

Expérimentation de la filière VULNERABILITE-HANDICAP

5ème rendez-vous des SESSAD et DPMO d'OCCITANIE
le 04/04/2024
Emilie GUEGUINOU - ADAGES



*« J'appelle pour un
patient de la filière
vulnérabilité handicap »*

UN PARTENARIAT ENTRE LE CHU DE MONTPELLIER ET LES ASSOCIATIONS SOCIALES ET
MÉDICO-SOCIALES POUR UN ACCÈS AUX SOINS DES PERSONNES EN SITUATION DE
VULNÉRABILITÉ ET/OU DE HANDICAP

Les partenaires engagés



En 2015, **signature de la charte Romain Jacob** par les établissements de santé et les acteurs médico-sociaux de la région pour mettre en œuvre les objectifs d'accès aux soins des personnes en situation de handicap, notamment :

- pour organiser l'accès aux soins et à la prévention
- et améliorer la réponse aux urgences médicales

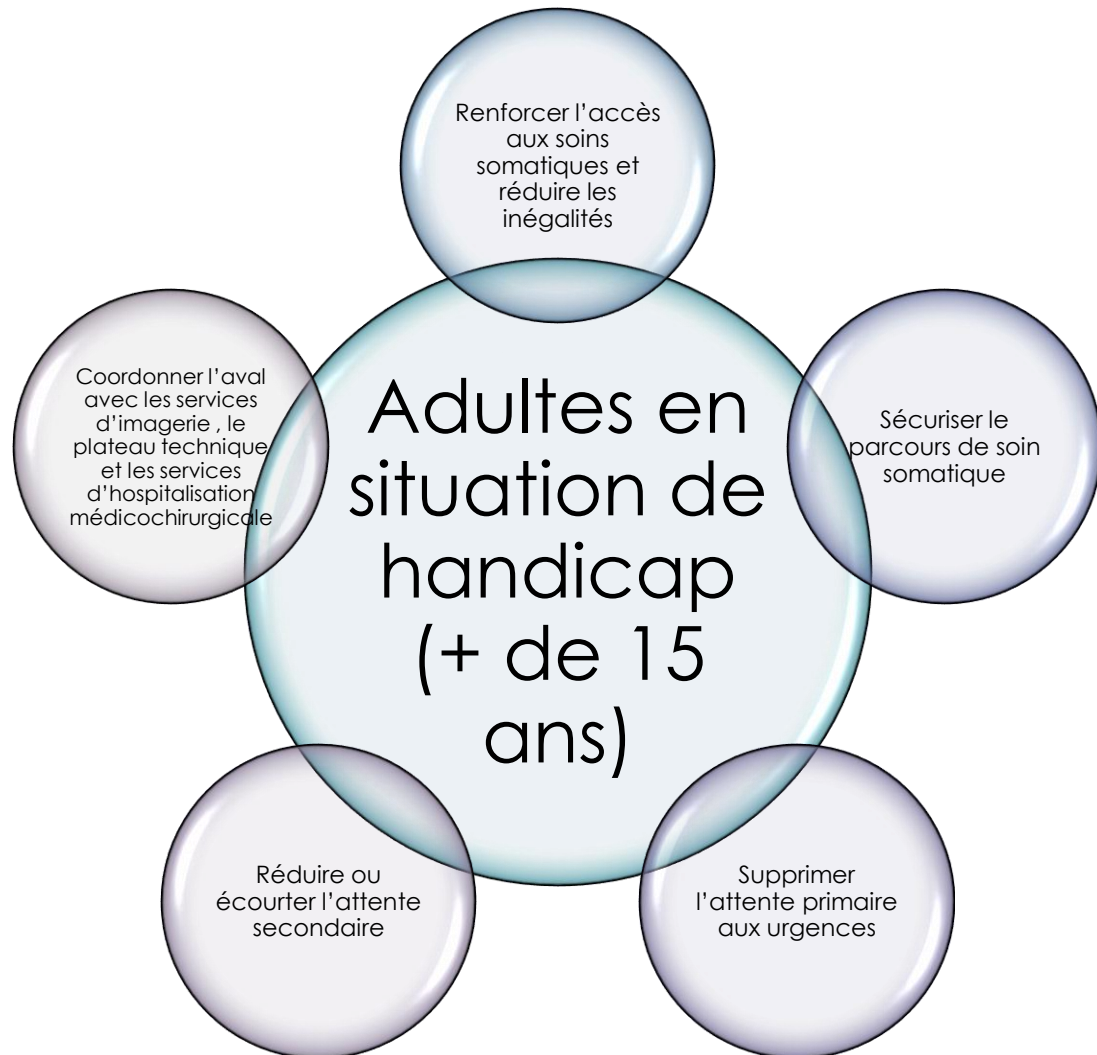
Genèse

- ▶ En 2017, le CHU souhaite renforcer ses liens avec les acteurs du secteur social et médico-social afin de répondre à la chartre Romain Jacob:
 - ▶ Fluidifier, améliorer et rendre visible le parcours de soins (patients, résidents ,usagers)
 - ▶ Identifier des référents dans chaque institution participant au projet
 - ▶ favoriser la mise en place de pratiques communes et/ou complémentaires notamment en formant les différents acteurs

METHODE

- ▶ Création de la Filière Vulnérabilité Handicap avec pour objectif l'**accès aux soins en urgence via le centre15 des personnes en situation de vulnérabilité et/ou de handicap.**
- ▶ Avril 2019 : lancement de l'expérimentation de la **filière circuit court coordonné pour un accès des urgences du CHU de Montpellier**
- ▶ Dans un premier temps, il avait été décidé entre tous les partenaires impliqués d'expérimenter la filière pour les adultes en situation de handicap avec la volonté à terme de l'étendre à tout public en situation de vulnérabilité (enfants et adultes en situation de handicap, personnes âgées...).

OBJECTIF : faciliter l'accès aux urgences



CRITERES D'ELIGIBILITE POUR L'EXPERIMENTATION

- ▶ Adultes en situation de handicap physique ou psychique issus d'établissements ou services sociaux ou médico-sociaux partenaires de la filière
- ▶ Accompagnement obligatoire d'un aidant
- ▶ **Cible** : 1 à 2 par mois

L'expérimentation a donc d'abord consisté à fixer entre professionnels les modalités pratiques d'organisation du parcours des personnes en situation de handicap au service des urgences somatiques adultes du CHU, approuvées par les professionnels du CHU et les associations partenaires



Bilan de l'activité depuis le début de l'expérimentation

Depuis 2019, les **modalités de pilotage** de cette expérimentation reposent sur:

- ▶ Un comité de pilotage composé de représentants du CHU et des associations gestionnaires d'ESMS de l'Hérault engagées dans l'expérimentation
- ▶ La participation des usagers étant indispensable à l'amélioration du parcours de soins des personnes vulnérables, la composition du comité de pilotage a évolué en 2021 avec la participation des représentants des usagers
- ▶ Des réunions a minima trimestrielles du Comité de Pilotage minimum tous les 3 mois
- ▶ Une coordination technique assurée par le CHU et l'ADAGES

BILAN DE L'ACTIVITE

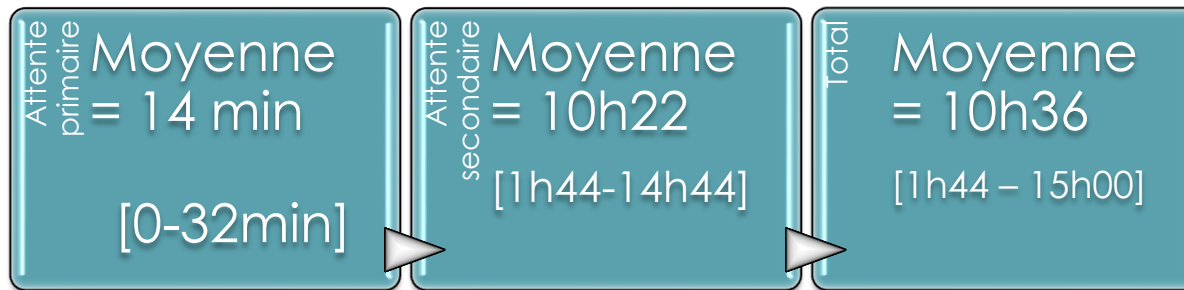
Critères d'évaluation de la filière

- ▶ Nombre d'adultes en situation de handicap ayant bénéficié de la filière/Nombre d'adultes en situation de handicap accueillis aux urgences sur une année.
- ▶ Nombre d'adultes en situation de handicap ayant sollicité la filière selon la procédure/Nombre d'adultes en situation de handicap ayant bénéficié de la filière.
- ▶ Délai d'attente primaire (min)
- ▶ Délai d'attente secondaire (heure)
- ▶ Durée totale de passage aux urgences (entre l'entrée et la sortie -> heure)

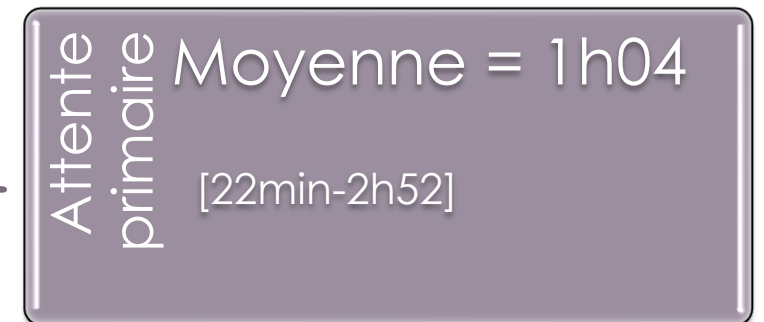
Bilan de l'activité depuis le début de l'expérimentation

Entre 2019 et début 2022 :

- ▶ 49 patients
 - ▶ Pathologies incluses : urgence vitale, trama, plaie, urologie, chirurgie viscérale...
 - ▶ Analyse plus précise du temps d'attente en 2021 (24 patients) :



Sans appel au Centre 15 et/ou sans identification de la filière dès l'appel



Bilan de l'activité depuis le début de l'expérimentation

- ▶ Analyse des équipes médical du service des urgences:
 - ▶ Saisines pour motifs psychiatriques en diminution depuis 2020
 - ▶ Au lancement de l'expérimentation, certaines étapes de la procédure n'étaient pas mises en œuvre et empêchaient donc une anticipation possible par le CHU entraînant une attente plus longue
 - ▶ 11 saisines/24 -> Pas d'appel au 15
 - ▶ 6 saisines/24 avec appel au Centre 15 n'ont pas précisées « Filière vulnérabilité handicap »
 - ▶ les fiches envoyées au Centre 15 sans appel préalable ou sans identification de la filière ne sont pas lues, les urgences ne peuvent pas se préparer
 - ▶ La communication sur la procédure aux professionnels concernés dans les ESMS et au CHU a été renforcée
 - ▶ Baisse des saisines début 2022 : Ajout d'indicateurs dédiés dans le logiciel du centre 15 et du service des urgences pour optimiser le suivi et l'évaluation de la filière

Bilan de l'activité depuis le début de l'expérimentation

- ▶ Retours d'expérience des établissements sociaux et médico-sociaux
 - ▶ Intérêt certain de la mise en place d'une filière dédiée
 - ▶ La diminution du temps d'attente primaire limite fortement l'anxiété des usagers et donc les comportements problématiques
 - ▶ Des difficultés rencontrées pendant la crise COVID :
 - ▶ Temps d'attente secondaire long voire très long (lié notamment à la réorganisation de l'UHCD)
 - ▶ L'accompagnant ne peut pas toujours rester avec le patient
 - ▶ La communication CHU-ESMS n'est pas systématique après la sortie

Bilan de l'activité depuis le début de l'expérimentation



Communication renforcée

- Filière indiquée dans les fiches contacts de référence de l'ARS dans le cadre du COVID depuis août 2020
- Réunion ARS/CHU/Associations impliquées le 3 novembre 2020
- Conseil de surveillance du CHU le 15 décembre 2020
- Présentation régionale en Webconférence NEXEM sur le 15 avril 2022 sur l'accès aux soins des personnes en situation de handicap
- Valorisation de la filière lors de la visite des experts visiteurs au CHU
- Valorisation de la filière auprès de tous les établissements du GHT Est-Hérault Sud-Aveyron
- Valorisation de la filière dans le cadre du COPIL de la Charte Romain Jacob en 2024

Les éléments marquants de l'expérimentation

Côté CHU

- Pas d'automatisation et d'informatisation du recueil de données avant 2022
- Délai d'attente mesuré à partir de 2021
- Changement des référents :
 - Remplacement de la référente Adages début 2020
 - Réorganisation des services administratifs du CHU en 2021/2022 puis en 2024
 - Réorganisation du service des urgences du CHU en 2023/2024 -> une organisation à repenser avec les équipes

Côté ESMS

- Crise social du secteur (Séгур, attractivité/recrutement, turn over...)
- Pénurie en psychiatrie

PERSPECTIVES 2024

ÉTENDRE DE LA FILIÈRE DÈS MAINTENANT POUR LES SOINS D'URGENCES SOMATIQUES

- ▶ A toutes les associations et à tous les organismes gestionnaires d'ESMS accompagnant des adultes en situation de handicap
- ▶ Aux adultes (+ de 15 ans) en situation de handicap à domicile
- ▶ Une communication à venir du CHU

RENFORCER LA COMMUNICATION SUR LA FILIÈRE VULNÉRABILITÉ HANDICAP AUPRÈS DES PROFESSIONNELS DU CHU, DES ESMS ET DES USAGERS

- ▶ Elaborer une vidéo expliquant le parcours au sein du service des urgences en lien avec le service de communication du CHU. La vidéo pourrait être accessible sur le site du CHU.
- ▶ Organiser une demi-journée de communication sur la filière à destination des professionnels du CHU et d'ESSMS

FORMER LES PROFESSIONNELS DU SERVICE DES URGENCES

- ▶ Par un partenariat avec Handiconsult, sensibiliser/former les professionnels du service des urgences aux outils de communication et autres qui favoriseront le soin des personnes en situation de handicap tout en diminuant l'anxiété/le stress (picto adaptés, chariot « snoezelen »...)

OPTIMISER L'ÉVALUATION DE LA FILIÈRE

- ▶ Optimiser le système d'information pour assurer une meilleure traçabilité des patients de la filière (indicateurs dans le dossier informatisé du SAMU/Centre 15 et du service des urgences adultes)

Les référents CHU/ADAGES

- ▶ Madame Fatima BOUZAOUZA,
Directrice des coopérations et des actions territoriales (DCAT)
- ▶ Madame Maria HORVATH,
Directrice adjointe en charge des relations ville-hôpital et du service social
- ▶ Madame Gaëlle MATHEU,
Cadre Supérieur Socio-Educatif ff- Service Social des Patients
- ▶ Dr Céline GARNIER,
Responsable d'Unité Fonctionnelle SAMU34-Centre15
- ▶ Dr Rosalbanne PEPIN
Responsable de l'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD)
des Urgences
- ▶ Madame Emilie GUEGUINOU
Directrice du Pôle Qualité, Développement et RSO ADAGES