



Service Welcome :
un accompagnement personnalisé aux
personnes à besoins spécifiques (PBS)

Comment ce projet a t il débuté ?



Origine du projet *WELCOME*



- Le respect des différences est au cœur des *valeurs* de l'hôpital de la Citadelle.
- La Citadelle a toujours mené une *réflexion* sur les personnes à besoins spécifiques (PBS).
- *Rapport d'accessibilité* et *témoignages* récoltés par Altéo (association personnes handicapées de la *Mutualité chrétienne*) concernant l'accueil en milieu hospitalier de PMR.
- Nomination lors de l'*appel à projets* statégiques en 2017
 - L'accueil VIP des PMR ; inspiration du modèle de l'accueil dans les aéroports.
 - Nomination d'un référent afin de faciliter l'accessibilité aux PMR.



Quelle place du service au sein de l'hôpital ?



Fonctionnement de *WELCOME*

Le service WELCOME

- L'accueil personnalisé des patients à besoins spécifiques ;
- La centralisation et le traitement des demandes pour ces patients.

La mission de WELCOME ?

- Accueillir personnellement le patient PBS et le guider tout au long de son parcours ;
- Offrir un accompagnement sur mesure en réponse aux besoins émis ;
- Augmenter la qualité des soins et de l'accueil et ainsi la satisfaction de la personne à besoins spécifiques ;
- Minimiser les barrières structurelles et architecturales.



Fonctionnement de *WELCOME*

Comment les PBS ont accès à ce service ?

- Signaler le besoin d'assistance à l'agent dès la prise de RDV ou lors de la préadmission;
- L'agent Welcome complète avec le patient la fiche d'identification de besoins ;
- Le jour de la consultation/de l'hospitalisation), le service aura mis tout en œuvre pour répondre aux besoins (présence d'un agent pour accueillir le patient, recherche du matériel, adaptation du parcours de soins, ...).
- Le médecin/le personnel soignant sera également informé de la visite du PBS.

À qui est destiné ce service ?

À toutes personnes ayant des besoins spécifiques.

- Handicap moteur, difficulté de déplacement, ...
- Sourd, malentendant, ...
- Aveugle, malvoyant, ...
- Handicap mental, autisme, troubles du langage, ...





04 321 56 51

welcome@citadelle.be

Boulevard du 12^e de Ligne 1
4000 Liège

Fiche de liaison pour l'accueil des personnes à besoins spécifiques (PBS)

Cette fiche de liaison a pour objectif de faciliter la prise en charge des PBS lors de leur visite à l'hôpital de la Citadelle (consultation, hospitalisation, ...).

Matériel nécessaire à l'arrivée



Chaise roulante



Brancard

Point de rencontre :

Remarques :

Identification du handicap



Moteur



Visuel



Désorientation



Auditif



Mental



Communication



Autisme



Psychique

Coordonnées du patient

Nom : Prénom : Date de naissance : / /

Adresse :

Téléphone :

Médecin traitant : Personne aidante :

Coordonnées de l'institution / de la personne responsable

Nom :

Téléphone :

1 Communication

Langue usuelle

☐ Français ☐ Autres

Communication

☐ Verbale ☐ Non-verbale

☐ Autres (préciser sur la feuille annexe)

Fiabilité de la communication

☐ Oui ☐ Non

Utilise un support de communication

☐ Oui (préciser sur la feuille annexe) ☐ Non

2 Comportement

Participation

☐ Oui ☐ Non

Agitation

☐ Oui ☐ Non

Repêlé sur lui-même

☐ Oui ☐ Non

Orientation dans le temps

☐ Oui ☐ Non

Risque de fugue

☐ Oui ☐ Non

Agressivité

☐ Oui ☐ Non

Orientation dans l'espace

☐ Oui ☐ Non

Gestes, attitude à éviter

☐ Ne supporte pas d'être touché

☐ Ne supporte pas le bruit

☐ Autres (préciser sur la feuille annexe)

3 Locomotion - transfert - déplacements - motricité

Risque de chute

☐ Oui ☐ Non

Se déplacer

☐ Aucune difficulté

☐ En prenant appui

☐ Avec une aide à la locomotion

☐ Déplacement sans aide / très difficile

Reste debout

☐ Aucune difficulté

☐ En prenant appui

☐ Avec l'aide et le soutien d'une personne

☐ Très difficile ou impossible sans aide

Nécessite une aide

☐ Pour s'habiller

☐ Pour se déshabiller

☐ Pour aller à la toilette

☐ Pour manger/boire

☐ Autres :

Aide à la locomotion

☐ Chaise roulante manuelle

☐ Chaise roulante électronique

☐ Canne, béquilles

☐ Rollator

☐ Autres (préciser sur la feuille annexe)

Se transférer

☐ Aucune difficulté

☐ En prenant appui

☐ Avec l'aide et le soutien d'une personne

☐ Très difficile ou impossible sans aide

4 Etat sensoriel

Audition

☐ Malentendant

☐ Non entendant

☐ Appareillage auditif

☐ Pratique de la langue des signes

☐ Lecture labiale

☐ Interprète

Vue

☐ Malvoyant

☐ Non-voyant

☐ Lunettes

☐ Chien guide

☐ Canne blanche

☐ Autres (préciser sur la feuille annexe)

5 Respiration

Assistance respiratoire

☐ Oui ☐ Non

6 Crise d'épilepsie

Crise d'épilepsie

☐ Oui (préciser sur la feuille annexe) ☐ Non

7 Trouble de la déglutition

☐ Oui (préciser les moyens de prévention sur la feuille annexe)

☐ Non

8 Allergies/ contre-indications

☐ Oui (préciser les moyens de prévention sur la feuille annexe)

☐ Non

9 Autres besoins

Chien d'assistance

☐ Oui ☐ Non

Nécessite un temps de consultation plus important

☐ Oui ☐ Non

10 Matériel nécessaire à la consultation / à l'hospitalisation

☐ Matelas anti-escarres

☐ Chaise percée

☐ Palan

☐ Rehausseur WC

☐ Autres (préciser sur la feuille annexe)