

1. La prise de rendez-vous

- Acceptez les prises de rendez-vous par sms et/ou par email et/ou par WhatsApp ou Signal et/ou en ligne
- Informez-vous auprès du·de la patient·e de **ses préférences en matière de communication** (langue des signes, lecture sur les lèvres, etc.). Attention, certaines personnes sourdes ou malentendantes ne maîtrisent pas bien l'écrit !
- Demandez au·à la patient·e s'il·elle viendra accompagné·e
- Si nécessaire, organisez la présence d'un·e interprète en langue des signes (voir le point 3 « La consultation »)
- Prévoyez une durée de consultation **plus longue**

2. La salle d'attente

- Avertissez votre patient·e par sms au moment de sa consultation
- Si vous le·la connaissez, allez le·la chercher dans la salle d'attente et/ou faites un signe explicite au niveau du regard
- Si c'est la 1^{ière} fois, utilisez une affichette avec le nom du·de la patient·e ou un écran si vous en disposez pour l'informer que vous allez le·la recevoir en consultation
- Placez des affiches d'information et de prévention claires et imagées

3. La consultation : selon les préférences de communication du·de la patient·e

- Assurez-vous de la présence d'un·e **interprète en langue des signes** (SISB, SISW, L'Epée) OU utiliser un service à distance (relais-signes.be, etc.). Des applications pour smartphone de transcription instantanée existent aussi.
- Adressez-vous en regardant le·la patient·e (et non l'interprète ou l'accompagnant·e)
- Mettez-vous face au·à la patient·e, **soyez visible** (pas à contre-jour, pas devant votre ordinateur, etc.)
- Utilisez un vocabulaire facile à comprendre (éviter les jeux de mot, etc.)
- Servez-vous de **supports écrits et visuels**, avec des images, des exemples, des schémas (papier, ordinateur, etc.), des gestes pour mimer
- Écrivez les termes médicaux
- Assurez-vous que votre patient·e a bien compris (malentendus, interprétation différente de certains symboles, etc.) ; si nécessaire, vous pouvez lui proposer de répéter ce qu'il·elle a compris et retenu.
- Veillez à ne pas faire deux choses à la fois, parler et utiliser votre ordinateur ou rédiger une ordonnance, pour que votre patient·e puisse toujours voir vos yeux et votre bouche
- Dans la mesure du possible, assurez-vous que **votre bouche est toujours bien visible** pour votre patient·e afin qu'il·elle puisse lire sur vos lèvres (évitez les masques, ne mettez pas votre main devant votre bouche, etc.)

4. La prescription

- Imprimer un tableau de posologie** avec les indications précises et détaillées et expliquez-les
- Écrivez les noms des médicaments et/ou fournissez un visuel des boîtes de médicaments
- Notez en mot simple ce pourquoi vous prescrivez le médicament et ses effets thérapeutiques attendus

Rappel et points d'attention

Les personnes sourdes et malentendantes ne forment **pas un groupe homogène** : les causes de la surdité, l'âge de survenue, le degré de surdité, la présence d'un appareil auditif/implant ou pas, l'utilisation de la langue des signes, etc., influencent leur capacité de communication

>> **soyez à l'écoute de votre patient·e**, demandez-lui des informations complémentaires sur sa surdité lors d'une 1^{ère} consultation, et sur ses préférences en matière de communication.

- Toutes les personnes sourdes ne lisent pas sur les lèvres, ou bien cela nécessite beaucoup de concentration et c'est fatiguant.
- Certaines personnes sourdes ou malentendantes ne maîtrisent pas bien la langue écrite, ce n'est pas toujours la meilleure solution.

De nombreuses études mettent en avant les préjugés et la méconnaissance des professionnel·le·s de santé (et la population en générale) à propos des personnes sourdes et malentendantes

>> formez-vous/informez-vous sur le sujet, prenez contact avec une association de personnes sourdes ou malentendantes pour avoir des conseils.

Ces études dénoncent également **les difficultés d'accès aux soins** de santé pour les personnes sourdes et malentendantes : stress et angoisse de ne pas être compris par le·la professionnel·le de santé, incompréhension/mauvaise compréhension des prescriptions et recommandations médicales, accès plus limité à l'information en matière de santé (même si à l'heure actuelle, Internet en facilite l'accès), consultation plus courte, peu ou pas de prévention et de promotion de la santé, entre autre la santé mentale, etc.

>> soyez particulièrement attentif·ve à ces vulnérabilités lorsque vous recevez un·e patient·e sourd·e ou malentendant·e, en suivant les conseils repris dans cette fiche.

Références et informations complémentaires

Fiche Lisa 7, La littératie en santé et les personnes sourdes, 2020,

<https://cultures-sante.be/nos-outils/fiches-lisa/item/572-fiche-lisa-n-7-la-litteratie-en-sante-et-les-personnes-sourdes.html>

ASPH, Les personnes sourdes face aux inégalités d'accès aux soins de santé de qualité, 2013

Allaire C., dir. Informer les personnes sourdes ou malentendantes. Partage d'expériences. Saint-Denis : Inpes, coll. Référentiels de communication en santé publique, 2012 : 58 p.,

https://www.cnsa.fr/documentation/informer_les_personnes_sourdes_et_malentendantes-2.pdf

Docndoc, Améliorer la communication entre les professionnels de santé et les patients sourds et malentendants, 2020, (retrouvez des vidéos, un modèle de tableau de posologie, etc.)

<https://docndoc.fr/ameliorer-la-communication-entre-les-sourds-et-les-medecins/>

La Province de Luxembourg et la Maison des Sourds de la Province de Luxembourg ont publié un lexique médical pour faciliter la communication entre personnel de santé et patient·e sourde ou malentendant·e :

<http://www.province.luxembourg.be/fr/lexique-medical-pour-mieux-communiquer-avec-les-personnes-sourdes.html?IDC=5439&IDD=94766>

Un outil de la Fédération Francophone des Sourds de Belgique reprenant de nombreuses informations utiles :

http://visualmundi.ffsb.be/?fbclid=IwAR0_w-4oqekUkcl-8TEcM0bx6ibNdoNpAHvE91HYdq-YZqFnLMARVXBjDNw#

Nouvelle campagne de l'APEDAF : <https://apedaf.be/wordpress/campagne-2021-pas-besoin-de-sentendre-pour-se-comprendre/>

