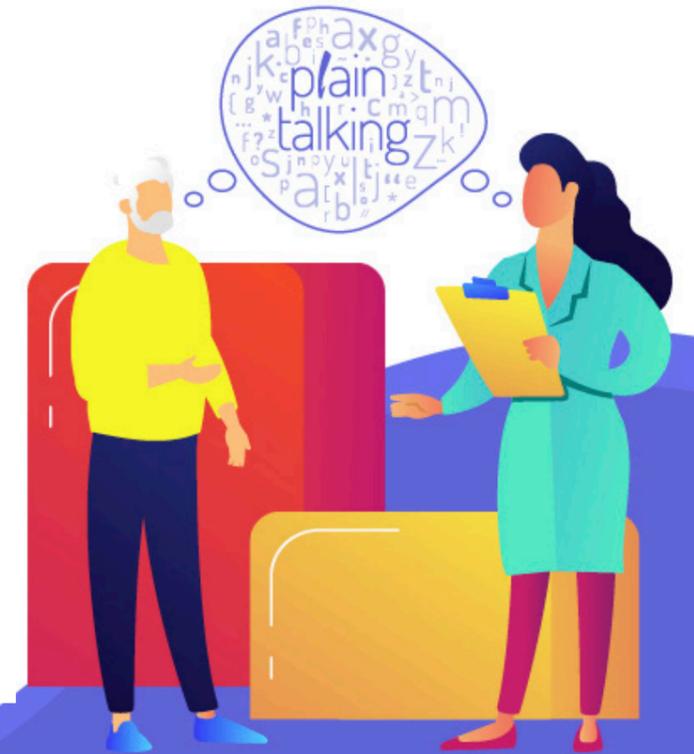


plain
talking

“Une communication claire est la clé
de la littératie en santé”

Littératie en santé

La littératie en matière de santé décrit la manière dont vous pouvez utiliser vos capacités de lecture et d'écriture et vos compétences sociales pour communiquer avec d'autres personnes au sujet de votre santé dans la vie quotidienne. Par exemple, lorsque vous vous rendez à un rendez-vous chez le médecin ou à une réunion d'un groupe de soutien. Elle explique également comment vous pouvez obtenir des informations lors de ces activités, lorsque vous lisez ou naviguez sur Internet, et les utiliser pour soulager votre douleur.



Les composantes de la littératie en santé



Une communication claire est la clé de la littératie en santé

Informations sur la littératie en matière de santé pour les professionnels de la santé

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit la littératie en santé comme suit:

Les **COMPÉTENCES COGNITIVES ET SOCIALES** qui déterminent la motivation et la capacité des individus à accéder à l'information, à la comprendre et à l'utiliser de manière à promouvoir et à maintenir une bonne santé".



et considère la littératie en matière de santé comme un problème majeur de santé publique, qui a un impact négatif tant sur les patients que sur les systèmes de soins de santé.

Comment reconnaître un patient ayant un faible niveau de littératie en santé?

- ✓ Ils ne posent pas de questions et s'engagent moins avec leurs médecins.
- ✓ Ils manquent fréquemment les rendez-vous.
- ✓ Ils font souvent preuve d'une faible adhésion au traitement.



Toutefois,

si certaines populations peuvent être plus touchées par des niveaux inférieurs de littératie en santé, vous devez partir du principe que tous les patients peuvent avoir besoin de soutien pour développer leurs compétences en littératie.

Que pouvez-vous faire à ce sujet?

Incorporez des approches sensibles à la littératie en santé dans votre pratique quotidienne.

Utilisez un langage simple et évitez autant que possible le jargon médical dans vos communications écrites et verbales.

Limitez les informations à **3 OU 5 MESSAGES** par séance.



Encouragez vos patients à poser des questions en utilisant

'Ask Me 3®'

Quel est mon principal problème?

Que dois-je faire?

Pourquoi est-ce important pour moi de faire cela?

Aider les patients à devenir des décideurs actifs dans leurs soins de santé.



UTILISER LA MÉTHODE DU TEACH-BACK'

- ✓ Transmettez des informations claires dans des segments plus courts.
- ✓ Demandez à votre patient de vous répéter les informations.
- ✓ Évaluez l'exactitude des informations répétées.
- ✓ Reformulez les informations jusqu'à ce que votre patient démontre qu'il a compris.



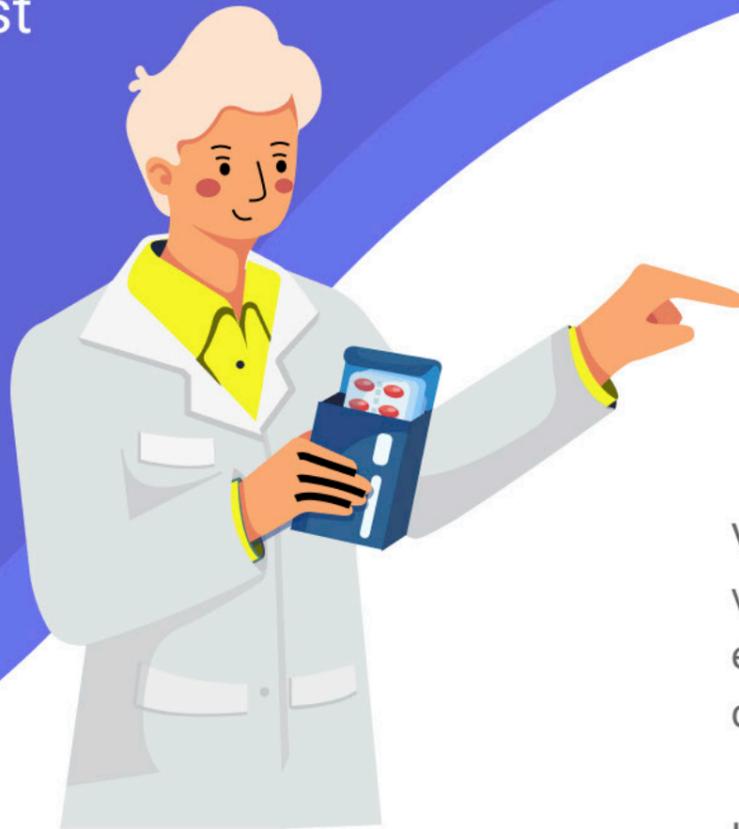
Une communication claire est la clé de la littératie en santé

Information sur la littératie en santé pour les patients

La littératie en santé

est la capacité d'une personne à trouver des informations sur sa santé, à comprendre ces informations et à les utiliser pour prendre des décisions appropriées concernant sa santé.

Transmettre des informations de manière **claire et accessible** est essentiel pour soutenir tous les niveaux de **littératie en santé**.



Que signifie avoir une "bonne" littératie en santé?

- ✓ Que vous comprenez ou que vous vous renseignez sur votre maladie
- ✓ Que vous pouvez mieux autogérer votre douleur
- ✓ Que vous vous sentez en confiance pour prendre des décisions avec votre médecin sur le traitement de votre douleur

Vos niveaux de **littératie en santé** peuvent varier au fil du temps, en fonction de vos expériences en matière de maladies et d'établissements de soins.

L'approche "Ask Me 3" peut vous aider à mieux comprendre les informations que vous recevez de votre clinicien ou dans un établissement de soins de santé.



Que pouvez-vous faire avant une visite **chez votre clinicien**?

- ✓ Réfléchissez à ce que vous aimeriez demander au clinicien
- ✓ Parlez de la visite à un ami ou à un membre de votre famille, ou peut-être emmenez-le avec vous
- ✓ Demandez-vous quel est votre principal problème et ce que vous pouvez faire pour vous aider

Que pouvez-vous faire pendant la visite?

- ✓ Rappelez-vous que vous avez le droit de poser des questions
- ✓ Si vous ne comprenez pas quelque chose demandez qu'on vous l'explique d'une autre manière
- ✓ Ne vous sentez pas gêné de poser des questions - il est de la responsabilité du clinicien de s'efforcer de vous aider à comprendre



Il suffit de demander...

- ✓ Quel est mon principal problème?
- ✓ Que dois-je faire?
- ✓ Pourquoi est-il important pour moi de le faire?

Commentaires des patients lorsque les médecins utilisent des approches de "littératie en santé".

”

”

“Apprendre à s'éduquer soi-même, ça sauve des vies”.

“Nous nous asseyons, mon clinicien et moi et parlons de moi. Je pose des questions... J'ai tellement appris”.

Une communication claire est la clé de la littératie en santé

Informations sur la santé à l'intention du public

La littératie en matière de santé

est la capacité d'une personne à trouver des informations sur sa santé, à comprendre ces informations, puis à les utiliser pour prendre des décisions appropriées concernant sa santé.

Transmettre des informations de manière claire et accessible est essentiel pour soutenir tous les niveaux de littératie en matière de santé.



Pourquoi la littératie en matière de santé est-elle un **problème de santé publique**?

Une étude européenne récente a révélé que, dans la plupart des pays **une majorité de personnes avaient une faible littératie en santé.**

Les personnes âgées, les personnes ayant un faible niveau d'éducation et les groupes socio-économiques inférieurs sont les plus touchés.



Les personnes ayant une faible littératie en matière de santé:

SANTÉ

- ✓ Ont des difficultés à gérer les médicaments
- ✓ Passent plus de temps dans les hôpitaux
- ✓ Sont moins susceptibles de respecter les directives en matière d'activité physique

RÉSULTATS EN MATIÈRE DE SANTÉ

- ✓ Ont moins de connaissances sur leur maladie
- ✓ Ont des difficultés à gérer leurs symptômes
- ✓ Ont une moins bonne qualité de vie

Si vous avez des difficultés à comprendre les informations sur la santé, utilisez ces trois questions (**Ask Me Three®**)

- ✓ Quel est mon principal problème?
- ✓ Que dois-je faire?
- ✓ Pourquoi est-il important pour moi de le faire?

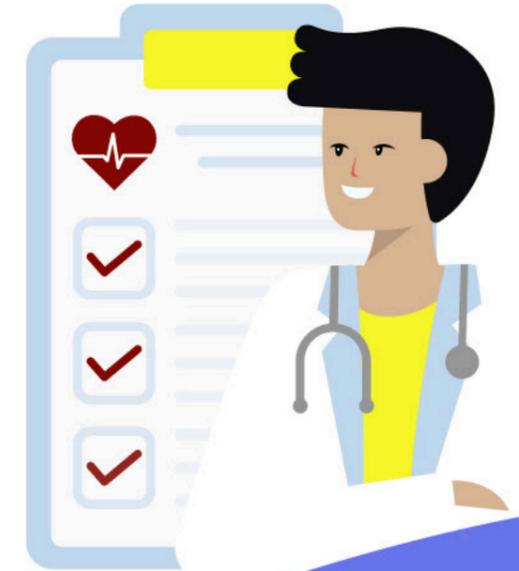
✓ POSEZ DES QUESTIONS

Poser des questions n'est pas toujours facile, mais obtenir les informations dont vous avez besoin pour prendre soin de vous est une partie importante de vos soins de santé.



PERSONNEL

- ✓ Manque de confiance dans la gestion de leur santé



✓ RÉPÉTER L'INFORMATION

En répétant ce que vous comprenez de l'information transmise, votre clinicien peut confirmer que vous avez raison, ou vous aider à mieux comprendre ce qu'il veut dire.

DEMANDEZ À UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE OU À UN AMI EN QUI VOUS AVEZ CONFIANCE DE VOUS AIDER À VOUS SOUVENIR ET À COMPRENDRE VOS INFORMATIONS MÉDICALES.

European Pain Federation EFIC[®] Campagne Plain Talking

Fiche d'information sur la littératie en matière de santé



Fiche d'information sur la littératie en matière de santé *Une communication claire est la clé de la littératie en matière de santé*

Introduction

Il est bien établi que l'autogestion est la clé du traitement des états douloureux (1) qui nécessitent une implication active des patients dans leur traitement. Ces dernières années, les services de santé reconnaissent de plus en plus l'importance de l'éducation des patients dans le traitement de la douleur (2). Cependant, l'un des obstacles à l'éducation des patients est l'insuffisance de la littératie en matière de santé (3), dont on a constaté qu'elle avait un impact sur les connaissances liées à la maladie (4) - un élément essentiel pour développer des compétences efficaces en matière d'autogestion de santé (5).

Qu'est-ce que la littératie en matière de santé?

La littératie en matière de santé est "la capacité d'un individu à obtenir, traiter et comprendre les informations et services de santé de base nécessaires pour prendre des décisions appropriées en matière de santé" (6). Une littératie sanitaire limitée se traduit par de moins bons résultats en matière de santé pour les personnes souffrant de maladies chroniques: un moins bon contrôle des symptômes, une augmentation de l'utilisation des soins de santé, une moindre adhésion au traitement et une communication inadéquate entre le patient et le clinicien (4).

Une enquête menée dans neuf États membres de l'UE a donné des résultats inquiétants: 47 % des personnes interrogées avaient un niveau de littératie limité (7), certaines populations (les personnes âgées, celles dont le statut social et le niveau d'éducation sont faibles) étant plus susceptibles d'être touchées. Un certain nombre d'études ont trouvé des niveaux similaires de littératie en santé limitée chez les personnes vivant avec des douleurs chroniques (8,9,10).

De plus, les conséquences économiques d'une littératie en santé limitée sont importantes: erreurs médicales, augmentation de la maladie et de l'invalidité, perte de salaire et santé publique compromise (11). Il a été estimé qu'une littératie en santé limitée peut représenter 3 à 5 % des coûts totaux des soins de santé au niveau des systèmes de santé (12).

Ces constatations ont amené l'Organisation Mondiale de la Santé à déclarer qu'une littératie en santé limitée est un problème de santé mondial et à affirmer que les efforts pour augmenter la littératie en santé seront essentiels pour réaliser les ambitions sociales et économiques décrites dans leur programme 2030 pour le développement durable (13).

Évaluation de la littératie en santé

Un certain nombre de questionnaires validés ont été mis au point pour établir les niveaux de littératie en santé chez les individus : le Test of Functional Health Literacy in Adults (14) (TOFHLA) et le Newest Vital Sign (15) (NVS). De plus, Morris et ses collègues ont conçu le Single Item Literacy Screener (16) (SILS), qui peut aider les professionnels de la santé à évaluer les niveaux de littératie en santé chez leurs patients. La question posée est la suivante.

À quelle fréquence avez-vous besoin de l'aide de quelqu'un pour lire les instructions, les brochures ou tout autre document écrit par votre médecin ou votre pharmacien ?



Les patients notent leur réponse sur une échelle de 1 à 5 : 1-Jamais, 2-Raresment, 3-Parfois, 4-Souvent et 5-Toujours. Les scores supérieurs à 2 indiquent une difficulté à lire des documents de santé imprimés.

Si les questionnaires offrent une méthode permettant d'identifier les capacités limitées en matière de littératie en santé, les professionnels de la santé doivent partir du principe que tous les patients, quel que soit leur niveau d'éducation ou leur niveau socio-économique, peuvent avoir du mal à comprendre et à assimiler les informations relatives à la santé.

Les services de santé ont également pour rôle d'aider les patients à distinguer les informations fondées sur des données probantes des informations fausses ou trompeuses, à fournir de nouvelles informations accessibles et à les délivrer à un rythme qui convient au patient (17). Cela permettra en fin de compte aux patients de prendre des décisions éclairées et de s'engager activement dans leurs propres soins de santé.

Interventions en matière de littératie en santé

Pour soutenir l'éducation des patients (informations verbales ou écrites), des approches sensibles à la littératie en santé doivent être mises en œuvre par tous les professionnels de santé pour permettre aux patients de développer et d'améliorer leurs niveaux de littératie en santé (18). Les outils suivants peuvent être intégrés avec succès dans la pratique clinique quotidienne :

- **Langage clair et simple:** Utilisez un langage non spécialisé et expliquez la terminologie médicale complexe lorsqu'elle est utilisée. Fournissez des informations écrites dans un style accessible à tous, en tenant compte du niveau de lecture moyen dans votre pays, de la langue utilisée et de la conception de la notice (19). Les diagrammes peuvent également aider à expliquer. Readable.com est un site web utile pour évaluer la difficulté du niveau de lecture (20).

- **Méthode du retour d'information:** Demandez à vos patients de répéter ce que vous leur avez dit dans leurs propres mots (21). Cela vous permet d'évaluer leur compréhension des informations que vous leur avez données.

Ask Me 3® : Responsabilisez vos patients en les encourageant à poser ces trois questions lors de toute consultation médicale (22)

- Quel est mon principal problème?
- Que dois-je faire ?
- Pourquoi est-ce important pour moi de le faire?

Avantages de la prise en compte de la littératie en santé

Des études récentes ont démontré que la mise en œuvre de la méthode Teach Back et des stratégies d'anglais simplifié entraînait une plus grande amélioration de l'adhésion au traitement (23) et un engagement accru dans les pratiques d'autogestion et les connaissances liées à la maladie (24), indépendamment des niveaux de littératie. De même, Ask Me 3® encourage les patients à s'engager davantage lors des séances de physiothérapie (25).



Conclusions

Une littératie en santé limitée est un problème de santé mondial avec des implications sociales et économiques. L'augmentation des interventions sensibles à la littératie dans les services de santé existants a le potentiel d'améliorer les résultats de santé pour les personnes vivant avec la douleur. Les services de santé doivent prendre en compte leur rôle et développer des stratégies pour améliorer le niveau de littératie en santé du public et l'accessibilité aux informations sanitaires.

Références

1. Scottish Intercollegiate Guidelines Network. 2013. Management of chronic pain: SIGN publication no.136 [Online]. Edinburgh. Available: <http://www.sign.ac.uk/pdf/SIGN136.pdf>
2. Moseley L, Butler D.S. 2015. Fifteen Year of Explaining Pain: The Past, Present, and Future. *The Journal of Pain*, 16(9): 807-813.
3. Wittink H, Oosterhaven J. 2018. Patient education and health literacy. *Musculoskeletal Science and Practice*, 38: 120-127.
4. Berkman ND, Sheridan SL, Donahue KE, Halpern, DJ, Crotty K. 2011. Low health literacy and health outcomes: an updated systematic review. *Annals of Internal Medicine*, 155, 97-107.
5. Mackey L M, Doody C, Werner EL, Fullen BM. 2016. Self-management skills in chronic disease management: what role does health literacy have? *Medical Decision Making*, 36(6):741-59.
6. Nielsen-Bohman L, Panzar AM, Hamlin B, Kinding DA. 2004. A prescription to end confusion, Institute of Medicine.
7. Sorensen K, Van den Brouke S, Fullam J, Doyle G, Pelikan J, Slonska Z, Brand H. 2012. Health literacy and public health: a systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health*. 12, 80.
8. Mackey LM, Blake C, Casey MB, Power CK, Victory R, Hearty C, Fullen BM. 2019. The impact of health literacy on health outcomes in individuals with chronic pain: a cross-sectional study *Physiotherapy*, 105(3): 346–353.
9. Devraj R, Herndon CM, Griffin J. 2013. Pain awareness and medication knowledge: a health literacy evaluation. *J Pain Palliat Care Pharmacother*, 27, 19-27.
10. Loke YK, Hinz I, Wang X, Rowlands G, Scott D, Salter C. 2012. Impact of health literacy in patients with chronic musculoskeletal disease—systematic review. *PLoS One*, 7, e40210.
11. Vernon J, Vernon A, Trujillo S, Rosenbaum S, DeBuono, B. 2007. Low Health Literacy: Implications for National Health Policy. University of Connecticut.
12. Eichler K, Wieser S, Brugger U. 2009. The costs of limited health literacy: a systematic review. *Int J Public Health*, 54, 313-24.
13. World Health Organisation – 2030 Agenda for Sustainable Development. Available here: <https://www.who.int/publications/i/item/WHO-NMH-PND-17.5>
14. Parker RM, Baker DW, Williams MV, Nurss J. The test of functional health literacy in adults. *J Gen Intern Med*. 1995;10(10): 537–41.
15. Weiss BD, Mays MZ, Martz, W, Castro KM, DeWalt DA, Pignone MP, Mockbee J, Hale FA. 2005. Quick assessment of literacy in primary care: The Newest Vital Sign. *The Annals of Family Medicine*, 3, 514-522.
16. Morris NS, MacLean CD, Chew LD, Littenberg B. 2006. The Single Item Literacy Screener: evaluation of a brief instrument to identify limited reading ability. *BMC Fam Pract*, 7, 21.
17. National Institute of Health: Clear Communication – Health Literacy. Available here: <https://www.nih.gov/institutes-nih/nih-office-director/office-communications-public-liaison/clear-communication/health-literacy>
18. Schaffler J, Leung K, Trembley S, Merdsoy L, Belzile E, Lambrou A, Lambert SD 2018. The Effectiveness of Self-Management Interventions for Individuals with Low Health Literacy and/or Low Income: A Descriptive Systematic Review. *J Gen Intern Med* 33(4):510–23.
19. <https://www.plainlanguage.gov/resources/content-types/healthcare/>
20. <https://app.readable.com/text/>
21. Yen L, Leasure A.R. 2019. Use and Effectiveness of the Teach-Back Method in Patient Education and Health Outcomes. *Federal Practitioner*. 36(6): 284–289.
22. Institute for Healthcare Improvement – Ask Me 3: Good Questions for your Good Health. Available here: <http://www.ihc.org/resources/Pages/Tools/Ask-Me-3-Good-Questions-for-Your-Good-Health.aspx>
23. Kiser K, Jonas D, Warner Z, Scanlon K, Shilliday BB, DeWalt DA. 2012. A randomized controlled trial of a literacy-sensitive self-management intervention for chronic obstructive pulmonary disease patients. *J Gen Intern Med*, 27, 190-5.
24. Eckman MH, Wise R, Leonard AC, Dixon E, Burrows C, Khan F, Warm E. 2012. Impact of health literacy on outcomes and effectiveness of an educational intervention in patients with chronic diseases. *Patient Educ Couns*, 87, 143-51.
25. Tobin M, Pender M, Cusack T. 2017. The effect of a healthcare communication intervention – ask me 3; on health literacy and participation in patients attending physiotherapy, *European Journal of Physiotherapy*, 19(suppl1) 12-14.

Auteurs

Dr Laura Mackey (Chair, Working Group on Health literacy)
Professor Harriet Wittink
Dr Magdalena Kocot-Kępska
Dr Brona Fullen
Dr Nadja Nestler



La campagne Plain Talking veut
améliorer la sensibilisation à la littératie en
matière de santé.

Pour en savoir plus, visitez notre site web et suivez notre campagne
#EFICPlainTalking sur Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram.

Traductrice: Valeria Martinez



European Pain
Federation ©

plain
talking