec des professionnels de terrain autour de la prise en charge des patients atteints d'autisme. Nous avons également pu rencontrer et échanger avec le Dr Jeah SARAVANE, fondateur du premier centre de consultations dédiées au public avec handicap dyscommunicant à Etampes. Nous avons échangé sur un cas complexe en Corse que nous avons pu traiter au retour sur site.
- Présentation d'HANDICONSULT83-AVISO à l'atelier santé social sur la thématique de la santé mentale du sujet âgé organisé par la MAIA LOV et le 20/10/22 à la Faculté de droit de Toulon, présence de nombreux partenaires de terrain qui nous ont permis de faire du lien sur de futures prises en soin.

SATISFACTION DES PATIENTS



HANDICONSULT83-AVISO
Favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de handicap

- HANDICONSULT83-AVISO
- Dispositif HANDICONSULT 83 - AVISO
- Une consultation disponible en LSF
- Vidéo traduction LSF
- CODES 83, un accompagnement pour HANDICONSULT83-AVISO
- Fiche de liaison
- Questionnaire de satisfaction

Linktree*

Création d'un QR code renvoyant vers un Linktree alimenté par HANDICONSULT83-AVISO contenant le questionnaire de satisfaction des patients. (Voir ANNEXE 6)

Ce QR Code est disponible dans nos salles de consultations sur nos outils de communication.

AVANCÉES 2022

Projet Pierrefeu :

Apport de l'expertise d'HANDICONSULT83-AVISO pour le dépôt de projet de l'unité de soins somatique à Pierrefeu : Travail le 29/08/22.

Avancées 2022:

- Télémédecine efficace pour les consultations en médecine générale : 5 TCG en 2022.
- Consultations en LSF en partenariat avec l'URAPEDA Sud.
- Parcours de soins diagnostic TSA Adultes et enfants : travail collaboratif avec Dr COUQUET / Dr PERNOD / Florent JOSSE (neuropsychologue libéral) dans le but de diminuer le temps d'attente des rendez-vous qui étaient à 6 mois post test neuropsychologique des patients venus de tout horizon.
- Temps de réunion le 06/09/22 qui a abouti à la conclusion que le Dr PERNOD recevrait certains patients pour des diagnostics adultes et la coordination du parcours de soin. Le Dr PERNOD est venu assister à la consultation de psychiatrie du Dr COUQUET le 14/10/22.

FREINS

- Pas d'accès au bloc opératoire pour les soins dentaires sous AG pour les patients ne pouvant pas accéder à une consultation au fauteuil
- Nécessité d'une radio rétro alvéolaire pour soins dentaires au fauteuil, mais pas d'investissement possible dans le découpage financier
- Possibilités de soins dentaires et de consultations de (pédo)psychiatrie insuffisantes au regard de la demande
- Complexité pour les ESMS à se rendre sur le dispositif (manque de personnel, temps de transport, etc.)
- Pas de retour de la cotation des actes médicaux et paramédicaux
- Pas de réponse aux demandes d'augmentation du temps infirmier et dentiste

POINTS FORTS

- Expertise des professionnels sur le handicap
- Formation des professionnels du CHITS à l'accueil des patients porteurs de Handicap dyscommunicants avec un retour positif des participants
- Une prise en charge réussie pour des opérations conjointes sur un patient au BO clinique Malartic, ce qui n'avait été possible sur SM.
- Présentation du dispositif à de nombreux partenaires
- Partenariat sanitaire, médico social et santé publique
- Appui du CODES 83 en méthodologie, communication, temps d'échanges de pratiques

POINT DE VIGILANCE

Le montant de la convention entre le CHITS et AIDERA VAR pour cette mise à disposition d'un personnel expérimenté n'a pas été réévalué depuis 2019 ; compte tenu de l'augmentation des coûts salariaux et des frais de gestion, une réévaluation à la hauteur des frais engagés est nécessaire pour assurer la pérennité du dispositif.

PROJECTIONS

Demande faite à l'ARS PACA au niveau de l'Equipe en 2022, pour 2023 :

- 1 ETP IDEC travail sur fiche de poste IDEC le 13/05/22
- 0,05 ETP supplémentaires pour le dentaire

Connaissance du dispositif :

Etendue de la connaissance du dispositif à plus de professionnels du CHITS : envisager une rencontre CHITS / Professionnels du champ du handicap, organisée avec le CODES 83

Investissement :

Nécessité téléphone portable Android pour TCG et patients sourds qui devrait être efficient en 2023
Nécessité d'une radio rétro alvéolaire pour les consultations dentaires

CONCLUSION & PERSPECTIVES 2023

Au cours de cette année **dynamique** nous pouvons faire un bilan positif du travail effectué avec une équipe **investie**, en quête d'**évolution** pour le dispositif.

- L'investissement professionnel et la **qualité** du travail réalisé permet une meilleure prise en soins des personnes en situation de Handicap.
- L'étendue de la **connaissance** du dispositif auprès des familles et des ESMS.
- **Coordination** du parcours de soin avec les professionnels de terrain en intra et extra CHITS
- L'appui du CODES 83 sur la **communication** et les **rencontres** (DAC, Centre d'Examen de Santé - La Colombe, CPTS) autour des prises en charges complexes, nous permet aujourd'hui un **travail en réseau** qui renforce le parcours de soin du patient afin d'éviter les ruptures de parcours.
- Le lancement d'une consultation de MG avec un **interprète en LSF**.

Les **PERSPECTIVES** pour 2023 seront les suivantes :

- Renfort des ressources humaines de l'équipe opérationnelle avec augmentation du temps dentaire et infirmier (demandé en 2022)
- Projet de soins dentaires sous AG : possibilité de partenariat avec l'HIA Sainte Anne
- Renforcer le réseau handicap au sein et hors CHITS :
 - création d'une base de données de professionnels de santé sensibilisés au handicap dans le Var
 - animation des soirées et demi-journées de sensibilisation à destination des internes et des médecins du CHITS et des professionnels du libéral
- Equipe mobile sur les ESMS si nécessaire

LISTE DES ANNEXES

- ANNEXE 1 : REPARTITION DES CONSULTATIONS PAR TYPE
- ANNEXE 2 : NATURE DU HANDICAP DETAILLEE
- ANNEXE 3 : FICHE DE LIAISON HANDICONSULT83- AVISO
- ANNEXE 4: AFFICHE DE LA SEMAINE DU HANDICAP A L'HOPITAL
- ANNEXE 5 : AFFICHES DE COMMUNICATION
- ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

ANNEXE 1 : REPARTITION DES CONSULTATIONS PAR TYPE

Nous pouvons regrouper les types de consultations par spécificité de professionnel du dispositif :

- **Consultation de médecine générale :**

Consultation DR PERNOD

Consultation MG (Médecine Générale) en LSF (Langue des Signes Française)

- **Consultation dentaire :**

Consultation DR NORAIS

- **Consultation de psychiatrie:**

Consultation DR COUQUET

Evaluation de situation et traitement

MDPH/Ordonnance/Arrêt de travail

- **Consultation IDE**

Entretien IDE

Familiarisation

CS spécialiste (Accompagnement)

Bilans sanguins*

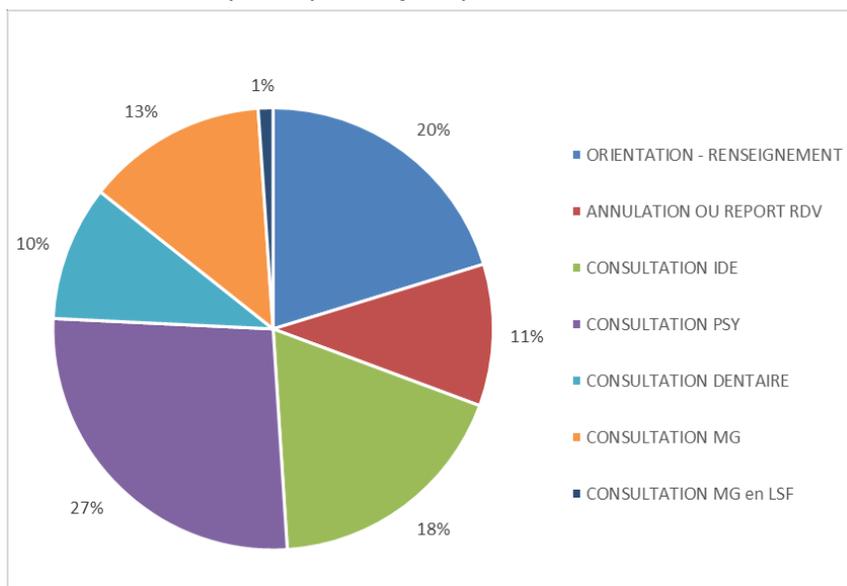
Examens complémentaires*

**Soins réalisés en collaboration avec le MG afin de répondre aux besoins spécifiques des patients (MEOPA, prémédication, coordination médicale). Ces actes sont des actes infirmiers, bien que sous prescription médicale, cependant la présence du médecin généraliste peut s'avérer nécessaire notamment en cas de nécessité de MEOPA et/ou de prémédication.*

- **Orientations et renseignements****

- **Annulation ou report de rendez-vous****

**** La réception des demandes téléphoniques se font par l'IDE et/ou le MG**



ANNEXE 2 : NATURE DU HANDICAP DÉTAILLÉE

Les diagnostics relatifs au handicap apportés par les aidants ou les professionnels sont très approximatifs ou inexistant.

Nous avons classé les handicaps en 7 catégories, en fonction de la classification de la SOFCODH et du site internet du CCAH :

- **Absence de diagnostic ou diagnostic en attente**

- **Troubles du Neurdéveloppementaux**

TSA
ASPI ou ASPERGER
TDA
TDAH
Troubles DYS

- **Handicap mental**

Déficience intellectuelle
Syndrome de Cornelia de Lange
Syndrome de Prader Willy
Trisomie
Syndrome de Tourette
Syndrome génétique
Troubles psychiques
X fragile

- **Surdité**

- **Polyhandicap**

IMC
Polyhandicap
Syndrome de Rett

- **Handicap moteur**

IMC (Infirmes Moteur Cérébral)

- **Divers**

AVC
Encéphalopathie

- **Inconnu et non renseigné**

ANNEXE 3 : FICHE DE LIAISON HANDICONSULT83-AVISO



FICHE DE LIAISON

DATE :

Identité : Nom de naissance : Sexe : Féminin Masculin
Prénom : Date de naissance : / /

Lieu de vie : (adresse, établissement)

Médecin traitant : Nom Prénom : Coordonnées :

DIAGNOSTIC :

Poids : **Taille :**

Allergies :

Antécédents médicaux et chirurgicaux :

Traitements en cours : (joindre ordonnance si possible).....

Consultation demandée :

Motif de consultation :

Accompagnant (nature de l'accompagnant) :

Niveau de coopération lors des soins : coopérant non coopérant troubles du comportement

Mode d'expression de la douleur :

Prémédication : Oui Non Si OUI, laquelle :.....

Prévoir sédation consciente (MEOPA) Oui Non - Si OUI, le patient est-il familiarisé au MEOPA Oui Non

Communication : Verbale Non Verbale Communication alternative ?

Compréhension : Normale Limitée Non évaluable

Déplacements : Marche autonome Fauteuil roulant Prothèse

POINTS PARTICULIERS:

AUTORISATION DE SOINS

Je soussigné(e) NOM PrénomAGISSANT POUR LUI-MEME
OU EN QUALITE DE RESPONSABLE LEGAL (père, mère, tuteur*) autorise la dispensation de soins et/ou examens
médicaux dans le cadre du dispositif HANDICONSULT83-AVISO pour : (*rayer la(es) mention(s) inutile(s))

NOM : Prénom :Né(e) le :

J'autorise l'utilisation de MEOPA (Mélange Equimolaire d'Oxygène et de Protoxyde d'Azote) : Oui Non

DATE et SIGNATURE :

ANNEXE 4 : AFFICHE DE LA SEMAINE DU HANDICAP À L'HÔPITAL

Semaine du Handicap à l'Hôpital

Ces journées visent à **modifier le regard de la société** sur les personnes en situation de handicap et à **lutter contre les stéréotypes**.

Le CHITS, en synergie avec HANDICONSULT83, met à l'honneur **les dispositifs existants à l'hôpital** permettant **l'inclusion dans le milieu ordinaire** des personnes porteuses de handicap (école, hôpital, sport, accès aux soins...)

Mardi 6 décembre

9h - 16h30

Journée de sensibilisation à l'école
Georges BRASSENS de La Seyne Sur Mer

- Café parents organisé par l'AVEF et le PRE
- Ateliers de sensibilisation auprès des élèves des classes maternelles et élémentaires

A l'initiative du **CAMSP** (Centre d'Action Médico-Sociale Précoce)
d'**HANDICONSULT83-AVISO**



Jeudi 8 décembre

9h - 16h00

Journée de sensibilisation et d'information à l'**Hôpital Ste Musse**

Présence de dispositifs déployés sur l'Hôpital:

- HANDICONSULT83-AVISO *Déficience auditive*
- URAPEDA Sud *Activité Physique Adaptée*
- Educateur APA *Activité Physique Adaptée*

Stands d'information et de sensibilisation :

- L'ADAPT *Insertion professionnelle et sociale*
- C2CARE *Réalité virtuelle*
- Chiens Guides Aveugles Var
- APF *Handicap moteur*
- AIDERA VAR *Autisme*
- CODES 83 *Éducation et promotion de la santé*

Illustrations de diversité (Daisy Daisy)



Vendredi 9 décembre

13h30 - 17h00

Stands d'information et de sensibilisation à l'**hôpital de Hyères**

- URAPEDA Sud *Déficience auditive*
- HANDICONSULT83-AVISO
- AIDERA VAR *Autisme*
- L'ADAPT *Insertion professionnelle et sociale*



Pour plus d'informations

Contactez HANDICONSULT83-AVISO au 06 26 91 42 73 ou par mail à l'adresse suivante : aviso@ch-toulon.fr



ANNEXE 5 : AFFICHES DE COMMUNICATION



HANDICONSULT 83 : pour la réussite d'un parcours de soins en milieu ordinaire
LES FACTEURS CLÉS

L'équipe de soins dédiée :



Dr PERNOD Anne Médecin généraliste
POZO Ludvine Infirmière coordinatrice
Dr COUQUET Lionel Psychiatre Pédopsychiatre
LALANNE Patricia Infirmière
Dr NORAIS Michel Chirurgien dentiste



Visibilité du dispositif

- Travail en réseau avec les soignants des ESMS, les libéraux, les professionnels du CHITS
- Rencontres avec les partenaires dans les établissements
- Présentation auprès des services et des commissions du CHITS
- Campagne d'information des ESMS, CPTS, MSP

Dynamique d'inclusion

- Au sein & hors de l'hôpital de rattachement : une équipe soignante dédiée issue du médico-social et un cadre de santé du CHITS impliqué
- Lien avec le secteur libéral (milieu ordinaire)
- Accompagnement vers les spécialistes au sein de l'hôpital (milieu ordinaire)

SOIN RÉUSSI

FACTEURS CLÉS

Formation des professionnels

- Quoi ?
- Sensibilisation et formation des professionnels de santé du CHITS
 - Sensibilisation des étudiants infirmiers et des internes de médecine
- Quoi ?
- ✓ Handicap
 - ✓ Fonctionnement du dispositif
 - ✓ Outils pour la préparation aux soins

Fonctionnement spécifique

- Prise de contact direct avec l'équipe de soins (pas de secrétariat)
 - Téléexpertise
 - Accompagnement au sein des services de soins du CHITS, faisant "médiation" autour du patient
 - Parcours ordinaire adapté = "bulle" dans l'hôpital
 - Bénéfice et expérience positive partagés patient / soignants des services
- Cf QR CODE

Outils et ressources

- Outils :
MEOPA, pictogrammes, scénarii de soins, Animate, Timer, ...
- Ressources :
Famille, aidants, professionnels référents
- Un appui méthodologique :
en évaluation, en communication et en formation par le CODES 83



Poster conçu et réalisé par : Dr Anne PERNOD, Ludvine POZO, Mélanie PORTE, Amalia VERAQUIN, Patricia LALANNE, Dr Laurence PALLIER, Dr Laurence PERNICE, Estelle GAUTHIOT



ANNEXE 5 : AFFICHES DE COMMUNICATION

HANDICONSULT83 - AVISO

16^{ème} UNIVERSITE D'AUTOMNE DE L'ARAPI - LE CROISIC - OCTOBRE 2022

Développer l'accès aux consultations, suivis et soins médicaux et favoriser une prise en charge hospitalière adaptée pour les personnes avec un TSA.

Anne Pernod¹
Ludivine Pozo¹
Patricia Lalanne¹
Lionel Couquet¹
Michel Norais¹
& Aurore Charrier²
¹ Handiconsult 83-AVISO, association AIDERA-VAR, Toulon, France
² ARS, La Frégate, association AIDEXA-VAR, Toulon, France

Contexte

Espérance de vie des personnes avec TSA est réduite d'environ 17 ans par rapport à la moyenne, en particulier chez les non-verbales.

→ En lien avec :

- les comorbidités,
- un défaut d'accès aux soins somatiques,
- un manque de prise en compte de la douleur.

Les consultations médicales et de santé sont sources d'incompréhension, de stress, voire de troubles du comportement, des rendez-vous, mêmes « classiques », peuvent s'avérer impossible à réaliser engendrant des situations dramatiques avec de nombreux problèmes de santé non identifiés et des surinfections (Hirvikoski et al., 2016).

Le suivi médical de ces personnes constitue donc un véritable enjeu !

Dispositif

Créé en 2019, **HANDICONSULT83-AVISO** :

- Reçoit toutes les personnes en situation de handicap et en difficulté d'accès aux soins et spécifiquement, les personnes dyscommunicantes ;
- Est constitué de 5 professionnels : 1 médecin généraliste, 1 pédopsychiatre, 1 dentiste et 2 IDE ;
- Se déploie sur 3 hôpitaux Varois

Missions

- Soins de médecine générale ;
- Accompagner le parcours de soins au sein de l'établissement sanitaire ;
- Education à la santé ;
- Formation des professionnels de santé.

Le diagramme illustre les missions et un parcours facilité. Les missions incluent : Soins de médecine générale, Accompagner le parcours de soins au sein de l'établissement sanitaire, Education à la santé, et Formation des professionnels de santé. Le parcours facilité est divisé en deux parties : 'SOINS' (avec pictogrammes de soins dentaires, pédiatriques, gynécologiques, et urgences) et 'UN PARCOURS FACILITÉ' (avec pictogrammes de rendez-vous, accompagnement, et formation).

Procédure de consultation

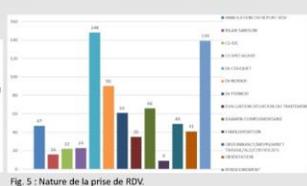
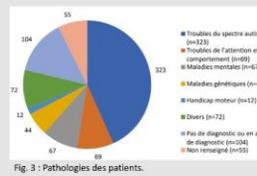
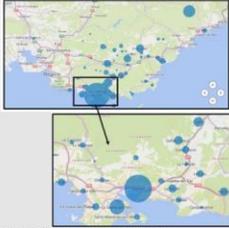
Le diagramme décrit la procédure de consultation en plusieurs étapes : 1. Premier contact avec la famille ou l'établissement, évaluation des besoins, élaboration des axes de soins au bénéfice du particulier du patient avec un choix personnalisé des outils. 2. Adaptation des axes de soins à la situation. 3. Adaptation des outils de communication. 4. Choix des lieux de soins. 5. Adaptation du matériel de soins. 6. Adaptation du lieu de l'acte de soins. 7. Création d'un environnement sensoriel personnalisé et adapté. 8. Réalisation des soins dès que le patient est facilité à l'environnement, sa mobilité et au personnel. Les résultats incluent : Inclusion et autonomie, Réduction de la douleur et confort du patient, Orientation des troubles du comportement, Orientation de l'accès aux soins, et Résultats et qualité de soins.

Résultats et conclusions

- L'ensemble du département varois a recours au dispositif (cf. Fig. 1).
- Les analyses montrent un succès croissant du dispositif avec une augmentation de 378 % du nombre de consultations entre 2020 et 2021.
- Le dispositif accueille des patients de tout âge (cf. Fig. 2), majoritairement avec un TSA (43,3 %) mais aussi avec des profils variés (cf. Fig. 3) : troubles attentionnels et/ou du comportement (9,2 %), maladies mentales (9,0 %), maladies génétiques (5,9 %).
- Plus de la moitié des RDV sont pris par les familles du patient, puis par les ESMS. Le réseau reste à développer au niveau du secteur libéral (cf. Fig 4).
- Les RDV concernent à : 31,8 % les infirmières (orientation, familiarisation aux soins, renseignements...), 31,1 % le psychiatre ; 12,1 % le dentiste ; 8,85 % des examens complémentaires ; 6,57 % le médecin généraliste (cf. Fig 5).

⇒ Aujourd'hui, HANDICONSULT83-AVISO est identifié comme une porte d'entrée pour tous les patients ayant des difficultés à accéder à des consultations médicales.

⇒ Le dispositif continue à se développer et à élargir ses missions. Les partenariats avec les spécialistes hospitaliers et libéraux, ainsi que la formation de ses professionnels font partie des priorités.



Discussion

Evolutions et perspectives :

- Télémédecine à étendre et valorisation de la télé expertise ;
- Projet de soins dentaires sous anesthésie générale ;
- Renforcer le réseau handicap au sein et hors des centres hospitaliers et notamment auprès du secteur libéral :
 - création d'une base de données de professionnels de santé sensibilisés au handicap dans le Var,
 - animation de soirées et demi-journées de sensibilisation,
 - finalisation d'un modèle de convention partenariale pour les structures externes,
 - partenariat entre AIDERA Var et l'URAPEDA visant à faciliter l'accès aux soins des personnes avec surdité,
 - projet d'ingénierie de sensibilisation/formation pour les personnels hospitaliers et de soins,
 - poursuite des réflexions sur la création d'un site internet permettant de créer des parcours de soins personnalisés et adaptés aux différents handicaps.

Hirvikoski, T., Miettendorfer-Rutz, E., Roman, M., Larsson, H., Lichtenstein, P., & Bölte, S. (2016). Premature mortality in autism spectrum disorder. The British Journal of Psychiatry, 208(3), 232-238. <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.114.160592>

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



HANDICONSULT 83 AVISO

Dans le cadre de la démarche qualité, nous vous sollicitons pour mesurer la satisfaction sur nos prestations et la qualité du service rendu par Handiconsult83.
Nous vous remercions pour votre participation.

* Obligatoire

1. Vous êtes : *

- le patient
- la famille ou un aidant du patient
- un professionnel de santé
- un professionnel secteur médico-social
- une association de familles / d'usagers
- un établissement/service médico-social

2. Quel était l'objectif de votre 1er appel : (*plusieurs réponses possibles*)

- informations
- conseil et soutien
- orientation
- soin et/ou consultation adapté.e.s

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

3. Où avez-vous consulté : *

- Hôpital G. Sand (La Seyne sur Mer)
- Hôpital S. Musse (Toulon)
- Hôpital G. Clemenceau (La Garde)
- Consultation par téléphone ou visio

4. Quel était le motif de consultation :

- consultation de médecine générale
- consultation de psychiatrie ou pédopsychiatrie
- consultation dentaire
- soins infirmiers (ex : prélèvement sanguin, familiarisation-habitude aux soins)
- autres examens ou consultations spécialisés

5. Quel a été l'examen ou consultation spécialisée réalisée ?

- consultation de gynécologie
- consultation de neurologie
- consultation de gastro-entérologie
- consultation ORL
- consultation d'orthopédie
- consultation d'ophtalmologie
- consultation d'urologie
- consultation de cardiologie
- prélèvement sanguin
- radiologie
- électroencéphalographie (EEG)
- électrocardiogramme (ECG)
- autres examens ou consultations spécialisés

6. Avez-vous bénéficié d'une aide à l'enregistrement pour votre rendez-vous ? (ex : pré-enregistrement par infirmière d'Handiconsult83...)

- Oui
- Non

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

7. Suite à votre venue, êtes-vous satisfait :

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt pas satisfait	Très insatisfait	Non concerné
du délai de prise de rendez-vous auprès Handiconsult83-AVISO	<input type="radio"/>				
du stationnement	<input type="radio"/>				
de la signalétique	<input type="radio"/>				
de l'aide à l'orientation à votre arrivée (agent d'accueil...)	<input type="radio"/>				

8. Combien de temps avez-vous patienté :

	Moins de 10 minutes	Entre 10 et 20 minutes	Plus de 20 minutes
bureau des entrées (enregistrement consultation)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
salle d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Les locaux ci-dessous vous semblent- ils adaptés ?

	Tout à fait	Partiellement	Pas du tout	Non concerné
bureau des entrées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
salle d'attente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
salle de soins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

10. Selon vous, quels sont les éléments qui pourraient être améliorés ?

	Salle d'attente	Salle de soins
L'espace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La sécurité / sérénité du lieu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les outils (jeux, images, vidéos...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Si autre, précisez :

Entrez votre réponse

12. Etes-vous satisfait :

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt pas satisfait	Très insatisfait	Non concerné
des informations reçues	<input type="radio"/>				
du respect de la dignité et de l'intimité	<input type="radio"/>				
du respect de la confidentialité	<input type="radio"/>				
de l'écoute apportée	<input type="radio"/>				
du temps dédié	<input type="radio"/>				

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

13. Etes-vous satisfait :

	Très satisfait	Satisfait	Plutôt pas satisfait	Très insatisfait	Non concerné
de l'accompagnement aux soins	<input type="radio"/>				
de la qualité de la coordination des soins	<input type="radio"/>				
de la prise en charge de la douleur (MEOPA - anesthésiant...)	<input type="radio"/>				
de la mise en oeuvre d'aides à la communication (pictogrammes, langue des signes, MAKATON, vidéos...)	<input type="radio"/>				
de la prise en compte des troubles du comportement	<input type="radio"/>				

14. Globalement, êtes-vous satisfait de la prise en charge par Handiconsult83 (médecins, infirmiers) ?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Certainement pas

Tout à fait

15. Commentaires et suggestions

Entrez votre réponse

ANNEXE 6 : QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

16. Comment avez-vous connu le dispositif HandiConsult 83 - AVISO :

- presse
- recherche internet
- réseaux sociaux
- bouche à oreille
- professionnel de santé
- autre (MDPH - CPAM ...)

17. Code postal de votre lieu de résidence :

Entrez votre réponse