



Pour certaines personnes en situation de handicap mental, les consultations médicales ne sont pas évidentes.

## Au chevet d'une patiente COVID

Etre atteint par le COVID et rester en isolement est difficile – d'autant plus pour une personne avec handicap mental et si une consultation médicale représente déjà un défi. Reportage lors d'une visite à domicile par le service genevois Handiconsult.

Texte: Martine Salomon – Photos: Sara Carp

Sophie Theubet, 38 ans, travaille dans un supermarché et habite avec deux autres résidentes dans un appartement de la Fondation Ensemble à Meyrin (GE). Testée positive au COVID, elle vit son 15<sup>e</sup> jour d'isolement. Celui-ci a été prolongé car elle toussait encore et restait donc contagieuse. Pour faire le point, elle reçoit ce vendredi la visite de Floriane Baltzinger, infirmière coordinatrice de Handiconsult. Sa mission: faire circuler les infos entre les protagonistes, fournir des conseils et effectuer des consultations. L'infirmière peut rapidement orienter et dire à qui s'adresser en fonction de la situation. Et elle peut aller

sur le terrain si une situation l'exige. «On ne laisse pas les familles, on les accompagne. Si j'ai besoin de six heures et de trois visites pour une prise de sang, je le fais. Et si on n'y arrive pas, on continue à chercher une solution.» Créé par l'association genevoise Réshange pour faciliter le parcours de santé des personnes avec handicap, le service Handiconsult a démarré en janvier 2020. Dans l'appartement, la résidente se cache au fond de la cuisine, debout face à la machine à café. «Qu'est-ce qui te stresse?», lui chuchote l'assistante socio-éducative Laura Marrone. Elle l'a préparée à cette visite en lui expliquant quel est le



Testée positive au COVID, Sophie Theubet est en isolement.



Sophie Theubet reçoit la visite de l'infirmière de Handiconsult.

but et en lui montrant une photo de l'infirmière déjà venue précédemment. Cette dernière s'approche et rassure: «Je regarderai juste un peu la gorge et les oreilles, ça va être assez court. Vous dormez toujours bien?» «Oui.» «Vous avez mal à la tête?» «Non.» La patiente accepte de s'asseoir sur le canapé du salon.

### Une approche en douceur

Timide, la tête baissée, Sophie Theubet tord ses mains et les frotte l'une contre l'autre. L'infirmière relance d'un ton enjoué: «Il paraît qu'il y avait des crêpes à midi?» «Ouais! J'ai tout mangé!», dit la patiente d'une voix ragaillardie. «Alors l'appétit revient, c'est bien», commente l'infirmière. «On a pris la tension l'autre jour. On va la reprendre.» Avec délicatesse, elle lui demande d'ôter son gilet. Elle détend l'atmosphère avec des mots gentils ou amusants. La patiente sourit. L'infirmière lui annonce qu'elle va examiner ses oreilles pour voir s'il y a une inflammation. Avant d'approcher sa lampe, elle lui demande si elle est sensible des oreilles, et ce n'est pas le cas. Il est temps de regarder la gorge: «Tirez la langue», demande-t-elle, puis y pose un bâtonnet en bois. «Tirez... tirez... tirez...» Sophie

Theubet finit par grimacer et reculer sa tête. Floriane Baltzinger a quand même eu le temps de constater que la gorge est moins rouge qu'avant. Et que la langue reste «un peu chargée» – normal, à cause de l'infection. Avec des mots simples, elle explique à la patiente qu'une langue rose est une langue en bonne santé. Elle indique qu'il existe de petits raclours avec lesquels elle peut nettoyer sa langue matin et soir. «Vous avez toujours la gorge qui pique le soir?» «Non, ça va. C'est fini, là. J'ai pu boire les tisanes au miel. Ça a tout bien passé.»

La consultation de patients à domicile ne constitue qu'une partie du travail de l'infirmière: «On ne se déplace pas forcément. On s'appuie sur le réseau existant et on complète si besoin. Toutes les situations ne sont pas problématiques. Souvent, le téléphone suffit», précise-t-elle. Ses partenaires de première ligne? Les familles, curateurs, établissements spécialisés et médecins traitants. Et, en, deuxième, les réseaux de soins (HUG, réseau privé Arsanté, médecin en cabinet, médecin cantonal) et plusieurs associations. Au sein d'Handiconsult, une doctoresse est par ailleurs garante de la qualité des prestations et fournit des synthèses médicales sur demande des médecins.

## Bonne nouvelle

En fin de visite, l'infirmière conclut qu'il faut encore 48 heures sans symptômes pour pouvoir lever l'isolement dimanche. Elle téléphone au cabinet du médecin traitant pour obtenir validation. Mais il est absent. Floriane Baltzinger insiste car elle veut éviter que l'isolement se prolonge inutilement. Après quelques minutes, elle reçoit un appel: le médecin a pu être joint et a donné son feu vert. Elle se tourne vers la patiente: «Vous pourrez reprendre le travail lundi!» Le visage de Sophie Theubet s'illumine d'un immense sourire: «Oh, vous êtes chou! Je suis vraiment contente! Merci beaucoup! Ça me touche!» Une dame qui nettoie l'appartement raconte combien cette période était difficile pour la résidente: «Elle en pleurait, de ne plus pouvoir aller travailler!»

L'infirmière rappelle à Sophie Theubet qu'il faudra continuer à pratiquer les gestes barrières et elle les lui remontre un à un. Quand l'infirmière s'en va, la patiente bavarde avec l'assistante socio-éducative. Elle se réjouit d'annoncer la nouvelle à son entourage, lève le pouce et sautille de contentement. Règles sanitaires obligent, elles ne peuvent pas partager leur joie en s'étreignant. Elles le font donc en se touchant par le bout de leurs chaussures.

Les services comme Handiconsult sont précieux, témoigne l'assistante socio-éducative: «Pour certaines personnes, les visites médicales ne sont pas évidentes.» Elles peuvent avoir peur des aiguilles, ou du mot «médecin». Ou de l'accoutrement de leurs interlocuteurs, comme lors de cette visite: chacun porte un vêtement de protection en plus du masque.

Avoir affaire à quelqu'un qui a l'habitude de suivre des personnes avec handicap, cela aide. «Souvent, on rencontre des médecins qui ne sont pas à l'aise avec ces personnes et ne savent pas comment les aborder. Il y en a même qui refusent. Elle, elle est à l'aise, et du coup, elle met le patient à l'aise. Une relation se crée.» ●

## Soins et handicap mental

Diverses barrières limitent l'accessibilité aux soins. Par exemple, si un médecin ne visite pas à domicile, ou s'il a peu de temps et impose un rythme inadapté. Ou quand un rendez-vous est fixé à une heure à laquelle la personne n'est pas dans ses meilleures dispositions.

Pour qu'une visite se passe au mieux, des outils de communication sont utiles (pictogrammes ou échelle de douleur). Il faut s'adresser directement au patient et lui demander son accord avant de le toucher, ce que certains oublient parfois. Mieux vaut éviter les retards ou reports de consultations, qui peuvent perturber le patient. Il peut aussi arriver que celui-ci refuse carrément de sortir de la voiture pour aller chez un médecin, ce qui laisse ses proches démunis.

### Et en temps de pandémie?

Créé en janvier 2020, Handiconsult fait partie de Réshange, le réseau santé handicap Genève, créé pour faciliter le parcours de santé des personnes en situation de handicap. Il a été d'emblée fortement sollicité en raison de la pandémie, qui a renforcé les obstacles de l'accès aux soins.

Durant les six premiers mois, de nombreuses demandes liées au COVID (80%) de la part des établissements spécialisés et des médecins lui sont parvenues. Puis, des familles et des éducateurs ne se sentant pas écoutés par certains professionnels de la santé

s'y sont adressés. Débordés en raison de la pandémie, ces derniers ne se déplaçaient parfois pas, laissant l'entourage seul avec ses observations et questions. Recueillir les impressions des familles et éducateurs, évaluer les besoins, aller sur place si nécessaire, informer les médecins et recevoir leur retour: le rôle de Handiconsult est rassurant pour tous.

Des questions surgissent si une personne a eu contact avec un cas positif ou/et a des symptômes. Ou si elle doit voyager mais ne peut pas porter le masque, ou si elle est vulnérable et que sa famille n'a pas de voiture pour la véhiculer. Handiconsult fait des dépistages à domicile si la famille est angoissée ou si le patient n'est pas collaborant. Il peut aussi les orienter vers un lieu de soins, tout en donnant les informations ou en organisant le rendez-vous.

Lors de ses six premiers mois, Handiconsult a effectué 280 interventions pour environ 50 patients, fourni plus de 50 heures de conseils et mené plus de 60 consultations. Progressivement, les sollicitations se sont étendues à d'autres cas médicaux. Ceux liés au COVID en représentent environ 10%: «Cela ne veut pas dire qu'il y a moins de cas COVID, mais que ceux-ci requièrent moins notre intervention, signe de la qualité du travail accompli», note Floriane Baltzinger.

[www.handiconsult.ch](http://www.handiconsult.ch)