

# **Proposition de Procédure d'amélioration de l'accueil des personnes en situation de handicap avec l'aide des volontaires du service civique du site de Purpan**

**Organisation proposée par Mmes BROSSARD, BASSERAS, BERREBI, CAUSSY, ROYNARD  
(Réunion de mardi 6/12/2016)  
+ échanges entre Mme LAJOINIE, MM AYGALENC, AYMA et Mme ROYNARD  
Finalisation suite RV avec Mmes MOTTE, BROSSARD, ROYNARD le 27/12/2016**

## **I - Objectif**

Améliorer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de handicap qui viennent en consultation au PPR – site Purpan en mobilisant les volontaires du service civique

## **II - Aspects organisationnels**

Les patients sont pris en charge par un volontaire du service civique depuis le parking de stationnement situé entre l'URM et PPR jusqu'à leur lieu de consultation. Le service dispose actuellement de deux fauteuils roulants qui peuvent être utilisés, si besoin.

Un numéro de téléphone est mis à disposition pour que les patients contactent le CHU et prennent Rv et/ou signalent leur arrivée : **05 61 77 60 04**.

Le dispositif leur sera expliqué lors de leur appel téléphonique. Deux cas de figure peuvent se présenter :

- ou bien ils téléphonent quelques jours/mois avant la consultation pour avoir les renseignements et préparer leur venue,
- ou bien ils téléphonent le jour de leur consultation quand ils sont sur le site.

Derrière le numéro de téléphone, un dispositif de basculement de l'appel est mis en place entre deux numéros SDA (Cf logigramme)

Une information sera écrite sur le document de consultation que les patients reçoivent par courrier postal après leur prise de rendez-vous avec la plateforme de RV de consultations ou remis à la fin de leur consultation précédente dans le service.

⇒ ***Document de confirmation en consultation (vu avec Karine LAJOINIE)***

Est noté sur le document la possibilité, pour le patient, de se faire aider dans son déplacement depuis :

- le stationnement entre URM et PPR
- la descente du tram
- à son arrivée au bâtiment PPR (côté Baylac ou rue Jean DAUSSET)

jusqu'à son lieu de consultation s'il est en situation de Handicap.

Message écrit sur la lettre initiale de convocation et la lettre report de rendez-vous, destinées au patient :

« Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez vous faire aider dans votre déplacement géographique pour vous rendre à votre lieu de consultation.

Appeler le 05 61 77 60 04, un volontaire du service civique vous renseignera et vous accompagnera.

Ce dispositif est ouvert **du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00.**

⇒ **Dispositif téléphonique**

Les patients peuvent téléphoner au moment où ils arrivent sur le site ou bien quelques jours auparavant.

Quand ils téléphonent au 05 61 77 60 04, un volontaire du service civique leur répond.

Si ce numéro appelé ne décroche pas, (volontaire occupé, ligne occupée), l'appel est transféré à la 5<sup>ème</sup> sonnerie sur le second DECT SDA 05 31 77 60 03.

### III - Préalables

- Former l'ensemble des volontaires du site de Purpan au dispositif et à la réponse à apporter (préparer un support écrit),
- Sensibiliser les agents des plateformes téléphoniques à l'existence de ce dispositif pour qu'ils puissent rediriger les appels téléphoniques sur le DECT SDA 05 61 77 60 04 si les patients les appellent à tort la plateforme.
- Informer et obtenir la validation des pôles céphalique, neurosciences et I3LM d'autant que les convocations seront modifiées et que des Rv sont également donnés par les secrétariats du service.
- Informer et demander les modifications des lettres de convocation et de report de RV : DSIO – Eric AYGALENC – Karine LAJOINIE.
- Informer Ketty DULAC.

### IV - Calendrier

⇒ **Déploiement :**

Le déploiement se fait sur les pôles du bâtiment PPR : I3LM, céphalique, Neurosciences à compter de mi-janvier 2017.

Une évaluation de l'activité sera effectuée sur 2 mois.

L'équipe des volontaires du site sera augmentée de 2 volontaires supplémentaires début 2017.