

LA LITTÉRATIE
EN SANTÉ
D'UNE DÉMARCHE ORIENTÉE
SUR L'INDIVIDU VERS
UNE POSTURE INSTITUTIONNELLE

DOMINIQUE ROCOUR

Coordination de la
promotion de la santé
Maison Médicale
Saint-Léonard



*La participation des usagers
en santé mentale*

Mercredi 25 mai 2022 - de 13h à 17h à Namur



LA LITTÉRATIE

La littératie est la capacité d'une personne à trouver, comprendre, évaluer et assimiler les informations relatives à sa santé, de manière à pouvoir ensuite, dans sa vie quotidienne, poser des choix et prendre des décisions pour maintenir ou améliorer sa santé ou sa qualité de vie.

La volonté que la littératie soit implémentée dans toute l'équipe et devienne une manière de travailler au quotidien, partagée par tous les soignants et tous les intervenants s'est concrétisée via un projet porté par un petit groupe (1 coordinatrice, 2 médecins-chercheurs et 2 patients).

Les patients présents au sein du groupe ont déclaré d'emblée :

"On veut du concret".

Un processus de travail s'est donc mis en place en vue de proposer quelque chose de concret qui réponde aux besoins des patients.

L'équipe a été mobilisée afin de questionner les documents utilisés (les documents médicaux, les documents virtuels, les outils divers, etc.). Il a été décidé de travailler prioritairement sur la prescription médicale qui est donnée quasiment à chaque consultation : Comment est-elle reçue ? Comment est-elle perçue ? Comment est-elle comprise ?

Plusieurs informations notées sur la prescription sont souvent incompréhensibles pour les patients : les termes juridiques, les termes en latin, les abréviations, les noms des médicaments, etc.

Un infographiste a été rencontré pour aider à créer un visuel à l'image de la littératie, c'est-à-dire compréhensible. Ce logo avait pour ambition de constituer une démarche transversale concernant toute l'équipe et d'induire une réciprocité, une relation, entre soignants et soignés : le soignant expert avec ses connaissances et le patient expert de lui-même, de son corps, de sa santé, de son vécu personnel.

Objectifs :

- Permettre au patient de mobiliser sa propre expertise ;
- Donner confiance aux personnes ;
- Induire une participation ;
- Proposer un langage universel.

RÉSULTATS-PERSPECTIVES

Un logo a été mis en place en vue d'alerter les soignants, et de leur permettre de se poser les bonnes questions : Est-ce que je suis compréhensible dans le message ? Est-ce que ça permettra au patient de poser les choix et de prendre les décisions pour sa santé ? Mais aussi en vue d'alerter le patient, de lui rappeler qu'en tant que patient il a le droit d'interrompre la consultation ou de revenir plus tard vers le soignant, pour poser des questions sur ce qu'il n'a pas compris.

Pour aller plus loin, la création d'un label est toujours au travail, de manière dynamique, afin de savoir comment concrétiser la réflexion entamée tout en tenant compte des différents avis exprimés, notamment par les patients.

La littératie, ce n'est pas nécessairement parler simplement, c'est s'assurer que l'information qui a été donnée est compréhensible par la personne qui la reçoit.

Les apports de la démarche :

- Tenir compte de la littératie pour les supports utilisés (informations données, documents, page Facebook, affiches, etc.) ;
- Inscrire la littératie dans un profil de fonction et en faire une mission institutionnelle au sein de la maison médicale ;
- Remettre en question les pratiques ;
- Conscientiser les professionnels à la nécessité des réunions en présence des patients pour mieux appréhender leur réalité ;
- Mieux connaître et reconnaître la difficulté des patients face aux informations ;
- Permettre le va-et-vient continu entre les patients et les soignants, chacun étant expert ;
- Augmenter la participation concrète et l'expertise des patients.

Maison Médicale Saint Léonard : <http://nordleonard.be/>

Powerpoint de présentation (utilisé le 25/05/2022) :

<https://www.cresam.be/wp-content/uploads/2022/12/CReSaM-Participation-en-SM-25-05-2022-Dominique-Rocour-Maison-Medicale-Saint-Leonard.pdf>