

N°U8

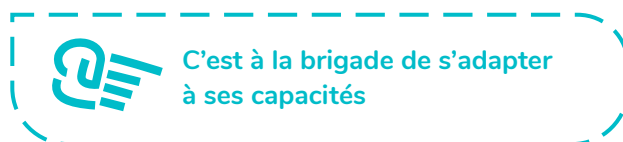
# COMMENT GÉRER AU TÉLÉPHONE LE TRACING ET LE CONFINEMENT D'UNE PERSONNE ADULTE EN SITUATION DE HANDICAP

Mise à jour : Juin 2020

## UNE BRIGADE POUR ASSURER UNE DÉMARCHE DE SANTÉ PUBLIQUE ÉTHIQUE, DESTINÉE À PROTÉGER LES PLUS VULNÉRABLES

### BIENVEILLANCE AVEC LA PERSONNE, QUELLES QUE SOIENT SES COMPÉTENCES

- Elle a des troubles de compréhension, des troubles de communication, une déficience visuelle ou auditive, un trouble psychique, un handicap intellectuel, des troubles moteurs.



### RELAYER LA SITUATION RAPIDEMENT, SI COMPLEXE

- Passer le relais au médecin de la brigade, au moindre doute sur les capacités de la personne à gérer cette annonce, et sur son anxiété. Ou si la personne ne semble pas avoir de personne ressource,
- Basculer au niveau 3 du dispositif (équipes mobiles), si le handicap ou la situation de vie de la personne est complexe ou si la relation est difficile à établir.

### INFORMER DE FAÇON ADAPTÉE À LA COMPRÉHENSION DE LA PERSONNE

- Utiliser des termes simples, parler lentement,
- Être patient dans l'échange et vérifier la bonne compréhension de la personne,
- Proposer d'envoyer des documents par mail ou SMS à l'issue de l'échange tél : informations du protocole (laboratoire, date RDV dépistage, supports pédagogiques ou d'habilitation illustrés, avec textes FALC\*, liens vidéos LSF...)

### GARANTIR LA CONTINUITÉ DES SOINS PENDANT LE CONFINEMENT

- Identifier les soins et visites indispensables à la personne et assurer leur continuité, dans le respect des règles sanitaires COVID,
- Si difficulté : s'appuyer sur l'aidant et/ou le médecin traitant,
- Transmettre les informations à l'ARS\*\*, si problématique spécifique.

### ASSOCIER L'AIDANT SI BESOIN, POUR PRÉCISER LE PROTOCOLE ET LIMITER L'ANGOISSE

- Il transmettra les informations utiles au protocole,
- Il expliquera de façon adaptée et différée (risque de sidération au le moment de l'appel, ou juste après l'appel),
- Il aidera au respect des gestes barrières, parfois difficiles à mettre en œuvre.

### DÉCIDER DE FAÇON CONCERTÉE : RECUEILLIR LE CONSENTEMENT DE LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP (PSH)

- En ESMS\*\*\* : consentement de la personne et accord du directeur/médecin coordinateur et parents/tuteurs. Dépistage équipe mobile et confinement dans la structure,
- Au domicile : consentement de la personne et accord parental. Dépistage et confinement familial, au domicile ou autre lieu, selon les besoins,
- Majeurs protégés : s'il y a protection juridique à la personne, il n'y a pas de personne de confiance et le tuteur n'intervient que si désaccord de la PSH ou si celle-ci est très isolée.

## ÉCOUTER LES BESOINS DE LA PERSONNE

- Identifier les adaptations nécessaires, humaines et matérielles, pour le dépistage par écouvillonnage :
  - dépistage en drive, en laboratoire, équipe mobile à domicile
  - en ESMS\*\*\* : équipe mobile, après accord du directeur de la structure
- Discuter des modalités de confinement dans l'attente et après les résultats du test (si +),
- Identifier les problématiques d'accompagnement social, la nécessité d'un soutien psychologique, ou encore les besoins de lieu pour se confiner (domicile, ESMS, ou dans un lieu mis à disposition par les préfets),
- Si la personne vit seule, s'assurer de l'aide pour les courses ou un portage de repas, pendant le confinement.

\* FALC = Facile à Lire et à Comprendre

\*\*ARS = Agence Régionale de Santé

\*\*\* ESMS = Etablissement ou service Social et Médico-Social



### UNE BRIGADE POUR ASSURER QUE LE CONFINEMENT NE MAJORERA PAS L'ISOLEMENT DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

#### QUELQUES CONSEILS SUR L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

1. **Indiquer qui l'on est et pourquoi on appelle** : il y a eu un contact avec une personne porteuse du COVID, et le médecin traitant de cette personne a demandé d'informer l'interlocuteur, via la plate-forme (sans dévoiler l'identité de celle-ci).
2. Si l'on perçoit le désarroi de la personne, **proposer d'associer à la conversation une personne en qui elle a confiance** (proche, auxiliaire de vie, éducateur, référent institution), si elle est présente.  
Ou proposer de la joindre au téléphone avec son autorisation.
3. **Questionner** sur l'entourage de la personne ou ses occupations habituelles **pour comprendre son mode de vie et son éventuel handicap**.  
Ou demander s'il existe une situation de vie qu'il faut qu'on connaisse, pour inciter la PSH à évoquer ses difficultés. **Rappeler la confidentialité des échanges**.
4. **Détailler les étapes** :  
dépistage, confinement transitoire +/- confinement strict, selon les résultats du test virologique.
5. Demander à la personne de **dire avec ses mots ce qu'elle en a retenu/compris**.
6. **Identifier les éventuelles difficultés** présentées par le test pour :
  - Décider d'un relai niveau 3 (équipe mobile)
  - Transmettre au préleveur l'organisation à prévoir
  - Organiser le transport et l'accompagnement de la personne, si besoin.
7. **Conseiller d'informer le médecin traitant** du dépistage.

## DÉFICIENCE AUDITIVE :

- Télécommunication en visiophonie : avec permanence en brigade de personnel pratiquant la LSF (Langue des signes Française), ou d'un interprète en français/LSF aux côtés d'un permanencier,
- ou passage par un CRT (centre relais téléphonique), public et gratuit avec RogerVoice (la personne a droit à une heure mensuelle de relais d'interprétation), ou autres solutions payantes.

## POLYHANDICAP :

Organiser avec l'aidant référent les modalités de dépistage et de confinement, à domicile ou en structure d'hébergement.

## HANDICAP PSYCHIQUE :

Rassurer en précisant les difficultés pratiques du test de dépistage, être bienveillant avec les réactions de stress et vigilant : la personne peut vivre seule, et se mettre à angoisser, avec risque de décompensation.

## DÉFICIENCE VISUELLE :

Pouvoir informer sur les lieux accessibles pour test virologique.

## TROUBLES DU SPECTRE DE L'AUTISME :

Proposer les supports utiles pour se préparer au test, et organiser la prise de RV.

## IMC/HANDICAP MOTEUR :

Préciser les difficultés pratiques du test de dépistage pour la personne (mouvements involontaires, spasticité) et définir en accord avec elle les meilleures modalités, lister les besoins de prises en charge lors du confinement.

## HANDICAP INTELLECTUEL :

Adopter un vocabulaire simple et concret et être précis sur le calendrier et les règles à respecter.



### POUR EN SAVOIR PLUS

- **Fiche HandiConnect Accueil d'un patient sourd** avec suspicion de COVID-19 [consulter](#)
- **Fiche handiConnect Suivi d'une personne avec une Déficience intellectuelle (DI) ou un Trouble du Spectre de l'Autisme (TSA)** en période de COVID-19 [consulter](#)
- **Ministère de la Santé et des Solidarités** [consulter](#)
- **Supports pour les patients :**
  - Illustrées et en FALC : SantéBD [consulter](#)
  - Pictogrammes APHP : Medipicto [consulter](#)
  - Ressources spécifiques Autisme sur le site du GNCRA [consulter](#)
  - Vidéos en LSF du réseau Sourds et Santé, Hauts-de-France [consulter](#)

# CONTRIBUTEURS

Cette fiche a été réalisée à la demande du Secrétariat d'Etat auprès du Premier Ministre chargé des Personnes handicapées et en lien avec la Direction déléguée à la gestion et à l'organisation des soins de l'Assurance Maladie et de la cellule tests du Ministère de la Santé et des Solidarités. Contributeurs : Dr Michel Delcey (APF France Handicap et Handiconsult 34), Dr Anne Gross (cabinet de psychiatrie libéral), Dr Alexis Karacostas (PH honoraire), Dr Djéa Saravane (Chef de service honoraire, médecin Handidactique), Nicolas Eglin (Centre Technique Régional pour la Déficience visuelle CTRDV -Les Pep69) , Aude Bourden (APF France Handicap), Agnès Bourdin-Busin (APF France Handicap), Marie Jeanne Richard (Union NAtionale de Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques – UNAFAM).

## MENTIONS LÉGALES

Sa réalisation et sa mise en ligne en accès libre ont été rendues possibles grâce aux soutiens de la **CNSA** et des **Agences Régionales de Santé**.

HandiConnect est un projet porté par l'association CoActis Santé et ses partenaires. Tous droits de reproduction, de représentation et de modification réservés sur tout support dans le monde entier. Toute utilisation à des fins autres qu'éducative et informative et toute exploitation commerciale sont interdites.



**D'autres fiches ou ressources sont disponibles sur le site  
[www.handiconnect.fr](http://www.handiconnect.fr) - [contact@handiconnect.fr](mailto:contact@handiconnect.fr)**