



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances

Annexe recommandation 86/ 2019

# Améliorer l'accessibilité des hôpitaux aux personnes sourdes et malentendantes

## Résultats de l'enquête Unia auprès des hôpitaux francophones et germanophones

### Introduction

Fin 2017, Unia – le Centre interfédéral pour l'égalité des chances – a envoyé un e-mail aux médiateurs hospitaliers les invitant à compléter un questionnaire en ligne intitulé « Enquête sur l'accessibilité des hôpitaux aux personnes sourdes ».

Via ce questionnaire, Unia souhaitait en savoir plus sur les pratiques mises en place par les hôpitaux pour accueillir les personnes sourdes qui pratiquent la langue des signes et leur permettre d'accéder de manière autonome aux prestations et services de l'hôpital. Les résultats, auto-déclaratifs, avaient pour vocation de servir de base pour l'élaboration d'un rapport de recommandations qui sera adressé aux autorités de la santé et aux hôpitaux. Ils ne peuvent être considérés comme statistiquement représentatifs.

La plupart des questions étaient fermées mais il y avait toujours la possibilité d'écrire un commentaire.

Au-delà du recueil des données, le questionnaire avait également pour vocation de sensibiliser les hôpitaux à l'accessibilité pour les personnes avec une déficience auditive et au rôle prépondérant qu'ils peuvent prendre dans la mise en place de soins de santé réellement accessible à tous.



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances

## Résultats

### 1) Information sur les répondants

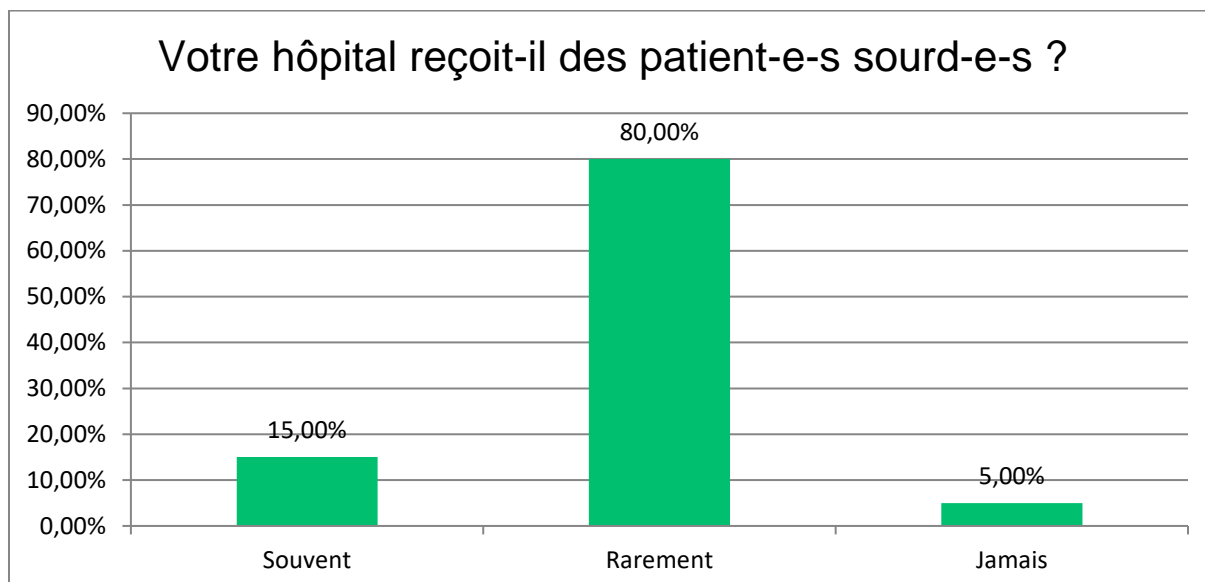
Unia a envoyé le questionnaire en ligne à 52 hôpitaux généraux (35 hôpitaux wallons, 15 bruxellois et 2 germanophones). 20 hôpitaux ont répondu au questionnaire.

Parfois, les répondants répondaient pour plusieurs sites d'un même groupe hospitalier.

Région / Province	Nombre d'hôpitaux qui ont répondu
Région de Bruxelles-Capitale	4
Brabant wallon	2
Hainaut	5
Liège	4
Luxembourg	2
Namur	3
<b>Total</b>	<b>20</b>

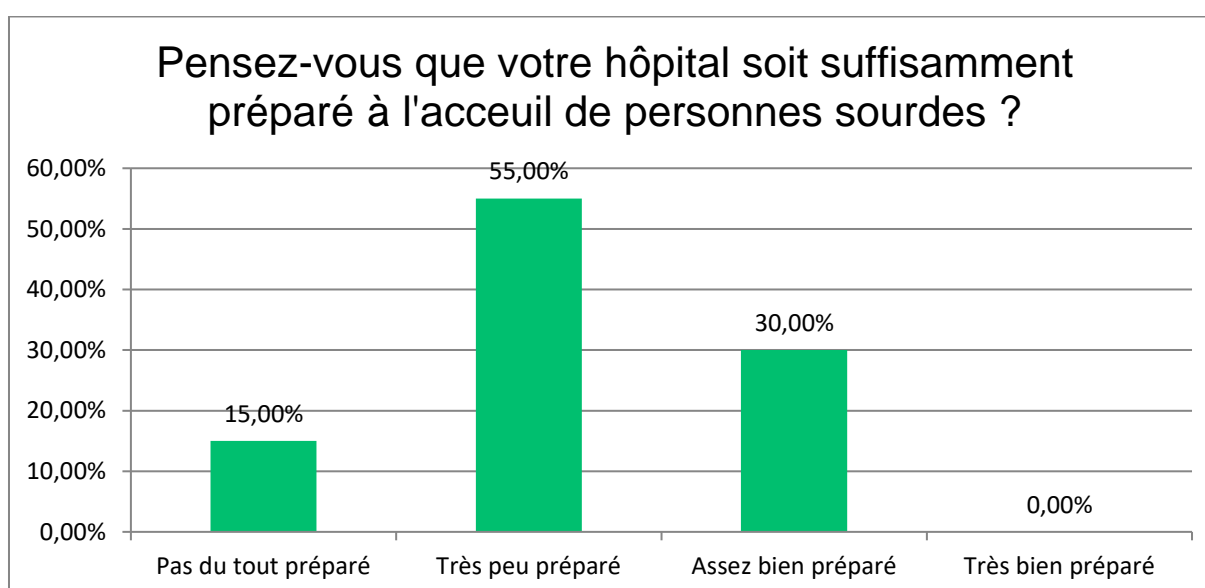
Profil des répondants	
Coordinateur qualité	5
Médiateur (droits des patients ou interculturels)	4
Département infirmier	3
Direction	3
Accueil /Administration Patients	3
Ergothérapeute	1
Service social	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

## 2) Votre hôpital reçoit-il des patient-e-s sourd-e-s ?



Les hôpitaux soulignent la difficulté d'évaluer le nombre de patients sourds reçus au sein de l'hôpital. Certains évoquent moins de 10 patients sourds par an. Seuls deux hôpitaux déclarent respectivement recevoir 50 et 200 patients sourds. Plusieurs d'entre eux nous signalent recevoir un nombre très important de personnes âgées devenues malentendantes.

## 3) Pensez-vous que votre hôpital soit suffisamment préparé à l'accueil des personnes sourdes ?

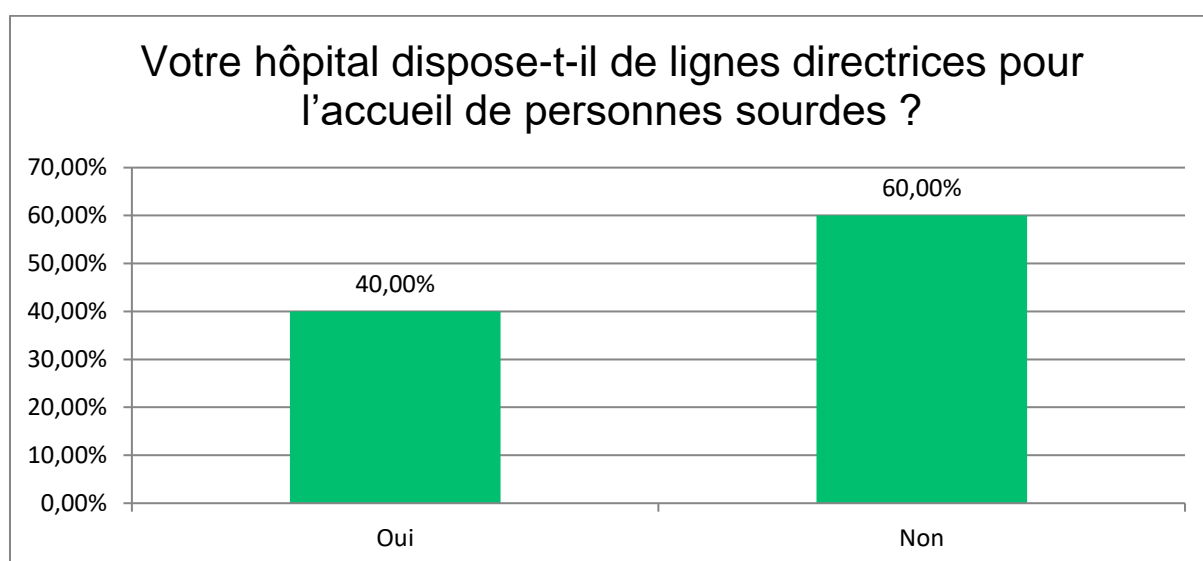


Par « préparé », on entend que les aménagements nécessaires sont fournis aux personnes sourdes afin qu'elles soient traitées sur un pied d'égalité avec les autres et qu'elles puissent utiliser les services de l'hôpital de manière autonome.

Commentaires : Certains hôpitaux déclarent avoir mis en place une série d'outils et de dispositifs pour mieux accueillir les personnes sourdes :

- Le personnel administratif de l'accueil, le service social, les soignants et d'autres partenaires sont sensibilisés et ont mis en place de petits moyens pour aider les patients dans leur parcours de soin (articulation - langage labial, écriture sur dispositif effaçable, utilisation du gsm, pictogramme, sms, appel à des personnes ressources internes ou externes ...)
- Pas de politique officielle concernant l'accueil des personnes sourdes mais du bon sens et de nombreux supports papier à destination des patients ;
- Projet au sein de l'hôpital visant à améliorer l'accueil des personnes à besoins spécifiques. Souhait de mieux préparer l'hospitalisation / consultation de la personne à besoins spécifiques via l'administration d'un questionnaire formalisé, ainsi que la nomination d'un référent "handicap" ;
- Présence d'un médecin spécialisé dans audiophonologie ;
- Recours à la médiation à distance en langue des signes du SPF Santé publique ;
- Collaboration avec une association locale a permis la mise en place d'une procédure d'accueil des patients malentendants avec des bénévoles qui interprètent la langue des signes. Présence de vidéocapsules en langue des signes sur le site web de l'hôpital ;
- Les personnes malentendantes viennent avec un accompagnateur.

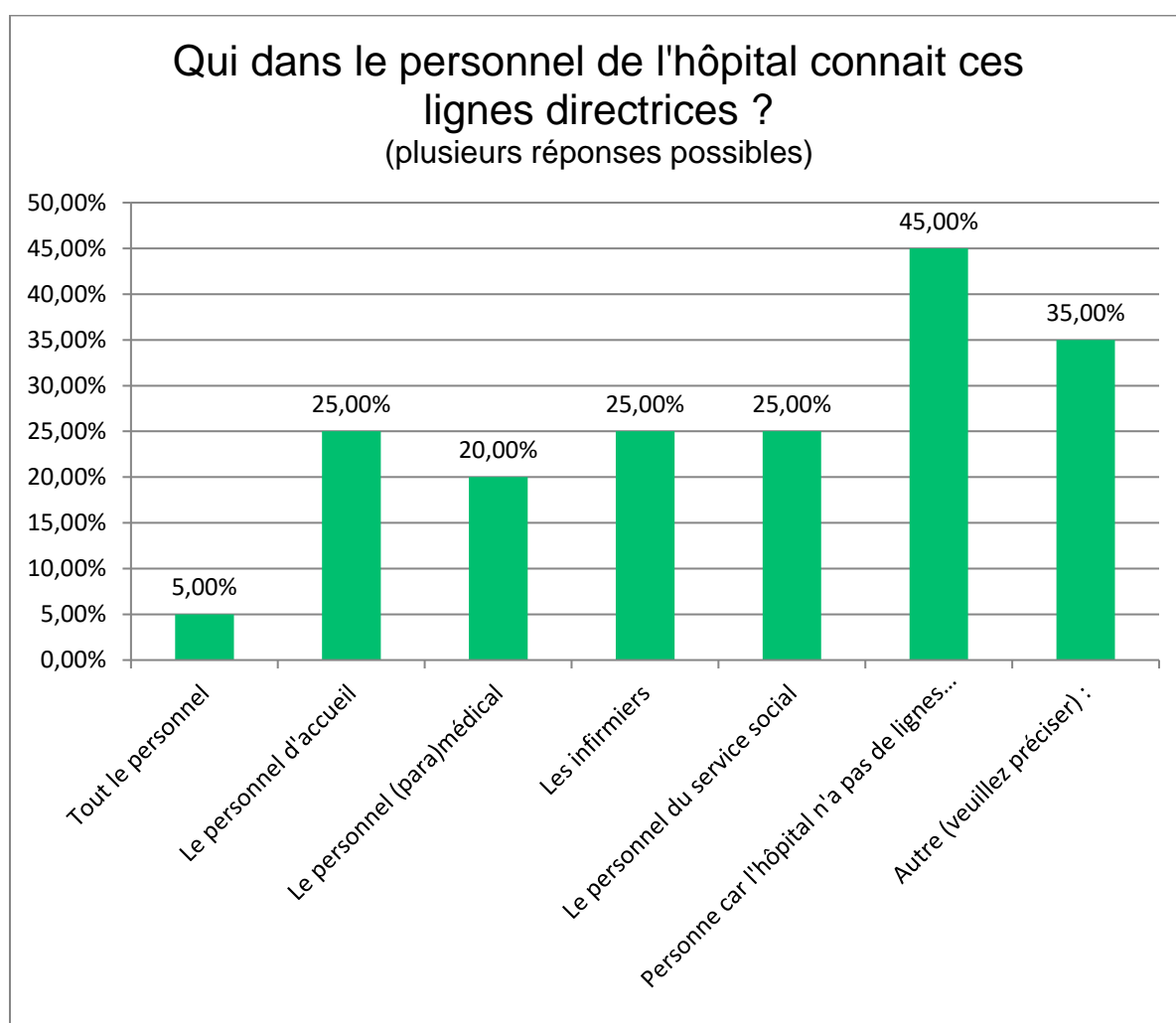
#### 4) **Votre hôpital dispose-t-il de lignes directrices pour l'accueil des personnes sourdes ?**



Commentaires :

- Pas de procédure écrite mais travaillons sur une procédure institutionnelle de prise en charge de nos patients dit "fragilisés" dans le cadre de la gestion de nos risques ;
- Appeler le médiateur interculturel en langage des signes de l'hôpital ;
- Nomination d'un médiateur référent pour la gestion des demandes ;
- Ligne directrice concernant l'usage du service d'interprétariat/médiation interculturelle ;
- Faire appel au service de médiation interculturelle qui peut demander l'intervention d'une médiatrice via la vidéo-conférence ;
- Pas de lignes directrices particulières . Nous considérons la personne sourde comme un autre patient avec les mêmes droits : accès aux soins, accès à l'information , ..... simplement c'est un patient qui s'exprime différemment. Et donc nous faisons appel "à un traducteur" pour permettre la prise en charge globale.

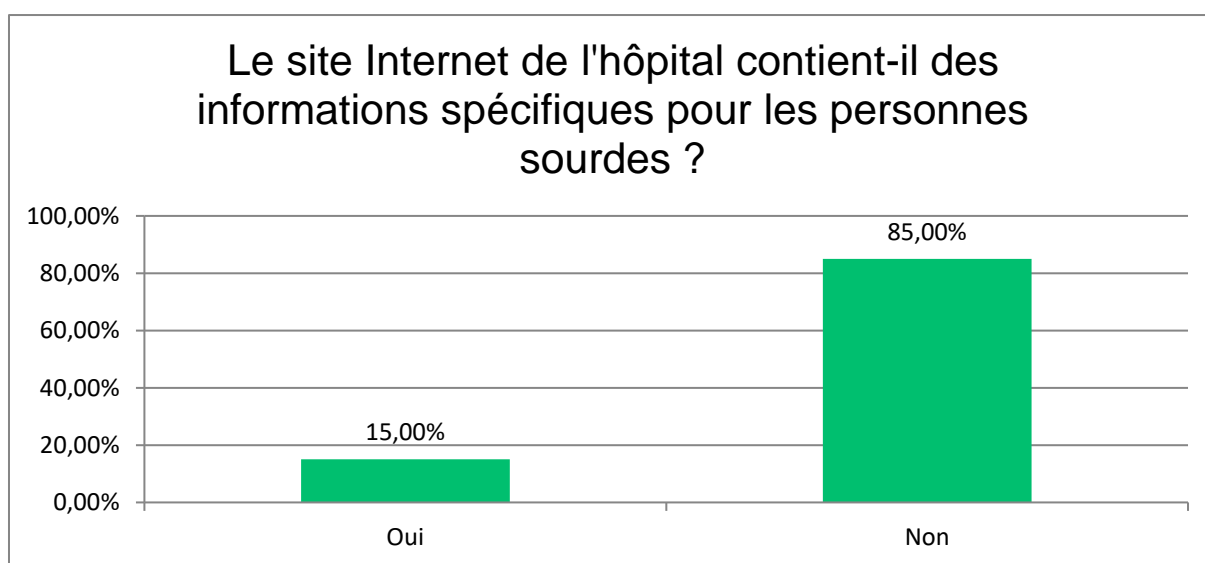
**5) Qui dans l'hôpital connaît ses lignes directrices ?**



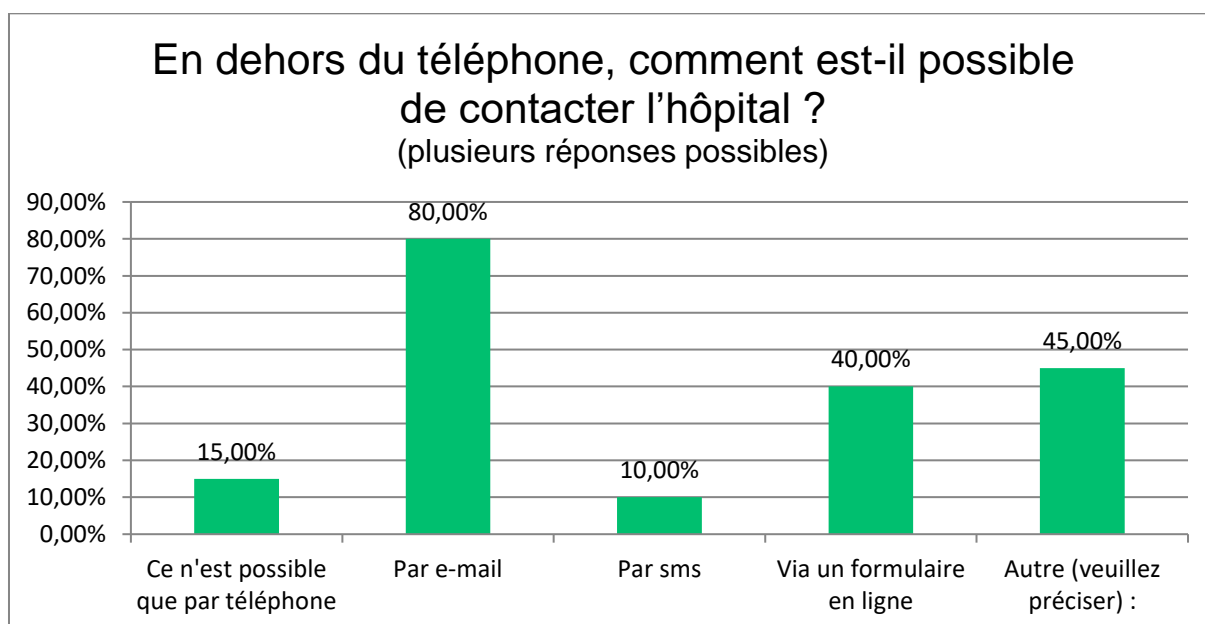
Autres :

- Service de médiation interculturelle ;
- Service "trajet patient" (DRH) ;
- Personnel médical pratiquant la langue des signes ;
- Information diffusée via l'Intranet.

**6) Le site Internet de l'hôpital contient-il des informations spécifiques pour les personnes sourdes ?**



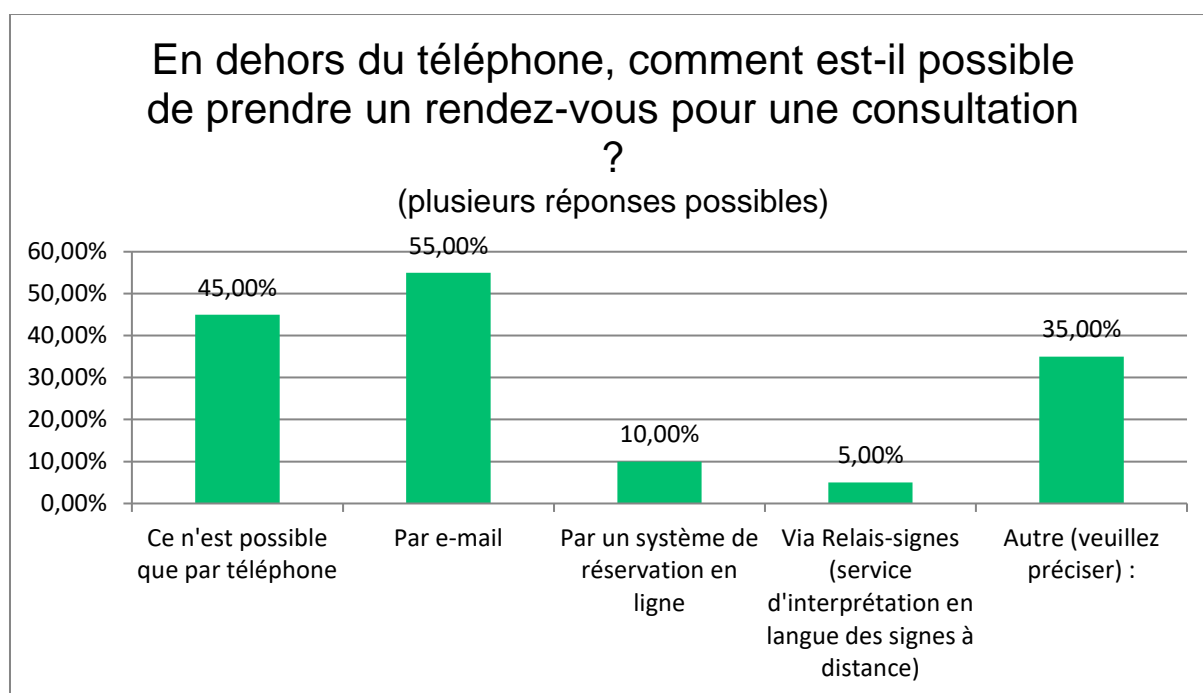
**7) En dehors du téléphone, comment est-il possible de contacter l'hôpital ?**



Autres :

- Facebook (2) ;
- Contact avec la responsable des consultations ;
- Site Internet ;
- Par SMS à la médiatrice en langue des signes du SPF Santé Publique qui prend contact avec notre hôpital ;
- Bientôt il y aura un formulaire en ligne ;
- Courrier postal à l'attention de la direction ;
- Via e-mail du service communication ;
- Via les urgences 24h/24.

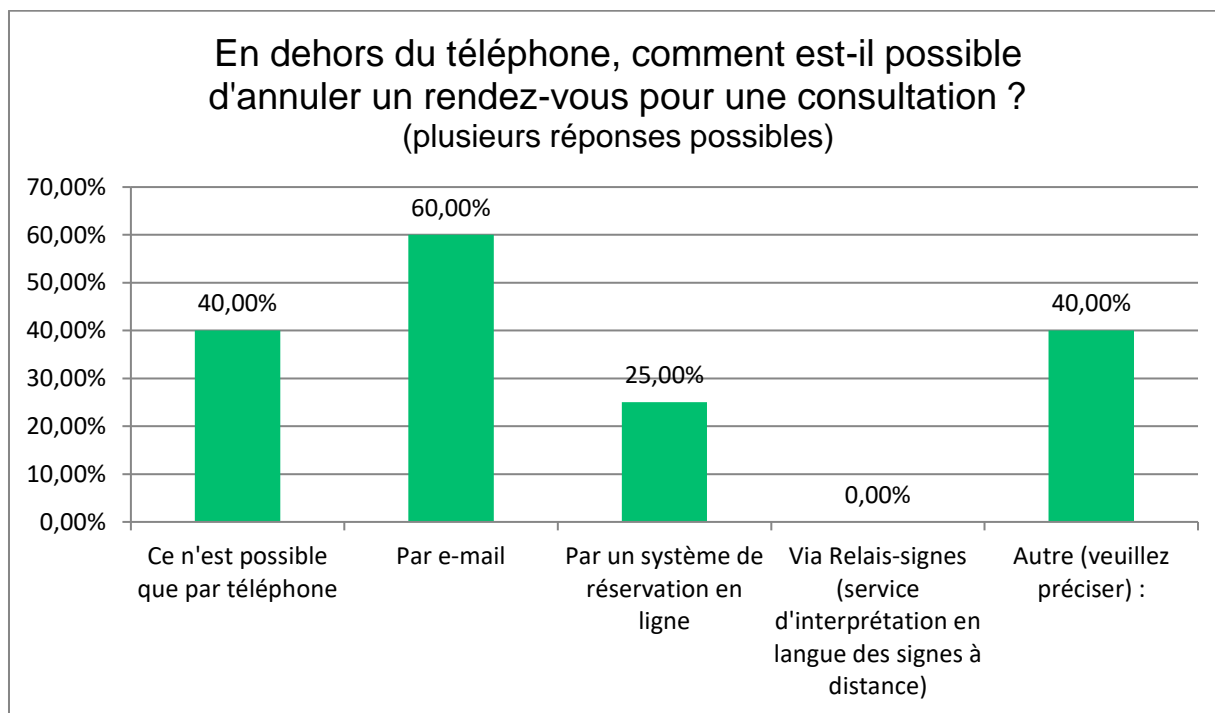
**8) En dehors du téléphone, comment est-il possible de prendre un rendez-vous pour une consultation ?**



Autres :

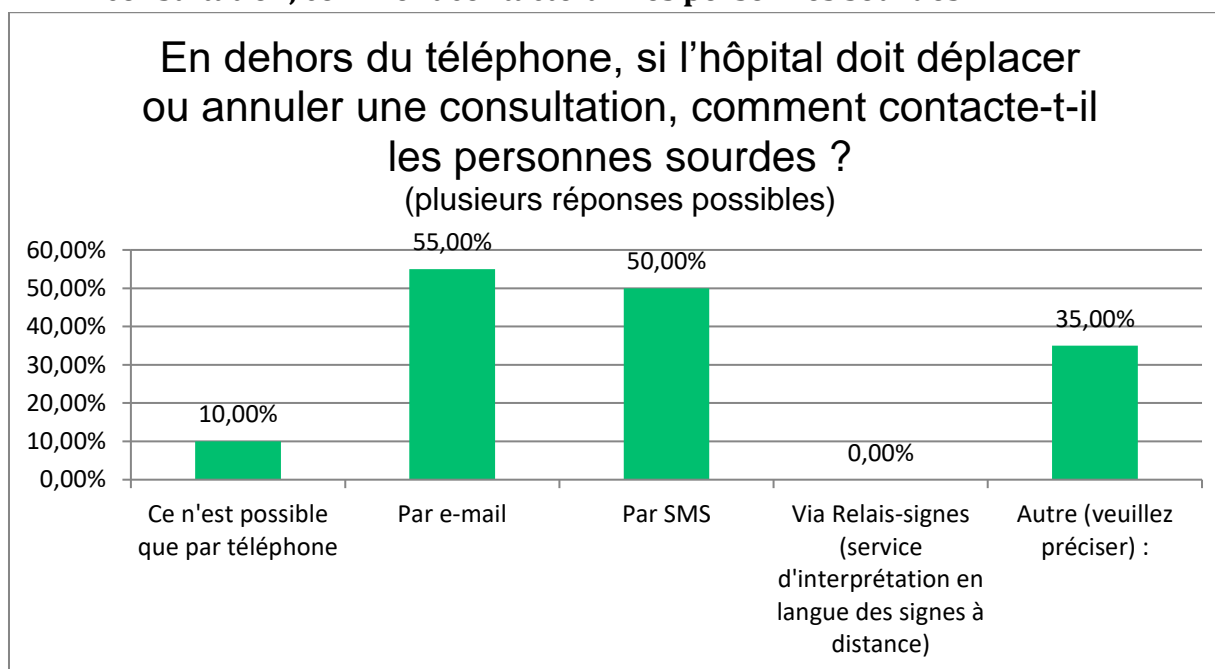
- La prise de rendez-vous est essentiellement téléphonique ou au guichet sur place. Néanmoins, l'ensemble des secrétariats de prise de rendez-vous disposent d'un mail qui permettrait à la personne sourde de pouvoir prendre un rendez-vous. Nous espérons en 2019 pouvoir mettre en place une prise de rendez-vous via internet ;
- Par le formulaire de contact en ligne ;
- En se rendant à l'hôpital (4) ;
- Système de prise de rendez-vous et d'annulation bientôt en ligne (2018) ;
- Pour certains secteurs, c'est possible par e-mail mais ce n'est pas généralisé.

**9) En dehors du téléphone, comment est-il possible d'annuler un rendez-vous pour une consultation ?**



Autres : idem question précédente.

**10) En dehors du téléphone, si l'hôpital doit déplacer ou annuler une consultation, comment contacte-t-il les personnes sourdes ?**

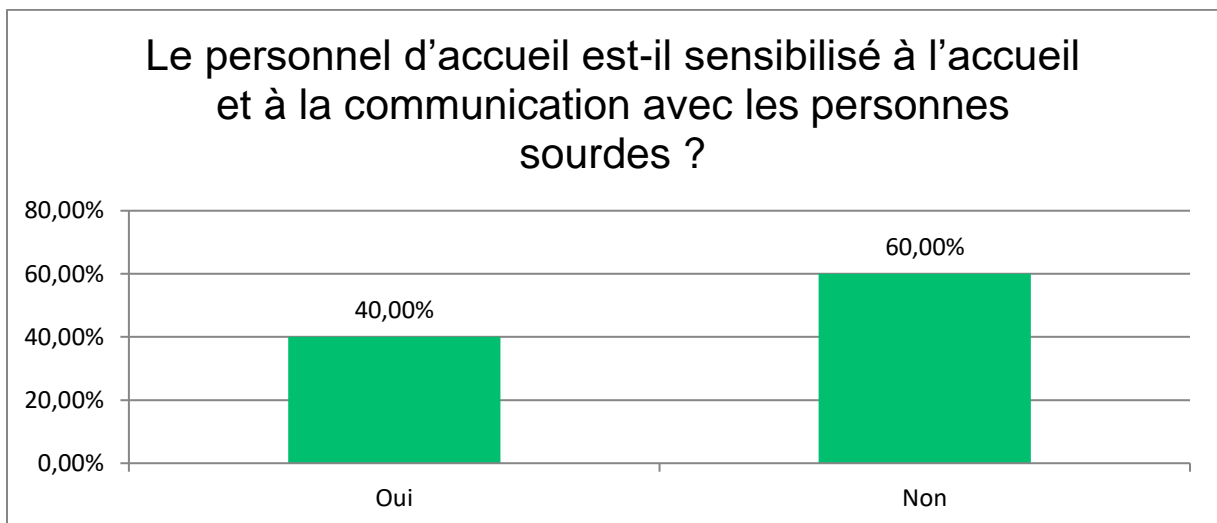




Autres:

- Par courrier postal (6) ;
- Par SMS ;
- Via la personne de contact du patient.

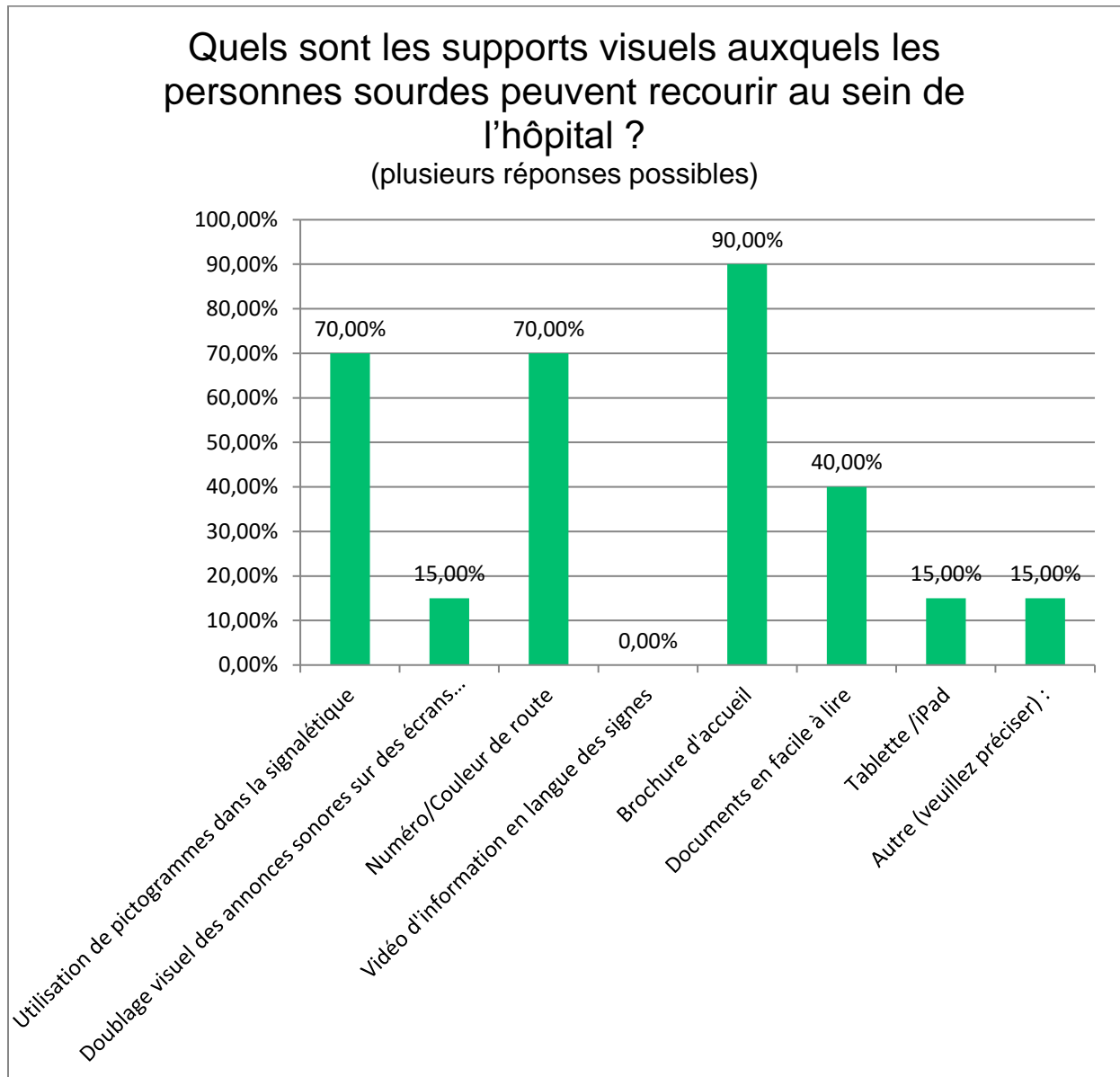
**11) Le personnel d'accueil est-il sensibilisé à l'accueil et à la communication avec les personnes sourdes ?**



Si oui, par qui ?

- Par le service de médiation interculturelle ;
- Par des sensibilisations qui ont été réalisées pour le personnel administratif travaillant dans le centre d'audiophonie, par un coaching par les pairs en unité de soins (infirmière chef, soignants, ...). Certaines personnes du centre d'audiophonie ont eu la possibilité de se former à la langue des signes ;
- Il n'y a pas de sensibilisation formelle ou de formation spécifique mais le personnel de l'accueil fera attention à aider le patient à comprendre et à s'exprimer, il s'appuiera sur un proche accompagnant ;
- Prendre le temps de bien articuler que le patient puisse lire sur les lèvres et écrire toutes les directives ;
- Lien rapide avec le service de médiation interculturel ;
- Pas plus sensibilisé que pour un patient ne sachant pas s'exprimer dans une langue parlée par l'accueil ;
- Pas sensibilisé mais sensible à la problématique. Les secrétaires seraient d'accord d'avoir une procédure d'accueil des patients sourds ou une formation en langue des signes ;
- Deux employés ont suivi des cours en langue des signes.

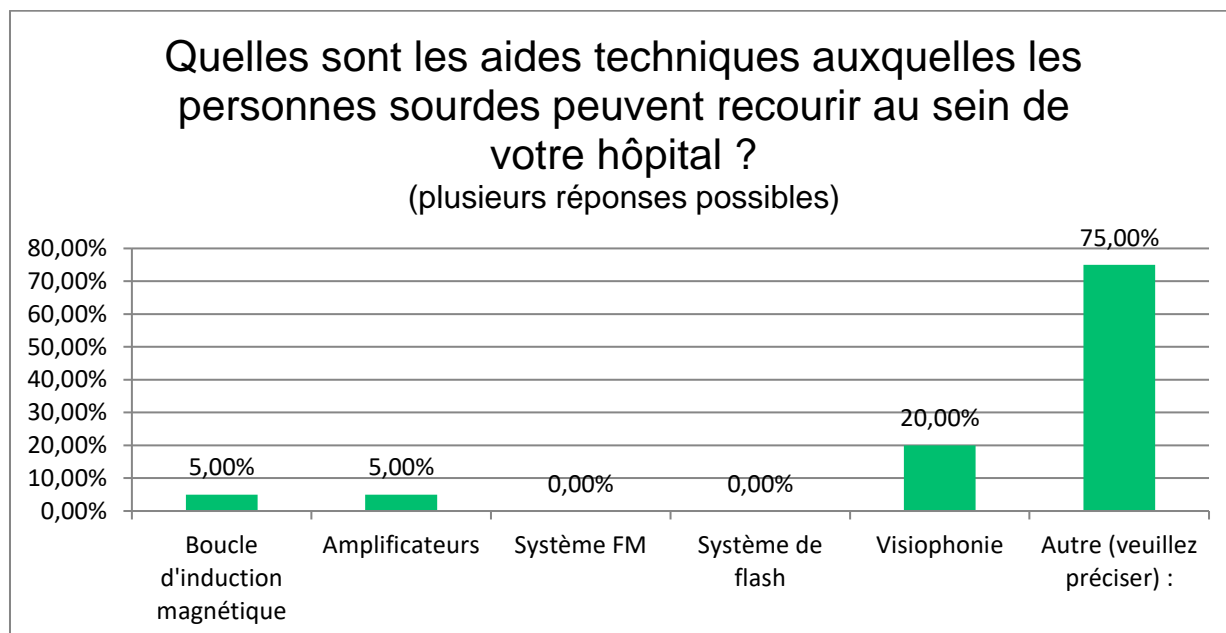
12) **Quels sont les supports visuels auxquels les personnes peuvent recourir au sein de l'hôpital ?**



Autres :

- Documents en "facile à lire" actuellement à l'étude ;
- Guidage signalétique sur smartphone ;
- Brochures d'information variées format papier et sur site internet ;
- Application Smartphone pour s'orienter dans l'institution + folder de signalisation.

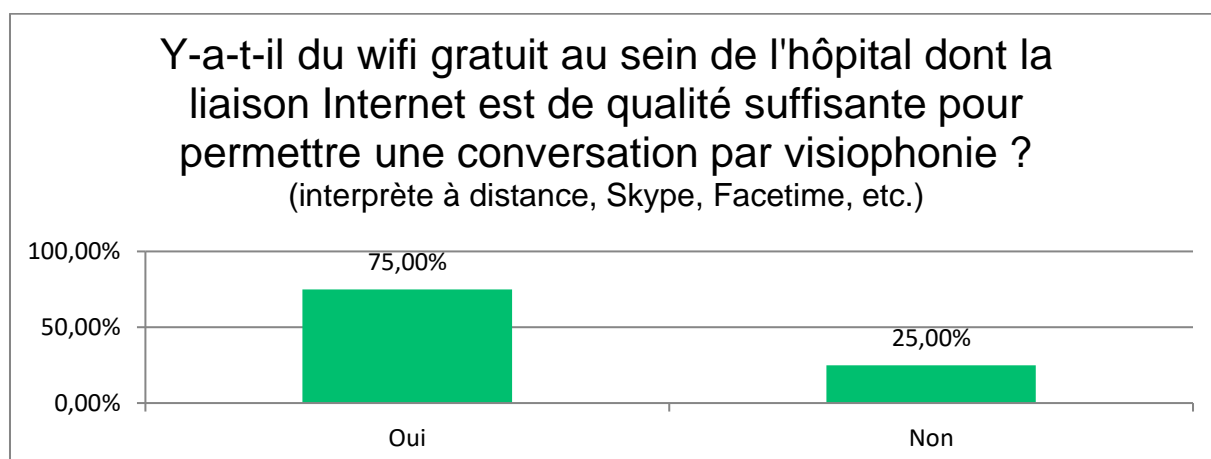
**13) Quelles sont les aides techniques auxquelles les personnes sourdes peuvent recourir au sein de votre hôpital ?**



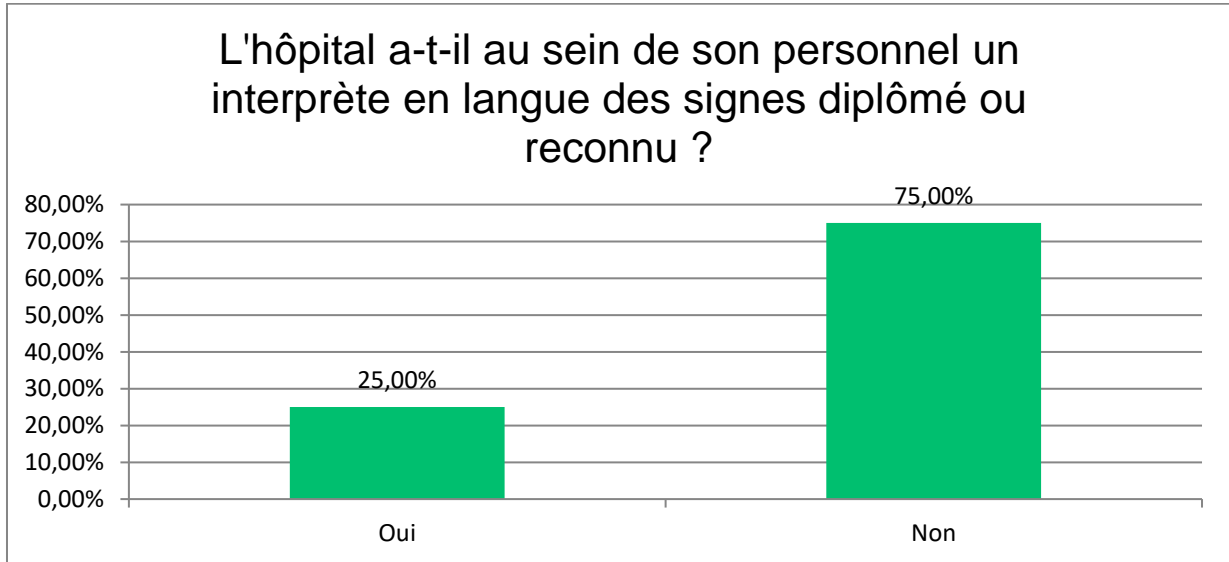
Autres :

- Pas d'aide technique (9) ;
- Guidage signalétique sur smartphone (Mapwize) ;
- En général, la personne sourde est accompagnée chez nous ;
- Pas d'aides techniques sauf en ORL ;
- Internet.

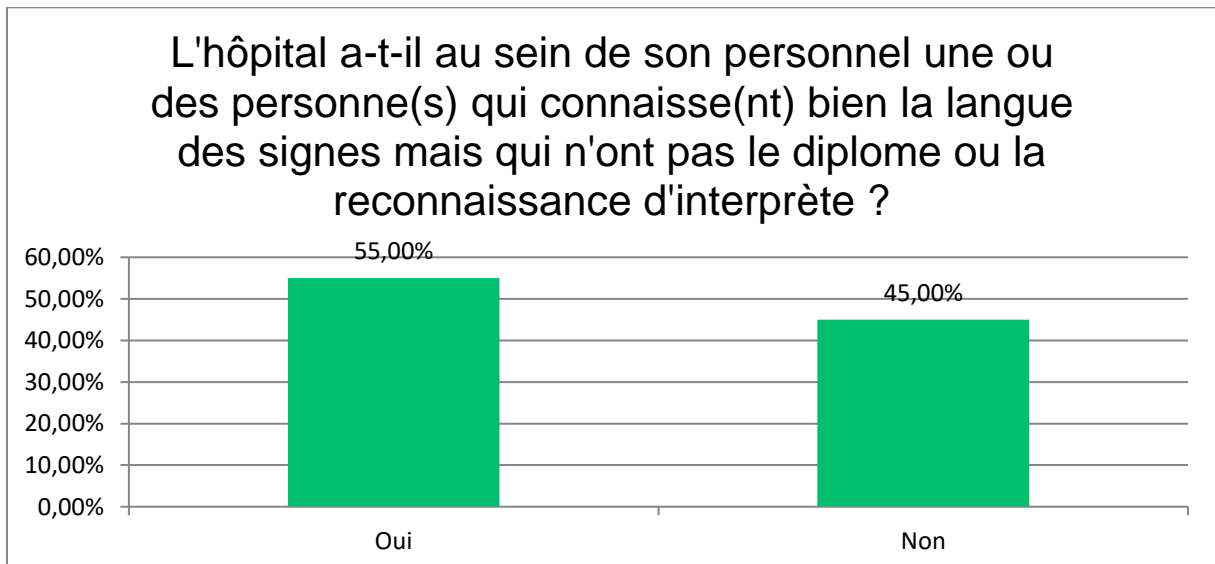
**14) Y-a-t-il du Wifi gratuit au sein de l'hôpital dont la liaison Internet est de qualité suffisante pour permettre une conversation par visiophonie ?**



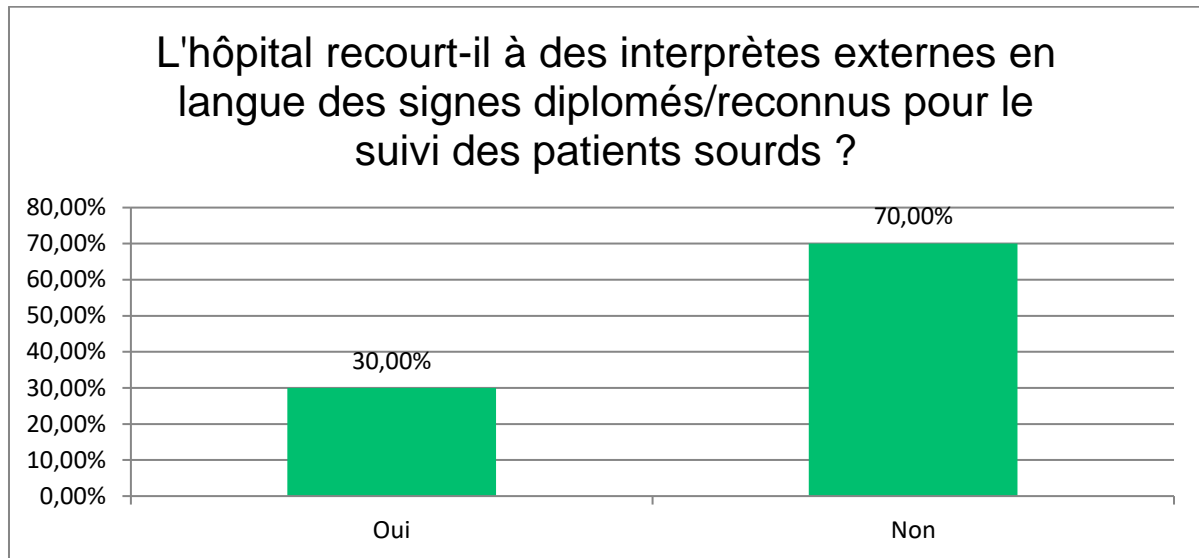
**15) L'hôpital a-t-il au sein de son personnel un interprète en langue des signes diplômé ou reconnu ?**



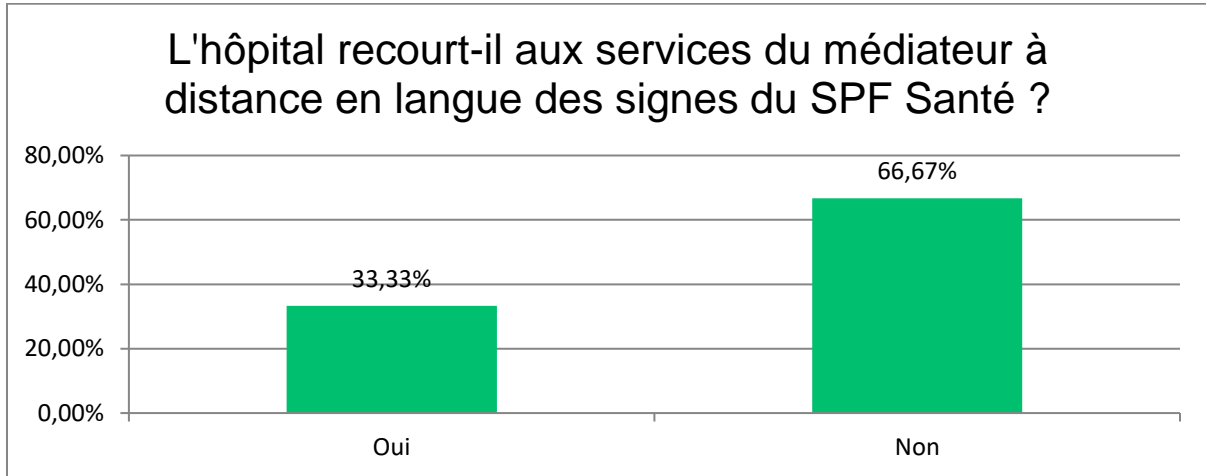
**16) L'hôpital a-t-il au sein de son personnel un ou des personne(s) qui connaisse(nt) bien la langue des signes mais qui n'ont pas le diplôme ou la reconnaissance d'interprète ?**



**17) L'hôpital recourt-il à des interprètes externes en langue des signes diplômés/reconnus pour le suivi des patients sourds ?**

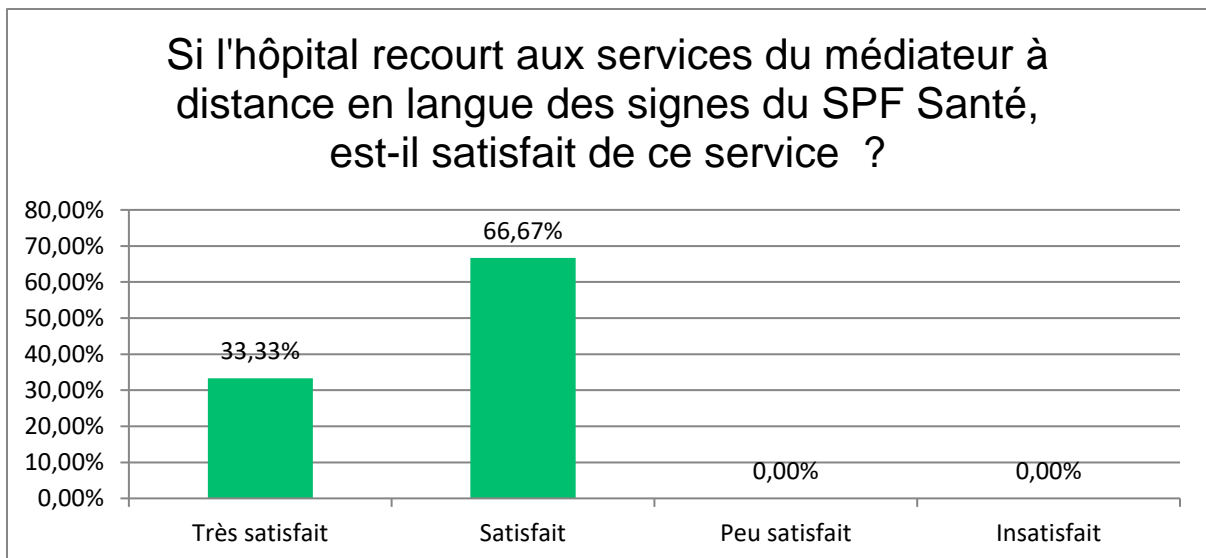


**18) L'hôpital recourt-ils aux services du médiateur à distance en langue des signes du SPF Santé publique ?**



Nous n'avons pas posé cette question aux hôpitaux germanophones.

**19) Si l'hôpital recourt aux services du médiateur à distance en langue des signes du SPF Santé publique, est-il satisfait de ce service ?**



Question facultative. Seuls 6 hôpitaux ont répondu à cette question.



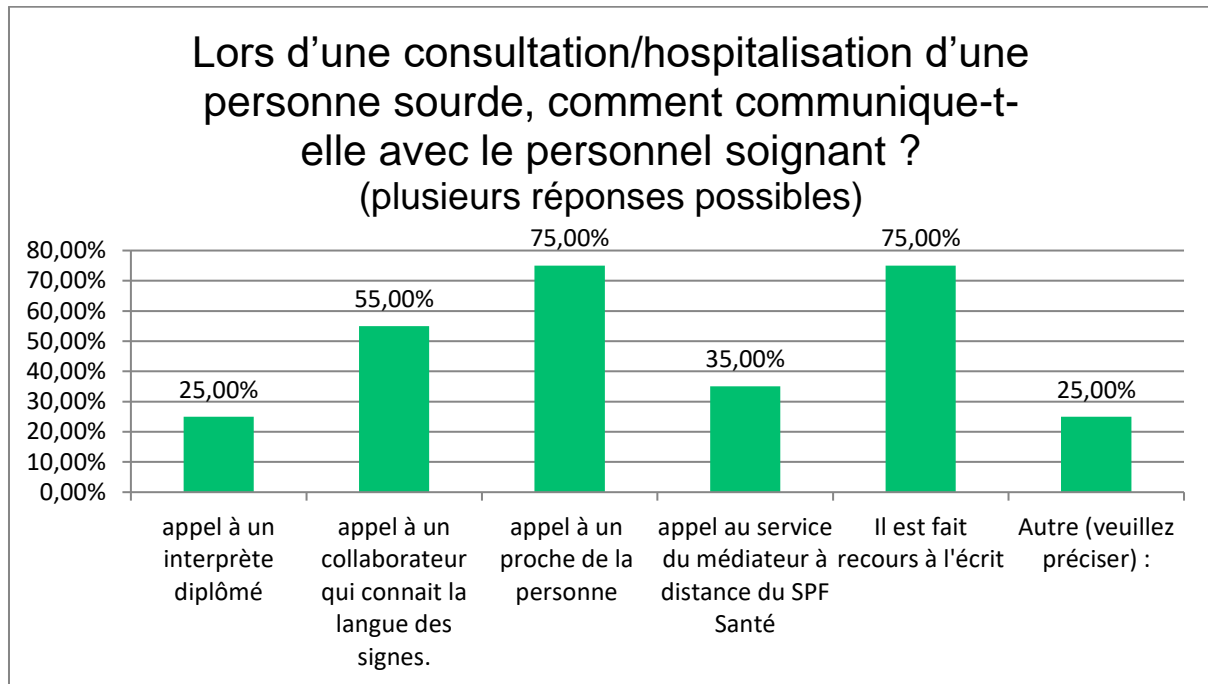
Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances

**20) Comment le personnel soignant vérifie-t-il la bonne compréhension par la personne sourde des informations échangées (compréhension des posologies, explication des examens, obtention du consentement éclairé...)?**

Réponses ouvertes :

- Reformulation par le patient et le médiateur ;
- Emploi du GSM permet de vérifier la bonne compréhension, l'écriture et la lecture labiale sont aussi des moyens de validation de la compréhension de l'information ;
- Des moyens visuels sont employés par les collaborateurs, comme écrire sur les boîtes de médicament la posologie ;
- Par écrit ou avec le traducteur ou la famille ;
- Via le plus souvent la personne proche qui accompagnera la personne sourde ;
- Demande de participation de l'accompagnant (si objet) ;
- Par écrit ;
- Le personnel s'assure auprès de l'accompagnant que le patient a bien compris ;
- Le personnel vérifie en faisant recours à l'écrit ;
- Via le proche du patient (personne de confiance ou représentant légal) ou par recours à l'écrit ;
- Pas de pratique établie (3) ;
- Recours à l'écrit ;
- S'assure que le patient a bien compris ;
- Fait répéter le patient, dans le doute ;
- Souvent par l'écrit, ou en collaboration avec un proche ou une médiatrice
- Avec l'aide de l'accompagnant; par écrit ou avec l'aide d'un collaborateur de l'hôpital qui connaît la langue des signes ;
- Conversation écrite et répétition des explications, des gestes ,..
- En général, nous travaillons avec l'appui de la famille ou des proches. Si besoin, nous utilisons l'écrit ;
- Par la validation d'un interprète via vidéo conférence
- Par la personne proche qui fait l'intermédiaire ;
- Via une personne de contact ou par écrit ;
- Via médiateurs interculturels à l'aide de l'écrit.

**21) Lors d'une consultation/hospitalisation d'une personne sourde, comment communique-t-elle avec le personnel soignant ?**

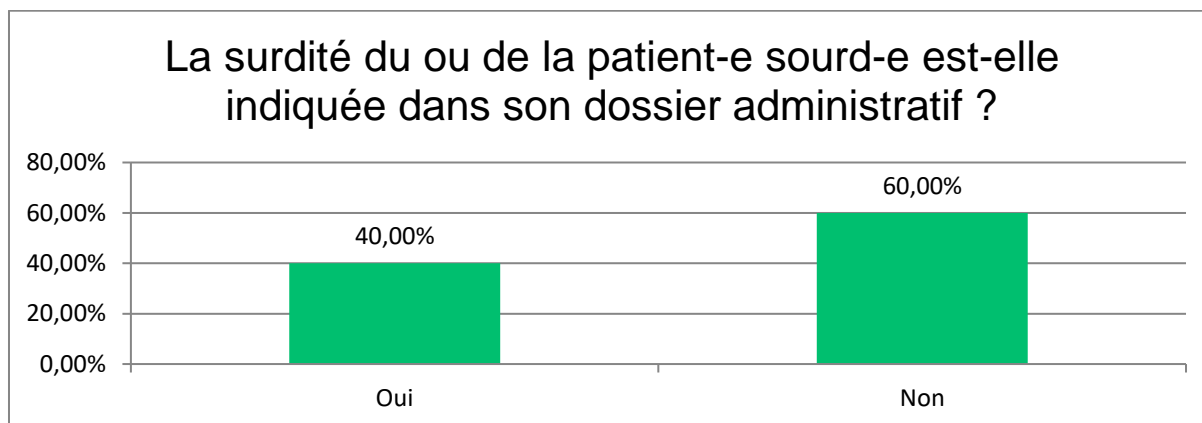


Autres :

- Appel au médiateur situé sur le site (2) ;
- Si nécessaire, recours à une ressource externe ;
- Dessins et pictogrammes (très utilisés pour toutes les langues) ;
- Informatique ;
- Appel à un proche SI le patient est d'accord ;
- Aide d'un accompagnant.



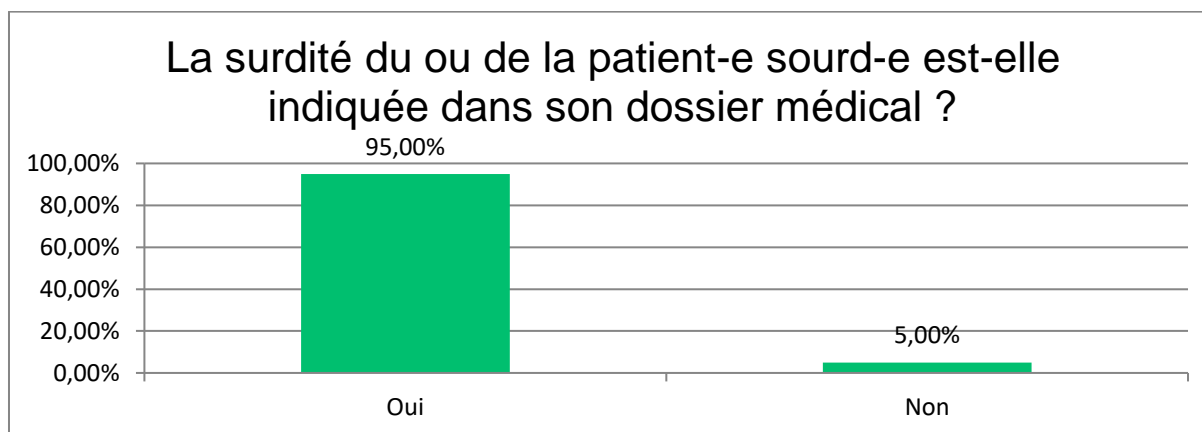
**22) La surdité du ou de la patient-e sourd-e est-elle indiquée dans son dossier administratif ?**



Commentaires :

- Pour ceux dont nous avons connaissance de la surdité ;
- Notifié dans les notes de l'outil "ultragenda" ;
- Oui dans le dossier infirmier informatisé dès l'entrée du patient (anamnèse), dans le dossier médical papier préop, hôpital de jour : l'information ""surdité"" est transmise lors de l'inscription et notée en commentaire dans l'AS400;
- Je ne sais pas. Si j'ai connaissance d'une barrière linguistique, je le signale au soignant et demande à ce qu'elle soit indiquée dans le dossier ;
- Non juste dans dossier médical ;
- Noté en commentaire dans notre logiciel de gestion administrative des patients ;
- Je suppose mais est-ce systématique ?

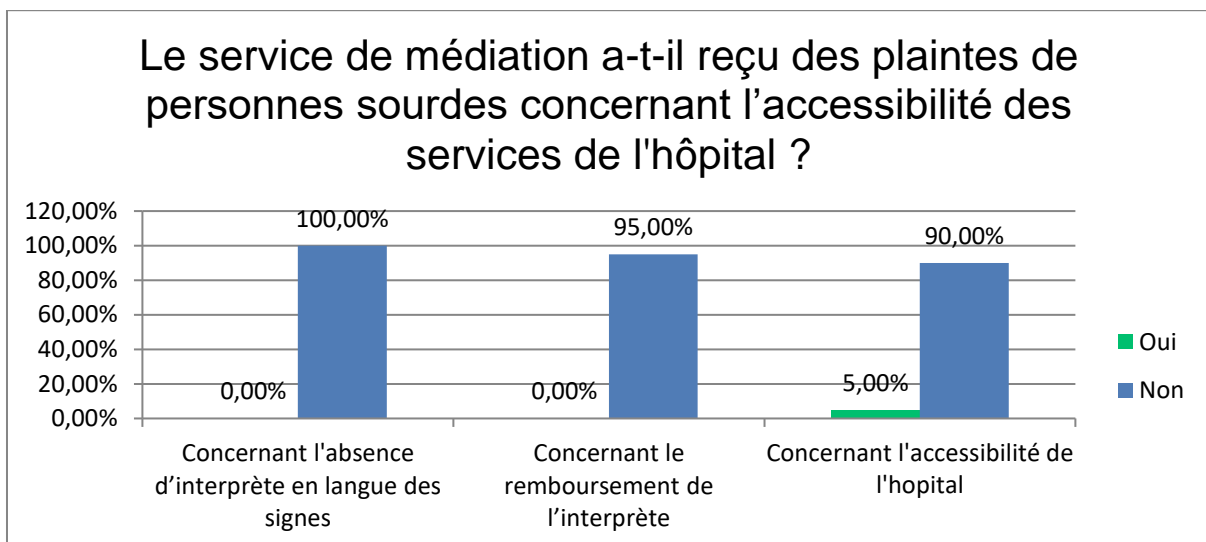
**23) La surdité du ou de la patient-e sourd-e est-elle indiquée dans son dossier médical ?**



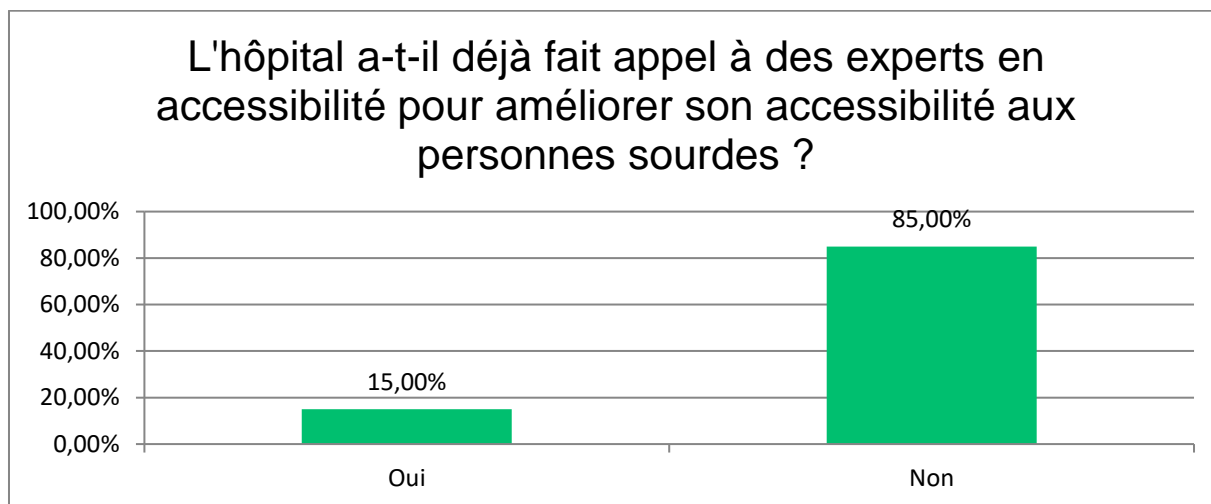
Commentaires :

- Pour ceux dont nous avons connaissance de la surdité ;
- Ainsi que dans le dossier infirmier (anamnèse) et sur la feuille de prise en charge quotidienne ;
- Dans le dossier de suivi de l'EPI (anesthésie préopératoire) ;
- Oui dans le dossier infirmier informatisé dès l'entrée du patient (anamnèse), dans le dossier médical papier préop, hôpital de jour : l'information ""surdité"" est transmise lors de l'inscription et notée en commentaire dans le système gestion des entrées.
- Je ne sais pas. Si j'ai connaissance d'une barrière linguistique, je le signale au soignant et demande à ce qu'elle soit indiquée dans le dossier ;
- Indiqué dans le dossier médical ET infirmier ;
- L'anamnèse du patient reprend ses besoins fondamentaux, dont le besoin de communiquer.

**24) Le service de médiation a-t-il reçu des plaintes de personnes sourdes concernant l'accessibilité des services de l'hôpital ?**



**25) L'hôpital a-t-il déjà fait appel à des experts en accessibilité pour améliorer son accessibilité aux personnes sourdes ?**



**26) L'hôpital a-t-il entrepris des démarches pour améliorer son accessibilité aux personnes en situation de handicap ? Pouvez-vous nous donner quelques exemples ?**

*Par "accessibilité", on entend l'accessibilité physique mais aussi l'accessibilité à l'information et à la communication pour toutes les catégories de personnes en situation de handicap (personnes avec un handicap physique, malvoyantes ou aveugles, avec une déficience intellectuelle, avec des troubles psychiques, etc).*

Réponses ouvertes

- Les ascenseurs équipés pour les personnes sourdes et aveugles ;
- Les routes, les ascenseurs, les guichets d'accueil PMR ;
- Adaptation logistique lors des rénovations ;
- Oui, guichets spécifiques, contacts via site internet, systèmes de routes, ... ;
- Projet à destination des personnes à besoins spécifiques ;
- Places de parking réservées proches des entrées et plus larges ;
- Chaises roulantes mises gratuitement à disposition en libre-service ;
- Système de signalisation par numéro de route et sur smartphone ;
- Synthèse vocale dans les ascenseurs et commandes en braille ;
- Des mesures sont prises pour tout patient ayant un handicap physique ou connaissant des troubles psychiques : intervention du service social pour tout handicap physique ou du service de psychiatrie si troubles psychiques ;
- Portes adaptées, plan incliné, services bénévoles, ... ;
- Non ;
- Lors de la rénovation et des changements architecturaux, le service technique tient toujours compte des accès pour les PMR et personnes présentant un handicap ;



Centre interfédéral  
pour l'égalité des chances

- Notre hôpital regarde l'accessibilité pour les patients à mobilité réduite, pour les non et mal-voyants, le personnel est tout près du patient et pour les sourds, le personnel fait tout par écrit ;
- Je n'en ai pas connaissance ;
- Collaboration avec une université pour doubler les vidéos des salles d'attente en langue des signes, travail en cours pour prise et annulation de rendez-vous via internet ;
- Essentiellement l'accessibilité physique des personnes handicapées ;
- Aménagements structurels, architecturaux, développement de la signalisation développement transmissions informatiques , accompagnement par des référents intégrés dans les soins , travail en multi métier , facilitation du transfert des données ;
- Problématique en réflexion car réaménagement futur du service d'accueil de l'hôpital ;
- Facilité de parking -priorité en consultation en fonction du handicap- accompagnement dans l'institution par le personnel de l'accueil.....
- Guichets et réceptions adaptés aux personnes en fauteuil roulant ;
- Test et coopération avec des personnes à mobilité réduite.