

# LIVRET FORMATION LITTÉRATIE EN SANTÉ –

ARS & PAS DE CÔTE EN SANTÉ

11 décembre 2023 et 18 janvier 2024



# **Sommaire :**

1. Les étapes de la littératie en santé (schéma Promotion Santé Île de France)
2. Outils pratiques
3. Items du HLQ

# 1. Les étapes de la littératie en santé

## LA LITTÉRATIE EN SANTÉ - EXEMPLE



Une femme enceinte est alertée par un proche des risques pour son bébé liés à sa consommation de tabac

### 1 ACCÉDER peut signifier :

- **en discuter** avec son entourage
- **poser des questions** à son médecin généraliste / gynécologue, à son pharmacien
- **obtenir des plaquettes** d'information sur le tabac pendant la grossesse
- **chercher sur des sites** internet des informations sur le tabac, des associations de prévention autour de chez elle, un annuaire de tabacologues...

### 4 Dans l'objectif de réduire sa consommation de tabac, **APPLIQUER** peut signifier :

- **se faire prescrire** des substituts nicotiques (pris en charge par l'Assurance Maladie)
- **télécharger l'application** de e-coaching « Tabac info service »
- **tester** la cigarette électronique
- **consulter** un tabacologue



### 2 **COMPRENDRE** peut signifier :

- **demande des conseils plus précis** à une proche ayant été dans la même situation
- **demande des précisions** à son médecin pour s'assurer d'avoir compris
- **lire et comprendre l'essentiel des messages** contenus dans les plaquettes d'information, les sites internet...



### 3 **ÉVALUER** peut signifier :

- **comparer** les différentes informations
- **évaluer** leur fiabilité
- **se questionner** sur ses motivations
- **réfléchir** dans quelle mesure les conseils et dispositifs existants peuvent s'appliquer à son quotidien



## 2. Outils pratiques

*Divers exemples d'outils pratiques déjà mis en place et utilisés au sein de différents pays (notamment anglo-saxons) pour améliorer le niveau de littératie en santé.*

- **Ask me 3** : méthode qui consiste, pour le.la patient.e, à poser 3 questions spécifiques au prestataire afin de bien comprendre l'essentiel de son problème et des solutions proposées : *quel est mon principal problème ? Que dois-je faire ? Pourquoi est-il important que je fasse cela ?*

Lors de chaque entretien avec un professionnel de santé

### POSEZ CES 3 QUESTIONS

**1**

**Quel est mon principal problème ?**

**Le moment opportun pour poser des questions**

Posez vos questions lorsque :

- Vous rencontrez un médecin, une infirmière, un pharmacien ou tout autre prestataire de soins de santé.
- Vous vous préparez à subir un contrôle ou un traitement médical.
- Vous recevez vos médicaments.

**2**

**Que dois-je faire ?**

**Et si je n'ai toujours pas compris la réponse ?**

- N'hésitez pas à informer votre prestataire de soins que vous n'avez pas compris ce dont vous avez besoin.
- Dites-lui par exemple : « Je n'ai jamais été confronté(e) à cette situation. Auriez-vous l'amabilité de me l'expliquer à nouveau ? ».

**3**

**Pourquoi est-il important de faire cela ?**

**Qui doit poser ces 3 questions ?**

Tous les patients ont besoin d'aide pour comprendre les informations médicales. Vous n'êtes pas la seule personne à éprouver de la confusion à certains moments. Poser des questions vous permet de déterminer le moyen de rester en bonne santé ou de vous rétablir.

**Ask Me3**  
Les bonnes questions pour une bonne santé

Pour plus d'infos, rendez-vous sur [ihi.org/AskMe3](http://ihi.org/AskMe3)

Ask Me 3 est une marque déposée utilisée sous licence par Institute for Healthcare Improvement. L'HI est à disposition des documents de l'HI. Leur utilisation ne signifie pas que l'organisme distributeur est membre de l'HI ou qu'il bénéficie de son appui. Le distributeur accepte toute responsabilité en 2014 en ce qui concerne l'usage de l'HI et l'usage de l'HI est sous la supervision de l'Institute for Healthcare Improvement.



- **Teach-back** : méthode qui consiste pour le.a patient.e d'énoncer dans ses propres mots les points clés de la discussion. Le cycle se poursuit jusqu'à ce que le.la prestataire de soins soit certain que les messages clés soient transmis.
  
- **Faire dire** : outil développé par la HAS (adaptation de Teach-back) pour améliorer la communication entre les professionnels de santé et les usagers. Il y a trois étapes successives :
  - Expliquer : Expliquer lentement, avec des mots simples, des images, des schémas et en étant empathique et respectueux du patient.
  - FAIRE DIRE : Vérifier la compréhension du patient en lui demandant une reformulation
  - Réexpliquer si nécessaire jusqu'à s'assurer de la compréhension du patient



# Animation d'ateliers sur la littératie

## La littératie en santé : d'un concept à la pratique



### Wallonie – Cultures & Santé

PISTES D'ANIMATION	OBJECTIFS RECHERCHÉS CHEZ LES PARTICIPANTS
1 La santé c'est aussi...	Exprimer et partager des représentations de la santé Enrichir et élargir ses propres représentations de la santé Prendre conscience des nombreux facteurs qui influencent la santé
2 L'information pour la santé, c'est quoi ?	Exprimer et partager sa définition d'« information pour la santé » Appréhender « l'information pour la santé » de manière large (pas uniquement dans sa dimension médicale) Prendre conscience des enjeux liés à l'information pour la santé
3 Ils l'ont dit...	Prendre conscience des difficultés liées à l'information pour la santé (accès, compréhension, évaluation) Prendre conscience que ces difficultés concernent une grande proportion de la population S'exprimer sur ses propres difficultés de littératie en santé
4 Trouver et comprendre des informations : freins et leviers	Identifier les facteurs qui entrent en jeu dans l'accès et la compréhension des informations pour la santé Dégager des pistes d'actions possibles sur ces facteurs
5 Les sources de l'information pour la santé	Identifier les différentes sources d'information pour la santé Identifier les sources qui sont plus facilement à sa portée S'exprimer sur les freins à la mobilisation de certaines sources et trouver des pistes pour les lever
6 Un bon support d'information pour la santé, c'est quoi ?	Identifier des lieux où des supports d'information pour la santé sont disponibles Évaluer la qualité d'un support d'information pour la santé du point de vue de sa forme et de son contenu
7 Les messages santé véhiculés dans la presse	Identifier les messages en lien avec la santé véhiculés dans la presse et leur nombre important Porter un regard critique sur ces messages
8 Les informations pour la santé sur la toile en débat	S'exprimer sur les avantages et les inconvénients d'une recherche « santé » sur Internet Porter un regard critique sur les informations véhiculées sur Internet Évaluer la qualité des informations pour la santé trouvées sur le web
9 Mettre en application une information pour la santé	Prendre conscience des leviers et des freins à l'application d'une information pour la santé Identifier des moyens pour lever les freins à l'application d'une information
10 Communiquer avec un professionnel médical	Prendre conscience du droit à poser des questions à un professionnel médical pour obtenir des informations Augmenter son sentiment d'auto-efficacité pour oser poser des questions
11 Créer ou adapter un support d'information pour la santé	Augmenter ses capacités à accéder, comprendre, évaluer une information pour la santé Augmenter ses capacités à communiquer ces informations à des pairs Identifier les caractéristiques d'une information accessible, compréhensible et fiable

Exemple pour la fiche 4 :

# 4

## TROUVER ET COMPRENDRE DES INFORMATIONS : LEVIERS ET FREINS



Une piste d'animation simple pour amener les participants à identifier, en puisant dans leurs expériences, les leviers et les freins pour l'accès aux informations et à les représenter visuellement.

**A** Niveau : écriture

 3h

 Post-it, tableau et marqueurs

 **Lien avec** : Les facteurs qui influencent le niveau de littératie en santé d'une personne (pp.28-33) et Agir à plusieurs niveaux (pp.38-39)

### Objectifs

- \* Identifier les facteurs qui entrent en jeu dans l'accès et la compréhension des informations pour la santé
- \* Dégager des pistes d'actions possibles sur ces facteurs

### Prérequis

Les participants ont une représentation élargie de la santé et de l'information pour la santé (voir Fiches n°1 et 2)

### Déroulement

Par groupe de 4, les participants sont invités à écrire sur des *post-it* les réponses aux questions suivantes (soutien de l'animateur pour écrire les réponses si besoin) :

- ⇒ *Qu'est-ce qui vous aide à trouver une information pour la santé ?*
- ⇒ *Qu'est-ce qui vous aide à comprendre une information pour la santé ?*
- ⇒ *Qu'est-ce qui vous empêche de trouver une information pour la santé ?*
- ⇒ *Qu'est-ce qui vous empêche de comprendre une information pour la santé ?*

Les *post-it* sont partagés avec tout le groupe. Ils sont rassemblés par groupe d'idées. Un nom pour chaque groupe d'idées peut être trouvé ensemble. L'animateur peut, avec le groupe, représenter cela de manière visuelle. Par exemple, à l'aide d'une roue avec des quartiers (car les catégories ne sont alors pas hiérarchisées).

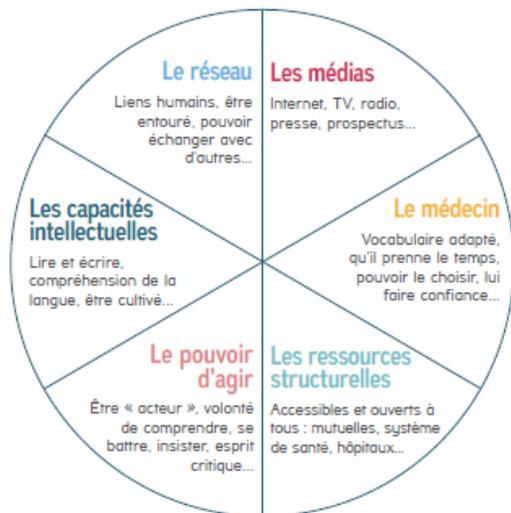
Enfin, il demande aux participants ce qu'il faudrait mettre en place pour soulever les obstacles à l'accès et la compréhension des informations pour améliorer la santé. Ces réponses peuvent éventuellement être classées selon le point de vue individuel (par exemple : aller chez le médecin en étant accompagné) ou collectif (par exemple : promouvoir des formations d'alphabétisation ou de français).

## Conclusion

L'accès et la compréhension des informations pour la santé sont influencés par plusieurs facteurs, certains dépendent de l'individu (capacités personnelles), d'autres de la société (complexité des systèmes et des informations disponibles). Des actions très concrètes peuvent être mises en place pour lever ces barrières.

## Notre expérience

Voici le résultat de cette animation réalisée avec l'un des groupes. Il s'agit de la production du groupe, elle n'a pas pour ambition d'être exhaustive.



## L'astuce en plus

Le résultat de cette animation peut être alimenté au cours d'autres ateliers et devenir un point de repère pour l'action : qu'est-ce que le groupe peut mettre en place? Qu'est-ce que la société<sup>28</sup> peut mettre en place? L'animateur peut s'inspirer du point « Agir à plusieurs niveaux » (pp.38-39).

## Fiches LISA (Littératie en SAnté)



### Wallonie – Cultures & Santé

Fiches courtes, concrètes et pratiques visant à sensibiliser les professionnels aux démarches liées à la prise en compte et au renforcement de la littératie en santé et les soutenir dans la mise en œuvre de pistes d'action favorables.

#### [Fiche Lisa 1 - Comment rédiger un support d'information pour la santé lisible et compréhensible ?](#)

Vous créez des brochures, vous rédigez des documents pour informer votre public sur des questions en lien avec la santé. **Saviez-vous qu'en appliquant quelques règles simples, vous pouvez améliorer la clarté de ces supports ?** Vous contribuerez ainsi à un meilleur accès, pour tous, aux informations pour la santé.

#### [Fiche Lisa 2 - Comment tester un support d'information pour la santé avec un groupe ?](#)

Vous créez des brochures, vous rédigez des documents pour informer votre public sur des questions en lien avec la santé. **Comment savoir si vos supports écrits sont compréhensibles et adaptés ?**

#### [Fiche Lisa 3 - Comment accompagner un groupe à évaluer l'information pour la santé sur le web ?](#)

Au sein du groupe avec lequel vous travaillez, vous observez que certains participants, préoccupés par leur santé, recourent à Internet pour y chercher des informations, trouver des réponses à leurs questions. Pour **renforcer leurs capacités à évaluer la qualité des informations** trouvées, nous vous proposons de créer un atelier collectif.

#### [Fiche Lisa 4 - Comment communiquer oralement pour mieux se comprendre ?](#)

Vous êtes amené, lors de consultations ou d'entretiens, à **transmettre des informations**. Une incompréhension avec votre interlocuteur peut affecter la relation et avoir un impact dans son quotidien. En appliquant quelques **stratégies de communication**, vous pouvez **faciliter les échanges** et apporter de manière adaptée les informations dont la personne a besoin.

#### [Fiche Lisa 5 - Comment rendre un lieu d'accueil favorable à l'exercice de la littératie en santé ?](#)

Chaque jour, de nombreuses personnes patientent en salle d'attente ou traversent le lieu d'accueil de services. Plus ou moins long, ce temps précède l'entretien, la consultation... *Que se joue-t-il dans ces lieux ? Pourquoi est-il important d'y prêter*

*attention* ? En rendant ces espaces adaptés, vous pouvez **créer des points de repères et un climat** qui faciliteront l'accès aux informations pour la santé, leur compréhension, leur évaluation voire leur application.

#### [Fiche Lisa 6 - La littératie en santé et les personnes âgées](#)

En vieillissant, les personnes sont plus souvent confrontées à des événements pouvant impacter la santé (maladies, déménagement, isolement...) et pourtant, elles présentent en moyenne un niveau de **littératie en santé moins élevé** que le reste de la population.

#### [Fiche Lisa 7 - La littératie en santé et les personnes sourdes](#)

**Les personnes sourdes** ou malentendantes représentent 8,9% de la population belge. Pourtant, les offres et les services sociaux et de santé sont trop peu souvent adaptés à leur situation. **Ces difficultés d'accès** se répercutent négativement sur leur état de santé.

#### [Fiche Lisa 8 - Soutenir l'application de l'information](#)

L'application de l'information est la quatrième dimension de la littératie en santé. Elle intervient lorsque **l'information a été comprise et évaluée** comme pertinente et fiable. Il s'agit alors de la prendre en compte et/ou de passer à l'action.

#### [Fiche Lisa 9 : Comment accompagner un groupe à s'intéresser à ses données de santé ?](#)

Dans un monde numérique qui ne cesse d'évoluer, **les données de santé qui sont récoltées et partagées nous concernant sont de plus en plus nombreuses** et soulèvent des enjeux éthiques. Cette fiche vous propose **des balises et des ressources pour mener avec un groupe un atelier** sur cette question, dans une démarche de renforcement de la littératie en santé.

### 3. Items du questionnaire HLQ

<b>ACCEDER</b>	Item 2 - Disposer d'informations suffisantes pour gérer sa santé  Item 7 - Navigation dans le système de santé  Item 8 - Aptitude à trouver les infos de santé de bonne qualité
<b>COMPRENDRE</b>	Item 1 - Se sentir compris par les professionnels de santé  Item 9 - Compréhension de l'information pour prendre une décision
<b>EVALUATION</b>	Item 5 - Evaluation de l'information sur la santé
<b>APPLIQUER</b>	Item 3 - Gestion active de la santé  Item 4 - Soutien social pour la santé  Item 6 - Capacité à s'engager avec les professionnels de santé

