

# GUIDE D'ACCÈS AUX SOINS



Vous prévoyez d'accompagner une personne qui, de par ses difficultés ou son handicap, ne peut se rendre seule chez le médecin ou à l'hôpital.

Il est nécessaire de bien préparer l'accueil pour que le professionnel de santé puisse connaître à l'avance les particularités à prendre en compte et préparer les adaptations nécessaires à un bon accueil et une prise en soins adaptée.

## **Ce guide d'accès aux soins s'adresse :**

- au **patient accompagné** qui a besoin d'être rassuré et comprendre la situation.
- à **l'aidant** qui connaît bien la personne aidée et détient les informations de santé.
- au **professionnel** de santé qui va adapter l'accueil du patient et la prise en soins.

Pour consulter  
la version  
informatique :



# « Le plus grand frein de l'accès aux soins est de ne pas oser »

Dr. Perrine ERNOULT.



## Le PATIENT ACCOMPAGNÉ va :

- pouvoir s'exprimer autant qu'il lui sera possible
- être compris dans ses particularités
- découvrir la prise en soins avec ses capacités
- se rassurer et manifester son accord pour les soins



## L'AIDANT va :

- conseiller le professionnel de santé pour une bonne mise en relation
- clarifier la situation et expliquer les besoins du patient pour la prise en soins
- donner les infos santé dont il dispose et faire le lien avec l'environnement du patient pour garantir le bon suivi du traitement

## Le PROFESSIONNEL DE SANTE va :

- accueillir et considérer le patient aidé
- reconnaître l'aidant dans son rôle de conseiller qui connaît bien le patient
- s'adapter au mode relationnel particulier du patient avec les conseils de l'aidant
- trouver des solutions et organiser la prise en soins de façon adaptée





## **La préparation nécessaire pour un accueil rassurant et une prise en soins adaptée.**

Avant toute chose, mettez-vous en rapport avec le service médical concerné pour remplir ensemble le questionnaire ci-après et préparer le rdv d'accueil.

Il est important de remplir le maximum d'informations dans le questionnaire administratif, personnel et de santé que vous retrouverez ci-après.

N'hésitez pas à le compléter d'informations supplémentaires, de suggestions ou de remarques.

**En résumé, les phases à prendre en considération sont les suivantes :**

### **1) Préparer les informations à transmettre :**

Remplir au préalable le formulaire ci-après d'un commun accord entre l'aidant et le professionnel de santé : le médecin spécialiste ou l'hôpital qui va accueillir le patient.

### **2) Rassurer le patient aidé :**

Lors de la démarche physique vers le médecin spécialiste ou l'hôpital il est important de rassurer le patient aidé par une bonne mise en relation avec le professionnel de santé, il en est de même pour la bonne découverte des lieux où se passe la prise en soins.

Si possible, il convient d'éviter une phase d'attente où le patient serait livré à lui-même.

Des attitudes, voire des objets rassurants sont conseillés.

### **3) Accompagner la prise en soins :**

Il est important de valoriser les étapes de bonne progression tout au long du soin. En fin de RDV il s'agit de clarifier les suites et conseils d'accompagnement de santé.

## **Comment utiliser le Guide de l'accès aux soins :**

Ce guide sert à préparer la consultation chez un médecin spécialiste ou une hospitalisation.

Votre médecin traitant peut vous aider à compléter les rubriques de ce guide.

Ce guide ne répond pas au besoin d'une urgence.

## **Le questionnaire ci-après recense les informations de type : ADMINISTRATIF – PERSONNEL – DE SANTÉ.**

Vous pourrez utiliser ce questionnaire à plusieurs reprises, lorsqu'il sera complété, tant que les informations qui y figurent restent justes et d'actualité.

Lors d'une démarche de santé, vous pourrez ainsi aisément transmettre les informations au professionnel de santé. Certains établissements ayant leur propre formulaire, celui-ci facilitera la transmission des informations.

La rubrique « Pour une hospitalisation (p. 10 & 11) » est à photocopier pour une utilisation unique à chaque hospitalisation.

Vous pouvez également vous servir de la version informatique.





### **Vous êtes le patient :**

Nom : Prénom :  
Sexe H/F : Date de naissance : ..../..../.....  
Adresse :

Situation familiale : vie en famille – vie seule – vie en couple –  
autre précisez :

Si accueil en structure d'hébergement, nom de la structure :

Adresse :

Date d'entrée dans la structure :

Mesure de protection juridique : Tutelle – Curatelle – autre pré-  
cisez :

Organisme :

Nom : Prénom :  
Tél : Mail :

Personne de confiance (si c'est vous-même merci de réécrire  
vos coordonnées) :

Nom : Prénom :  
Tél : Mail :

Directives anticipées du patient : oui – non (Si oui fournir la  
copie)

Scolarisation ou activité professionnelle :

Emploi du temps :

### **Si mineur**

Père :  
Nom : Prénom :  
Adresse :

Mère :  
Nom : Prénom :  
Adresse (si différente) :

**Vous êtes l'AIDANT du patient et serez la personne de contact.**

Votre nom et prénom :

Adresse :

Tél. :

Email :

Lien familial avec le patient : oui / non

Si oui de quel ordre :



**Personnel**

**Indiquez ici les particularités du patient**  
(vous pouvez vous aider de l'AIDE MÉMOIRE  
en fin de ce guide)

Vos conseils et indications aideront les professionnels de santé à assurer une qualité de l'accueil et de prise en soins également pour un séjour à l'hôpital :

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----

-----



## Difficultés de la personne

- Communication
- Compréhension
- Comportement
- Alimentation
- Prise de médicaments
- Déplacement
- Appareillage
- Toilette
- Sommeil
- Information à la personne

Reportez-vous à l'**aide-mémoire** en fin de ce guide pour compléter cette rubrique des informations personnelles du patient :

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....

- .....





## Informations de santé

Médecin traitant

Nom :

Prénom :

Tél :

Email :

Médecin(s) spécialiste(s) (Nom - spécialité - coordonné):

.....  
.....  
.....

Médecin adresseur :

Nom :

Prénom :

Tél :

Mail :

Liste des autres correspondants : médicaux, paramédicaux et pharmacie habituelle :

.....  
.....  
.....  
.....

Conseil et documents à apporter lors du rdv médical :

- Carte identité ou passeport ou carte de séjour.
- Carte VITALE et de Mutuelle.
- Ordonnances actuellement en cours.
- Avez-vous créé « [Mon espace santé](#) » pour le patient aidé ?  
Si non faites-le sur : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr).

Faites-vous aider par votre médecin pour compléter le questionnaire ci-dessous.

**Motif de la demande** (en complément de la lettre du médecin traitant) :



**Données morphologiques :**

Poids :

Taille :

**Antécédents personnels :**

Cause du handicap :

Pathologie :

Consommation de produits addictifs :

Vaccination à jour : oui / non

Allergies : oui / non

Précisez :

Antécédents anesthésiques (Méopa, autre) :

Antécédents de chutes :

Fumeurs : oui/non

Autres :

**Traitements :**

Traitement actuel (apporter la copie ou des ordonnances actuelles) :

Résultats des examens et analyses médicales récentes :

Contre-indications médicamenteuses connues : oui / non  
Si oui, lesquels :

# Pour une hospitalisation

(Faire une copie de cette page pour la compléter avec le service hospitalier, car elle est à renouveler à chaque hospitalisation)

Il est important de bien préparer les conditions de l'hospitalisation avant l'accueil physique.

Pour que l'hospitalisation ne génère pas de stress chez le patient, il s'agit, à son arrivée, d'être disponible pour l'accueillir activement, lui faire découvrir, de manière apaisée, le lieu d'hospitalisation et la chambre ainsi que les conditions de son séjour, adaptées à ses besoins.

Ensuite seulement il sera possible de compléter le questionnaire médical entre aidant et professionnel de santé.

Admission à l'hôpital de :

Service :

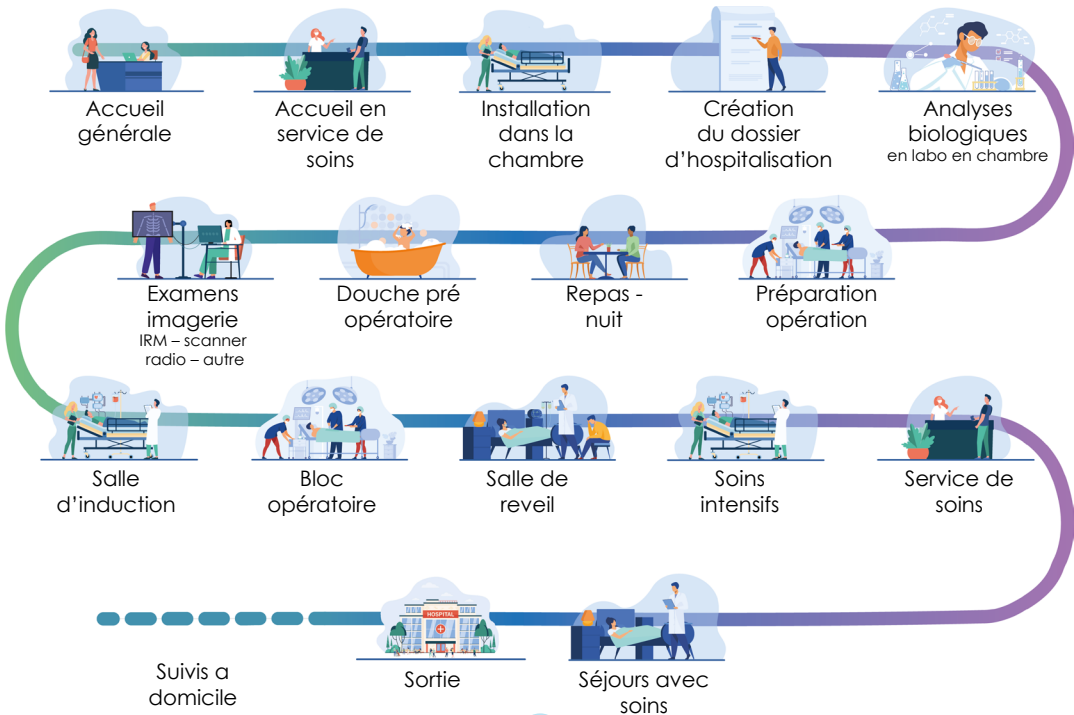
Date - heure :

Contact du service hospitalier, nom, prénom :

Tél :

Mail :

## Description des étapes du parcours hospitalier (entourez les étapes prévues):



Modalités d'accompagnements de l'aidant ou autres intervenants durant l'hospitalisation (visites – hébergement de l'aidant - type de suivi – organisation des contacts) :

- 
- 
- 

SORTIE : à étudier et préciser dès l'accueil l'hospitalisation :

Aides déjà en place :

- 
- 
- 

Clarification des ordonnances de sortie pour les médicaments et les aides : soins à domicile – Infirmière – Kinésithérapeute – etc...

Dispositifs particuliers de matériels – équipements (ex apnées du sommeil – etc.) à ajouter :

- 

Dispositifs particuliers de matériels – équipements (ex apnées du sommeil – etc.) existants :

- 

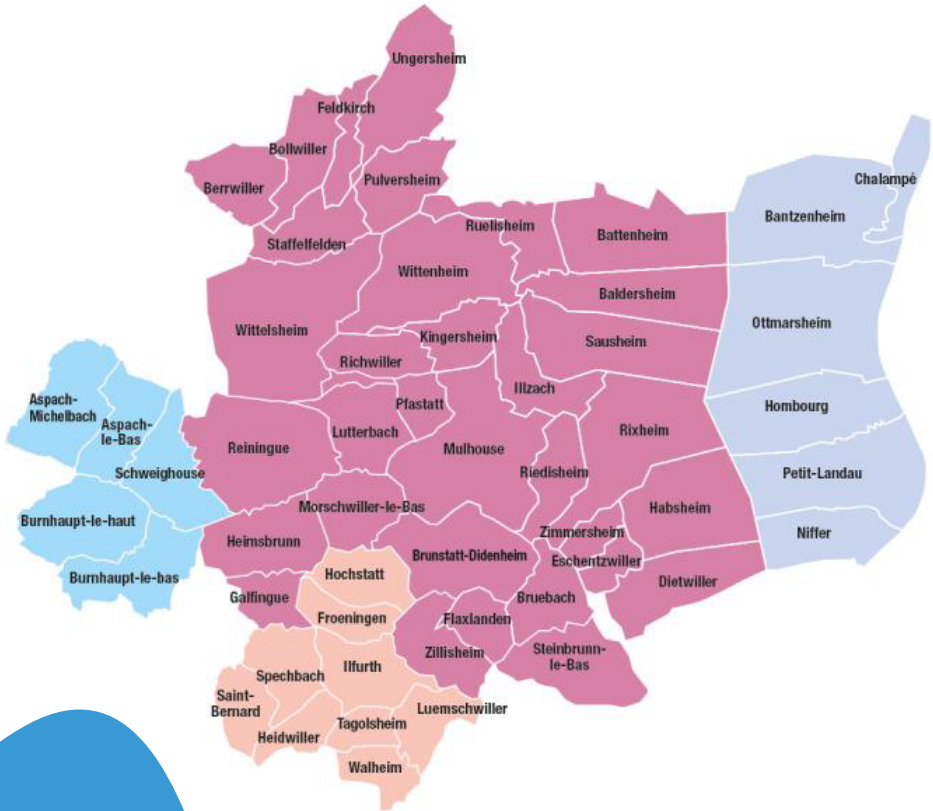
Date prévue pour la sortie :

Mode de sortie (transport) :

Modalités de suivi après la sortie (Accompagnement, psychologue, ASS, autre...) :



## Zone géographique concernée : M2A





## **Les informations et liens utiles pour préparer la rencontre et la prise en soins.**

- Ressources pour les professionnels de santé :  
<https://handiconnect.fr/>
- Ressources pour les besoins de la personne aidée :  
<https://coactis-sante.fr/> et <https://santebd.org/>
- Un centre pour se former et pour expérimenter des soins :  
IRM, prises de sang etc. Voir SimUTED et SimUSanté centre  
de pédagogie active Site : <https://simusante.com/>
- Pour les enfants : [www.sparadrap.org](http://www.sparadrap.org) et  
[www.deux-minutes-pour.org](http://www.deux-minutes-pour.org)
- Le baromètre HANDIFACTION pour recueillir l'avis du  
patient : <https://www.handifaction.fr/>
- Création de « Mon Espace Santé » pour le patient aidé,  
sur : [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr)



## **Les lieux où trouver les conseils nécessaires à l'utilisation de ce guide :**

Médecins généralistes – Pharmacies – Centre d'Examen de Santé de Mulhouse – Hôpitaux – Cliniques – Professionnels de santé Médicaux et Paramédicaux - CPAM - MDPH – Etablissements Médico-sociaux – Aidants68 – APAMAD – CRM - ect ...



# AIDE MÉMOIRE

Aide au remplissage de  
la page 7 du guide.

## Difficultés de la personne

- difficultés à parler, à communiquer ?
- difficultés à comprendre ?
- troubles du comportement (agitation, autre)
- difficultés d'attention ?
- difficultés à se déplacer ?
- difficultés à se débrouiller dans les tâches de la vie quotidienne (se laver, s'habiller, etc.)
- difficultés à se nourrir ?
- difficultés à dormir ?
- difficultés sensorielles :
  - problèmes de vue
  - problèmes d'audition (pour entendre)
- avez-vous repéré d'autres difficultés ?

## COMMUNICATION

Comment la personne communique-t-elle de façon générale :

- mots oraux
  - gestes (pointe, prend la main, etc.)
  - signes (langue des signes, Makaton, autre)
  - outils de CAA ? Si oui, précisez lequel :
  - écriture
- Comment la personne fait-elle comprendre qu'elle veut quelque chose ?
- Comment la personne signale-t-elle que quelque chose ne va pas (douleur, chagrin, peur, etc.) ?
- Comment la personne demande-t-elle de l'aide ?
- Comment la personne signale-t-elle qu'elle veut voir quelqu'un qui n'est pas là ?
- La personne sait-elle lire ?
- La personne sait-elle écrire ?

## COMPRÉHENSION

- Le code oui/non est-il fiable (la personne peut-elle répondre correctement oui ou non à une question simple) ?
- Comprend-elle des consignes simples (mange, bois, assieds-toi, viens, attends, va aux toilettes, c'est fini, stop, c'est interdit, etc.) ?

## COMPORTEMENT

Pouvez-vous décrire les difficultés de comportement de la personne :

- agitation
  - agressivité
  - rituels
  - autres
- Y a-t-il des choses qui aident la personne à mieux réguler son comportement (planning ou scène visuel, pictogrammes, photos, autre) ?
  - Est-ce que la personne est capable d'attendre ?
  - Si oui, y a-t-il des choses qui facilitent l'attente (pictogrammes, repères visuels, jeux, livres, autres occupations) ?



- Est-ce que la personne se fatigue plus vite que la normale ?
- Comment pouvons-nous savoir que la personne a mal ?
- Est-ce que la personne montre quand elle a mal ?
- Que fait-elle ? Que dit-elle ?

## **ALIMENTATION**

- Régime particulier ?

Trouble de la déglutition (alimentation normale, mixée, liquide, autre)  
Troubles alimentaires (sélectivité alimentaire, difficulté à mastiquer, etc.)

- Aliments préférés ?
- Y a-t-il des choses auxquelles nous devons faire attention ?
- Quels sont vos trucs pour faciliter les repas ?
- La personne a-t-elle des rituels autour des repas, de l'alimentation ?
- Y a-t-il d'autres choses que nous devons savoir au sujet des repas de la personne ?
- Y a-t-il un professionnel que nous pouvons contacter en cas de question spécifique ?
- La personne est-elle capable de rester à jeûn ?

## **PRISE DE MÉDICAMENTS**

- La personne a-t-elle des difficultés à prendre des médicaments ?
- Si oui, lesquels ?
- Quels sont vos trucs pour faciliter la prise de médicaments ?

## **DEPLACEMENT**

- Marche autonome : oui/non
- Si non, avec quelles aides (fauteuil, xxx)
  
- Périmètre de marche ?
- Quels sont vos trucs pour faciliter les déplacements de la personne ?
- Y a-t-il un professionnel que nous pouvons contacter en cas de question spécifique ?

## **APPAREILLAGE :**

- Aide respiratoire : oui/non
- Appareils auditifs : oui/non
- Lunettes : oui/non
- « Dentier » : oui/non
- Autre :

## **TOILETTE**

- Aide à la toilette : oui/non  
Propreté ?
  
- Quels sont vos trucs pour faciliter la toilette ?
  
- Y a-t-il des trucs à savoir pour que la personne fasse plus facilement pipi ?
  
- Y a-t-il des trucs à savoir pour que la personne fasse plus facilement caca ?
  
- Y a-t-il des choses auxquelles nous devons prêter attention ?
  
- La personne a-t-elle des rituels ?
  
- La personne a-t-elle besoin d'un renforçateur ?  
Si oui, dites-nous lequel :

## **SOMMEIL**

Précisez les éventuelles difficultés de la personne :

- Endormissement ?
- Réveils nocturnes ?
- Perturbation du rythme veille/sommeil (pas repéré entre le jour et la nuit) ?
- Rituels particuliers ?
- Quels sont vos trucs pour faciliter le sommeil de la personne ?

## **INFORMATION A LA PERSONNE :**

- Avez-vous expliqué à la personne pourquoi elle va consulter/pourquoi elle va être hospitalisée ?
- si non, pouvez-vous nous expliquer pourquoi ?

