

Focus the system
on a common
quality agenda

Catalyze
Spread

Build
Evidence &
Knowledge

Broker
Improvement

Evaluate
Progress

Comprendre et renforcer la littératie en santé

11 décembre 2013

Bonjour Bem-vindos स्वागतम् Olá

ابحرم

Willkommen

欢迎光临

Dag

Kamusta

Bienvenido

Hola

你好

Hello

नमस्कार

Salve

Benvenuti

Welcome

Ласкаво просимо!

Вітаємо!

Mabuhay

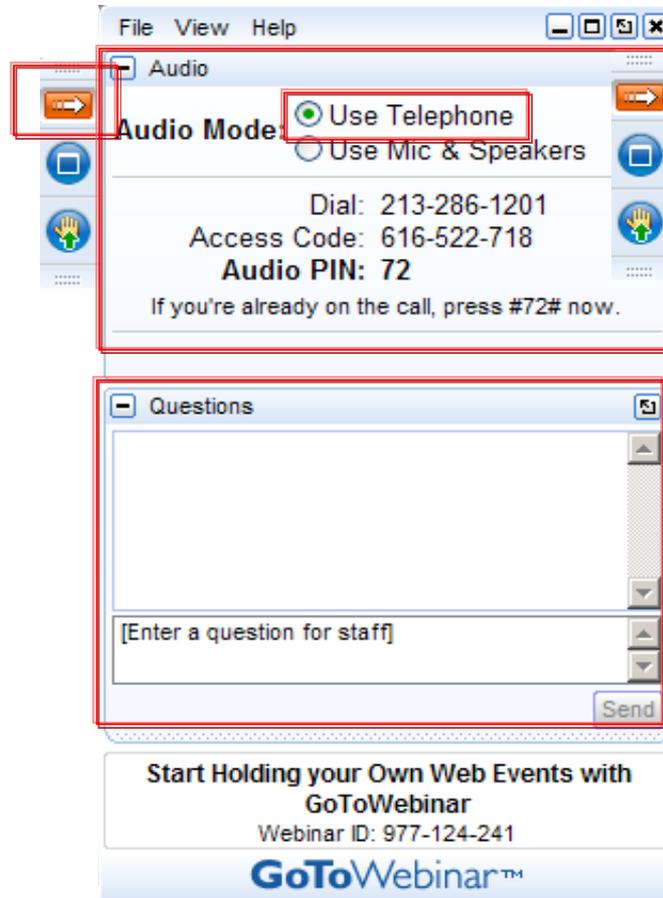
Hallo

أبحرم

Welkom

Bienvenue

Comment participer à la séance d'aujourd'hui



Divulgence des conférenciers

Conférencier(s)

- Kelly O'Halloran, chef de projet pour les maillons santé au Hamilton Health Science Centre et volet de transition des congés au RLISS de Hamilton Niagara Haldimand Brant
- Linda Hebel, Karen Carswell et Sharon White, conseillères en matière d'amélioration de la qualité, QSSO

Relations avec des intérêts commerciaux

- Subventions – Subventions de recherche : Sans objet
- Bureau des conférenciers / Honoraires : Sans objet
- Honoraires d'expert-conseil : Sans objet
- Autre : Sans objet

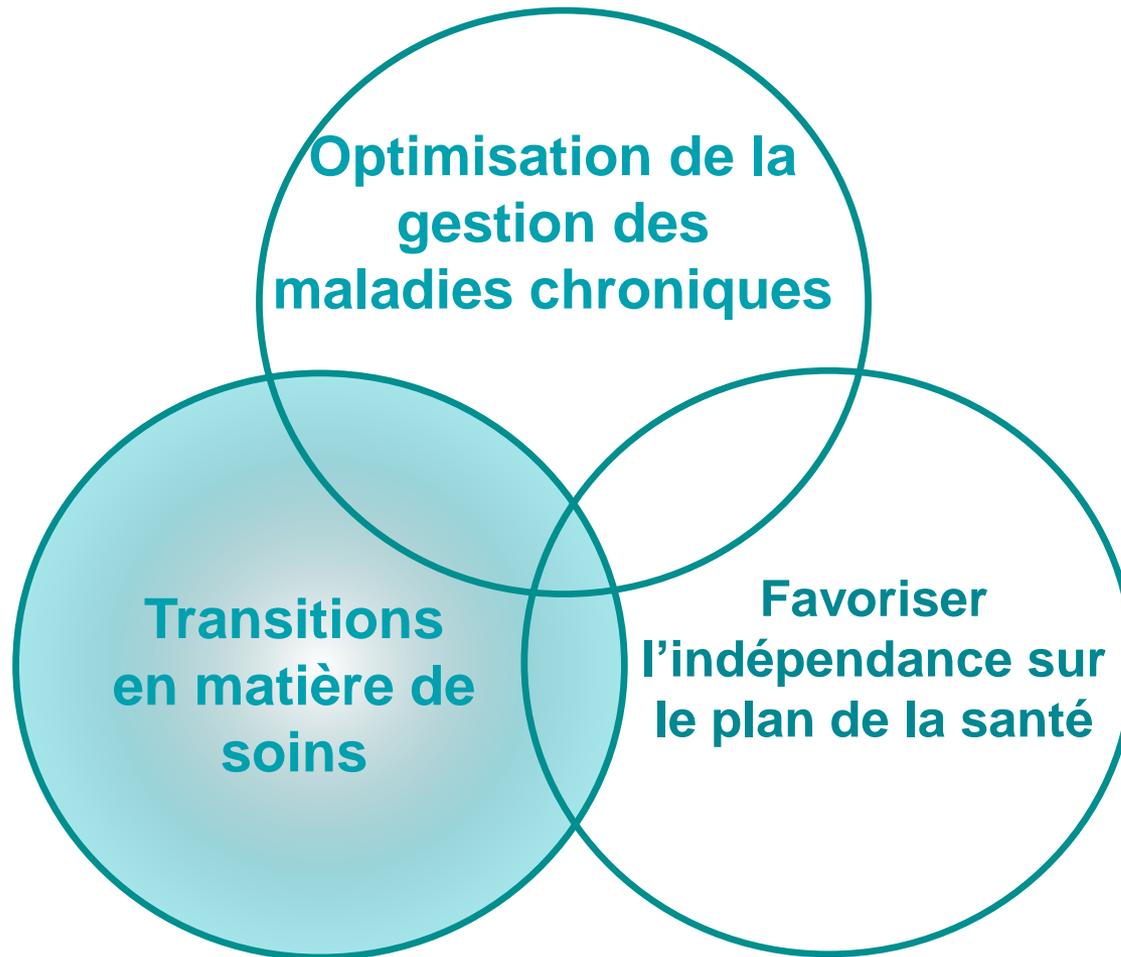
Divulgarion du soutien commercial

- Aucun soutien commercial ou financier n'a été reçu pour ce programme.
- Aucun soutien commercial ou financier en nature n'a été reçu pour ce programme.
- Conflit(s) d'intérêts potentiel(s) :
 - Aucun conférencier n'a reçu de paiement ni de financement destiné à un organisme à but lucratif.
 - Aucun organisme ne possède de produit qui sera abordé dans le cadre de la séance.

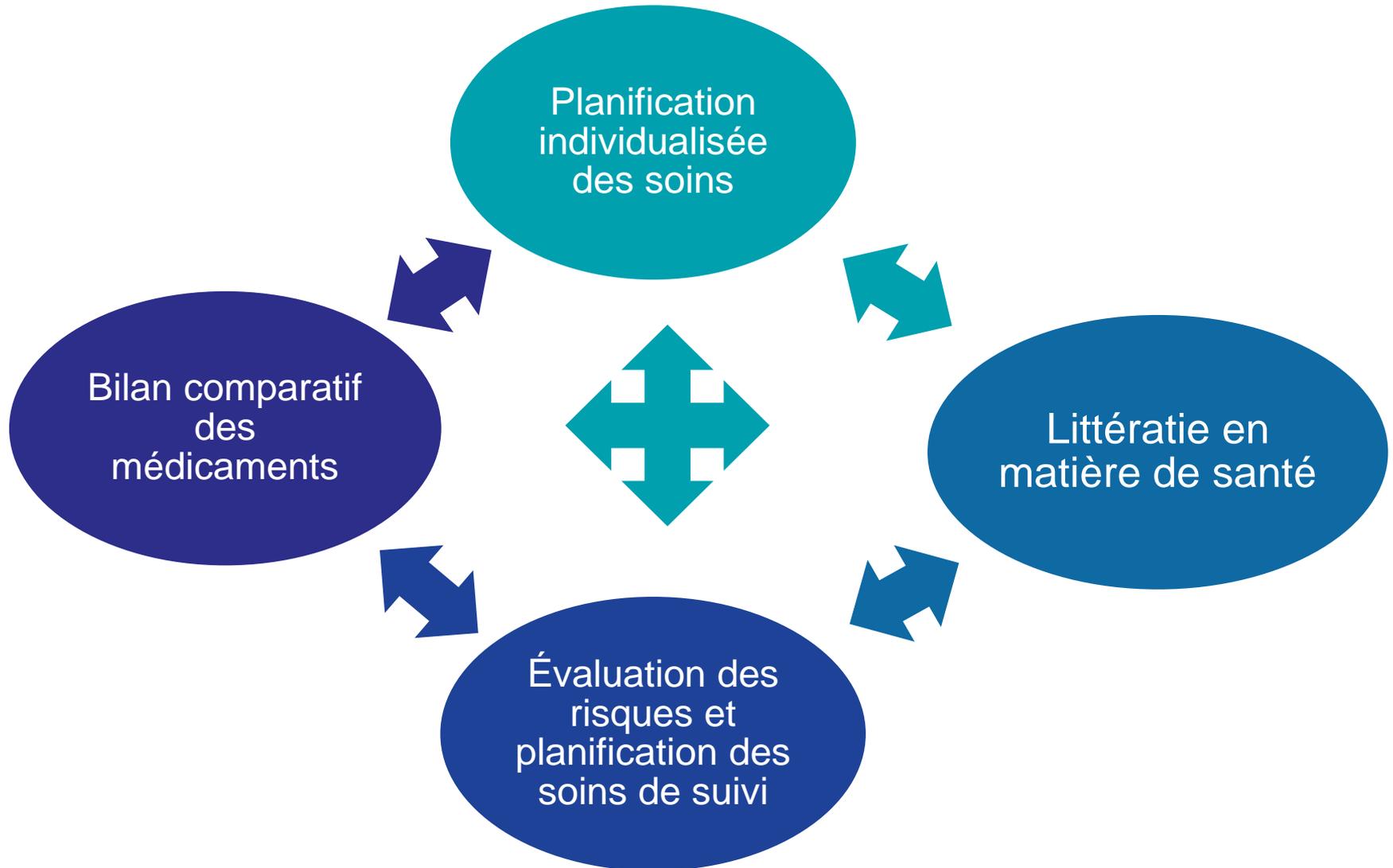
Programme

- Présentations
- Définir la littératie en santé
- Répercussions sur les transitions en matière de soins
- Hypothèses et enjeux
- Outils d'évaluation
- Mesures
- Réalités pratiques
- Application dans le domaine

Quelques ressources utiles : Trousse d'amélioration de QSSO



Trousse d'amélioration des transitions



Objectifs d'apprentissage

- Comprendre l'expression « littératie en matière de santé ».
- Reconnaître les répercussions de la littératie en matière de santé sur les transitions des patients au sein du continuum des soins.
- Comprendre l'importance de renforcer la littératie en matière de santé auprès de vos patients/clients.
- Apprendre comment évaluer la littératie en matière de santé de vos patients/clients.
- Se familiariser avec les outils et les ressources permettant d'évaluer la littératie en matière de santé et d'améliorer la littératie en santé de vos patients/clients.

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

- A. Jargon du domaine médical
- B. La connaissance du système de soins de santé
- C. La connaissance du système de santé fédéral et provincial
- D. La capacité d'obtenir, de traiter et de comprendre les renseignements en matière de santé.

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

La littératie en matière de santé représente les aptitudes cognitives et sociales qui déterminent la motivation et la capacité des personnes à obtenir, à comprendre et à utiliser des renseignements d'une façon qui favorise et maintienne une bonne santé.



~ Organisation mondiale de la Santé, 1988.

Niveaux de littératie en matière de santé : faible par rapport à élevé

- Plus complexe que la littératie de nature générale
- Lien clairement établi entre la littératie en matière de santé et les résultats en matière de santé.

Les patients possédant un **niveau élevé de littératie en matière de santé** peuvent lire et comprendre le matériel écrit pour favoriser et maintenir leur bonne santé et s'orienter au sein du système de services.

Les patients qui possèdent un **faible niveau de littératie en matière de santé** ne sont pas en mesure de le faire.



Les patients qui possèdent un **niveau élevé de littératie en matière de santé** comprennent leurs médicaments et les prennent correctement.



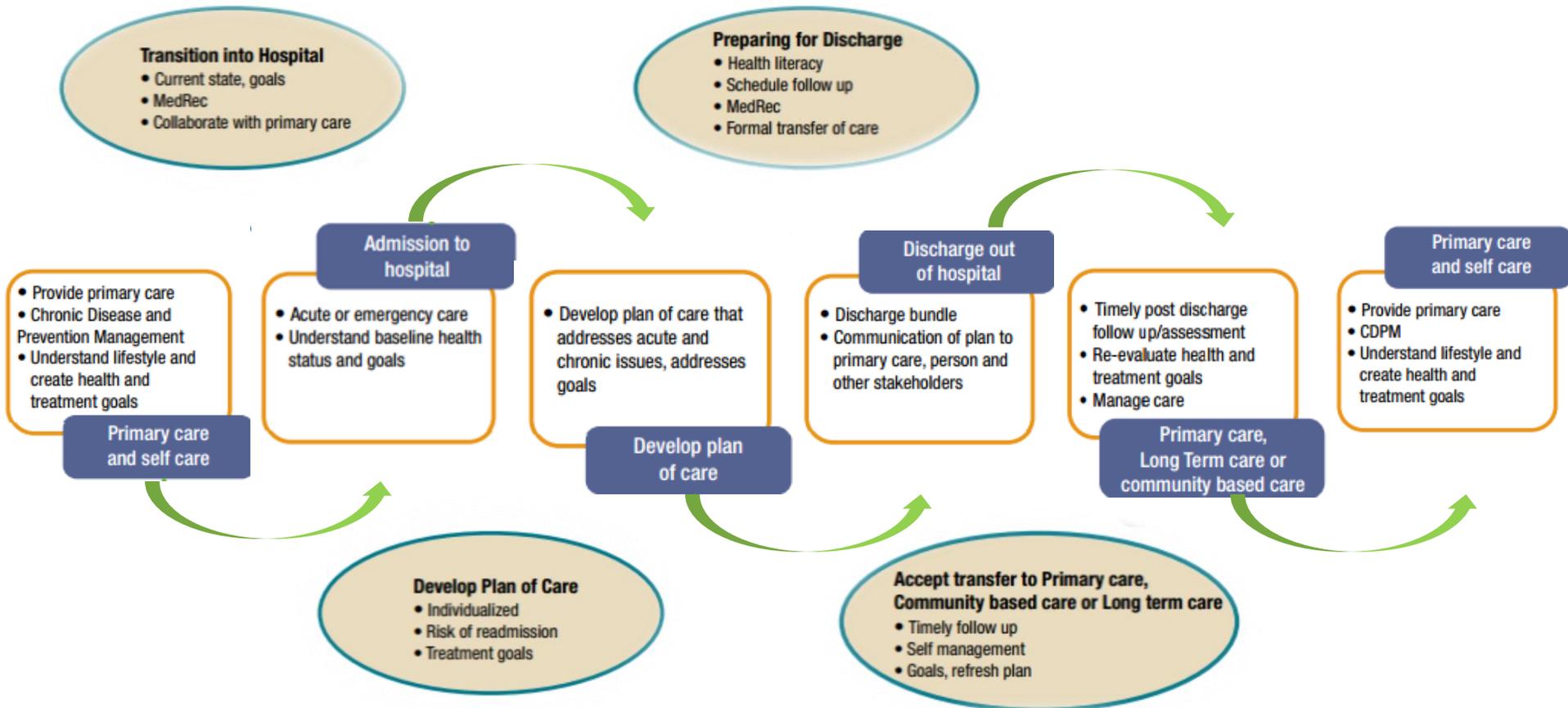
Les patients qui possèdent un **faible niveau de littératie en matière de santé** ne sont pas en mesure de le faire.

Les patients diabétiques qui possèdent un **niveau élevé de littératie en matière de santé** peuvent ajuster leur dose d'insuline selon leur taux de glycémie.

Les patients qui possèdent un **faible niveau de littératie en matière de santé** ne sont pas en mesure de le faire.



La littératie en matière de santé et les répercussions sur les transitions en matière de soins



Question : Quel pourcentage de Canadiens possèdent un faible niveau de littératie en matière de santé?

- A. 15 %
- B. 30 %
- C. 45 %
- D. 60 %
- E. 75 %

Pourquoi devons-nous renforcer la littératie en matière de santé dans le cadre de nos interactions quotidiennes?

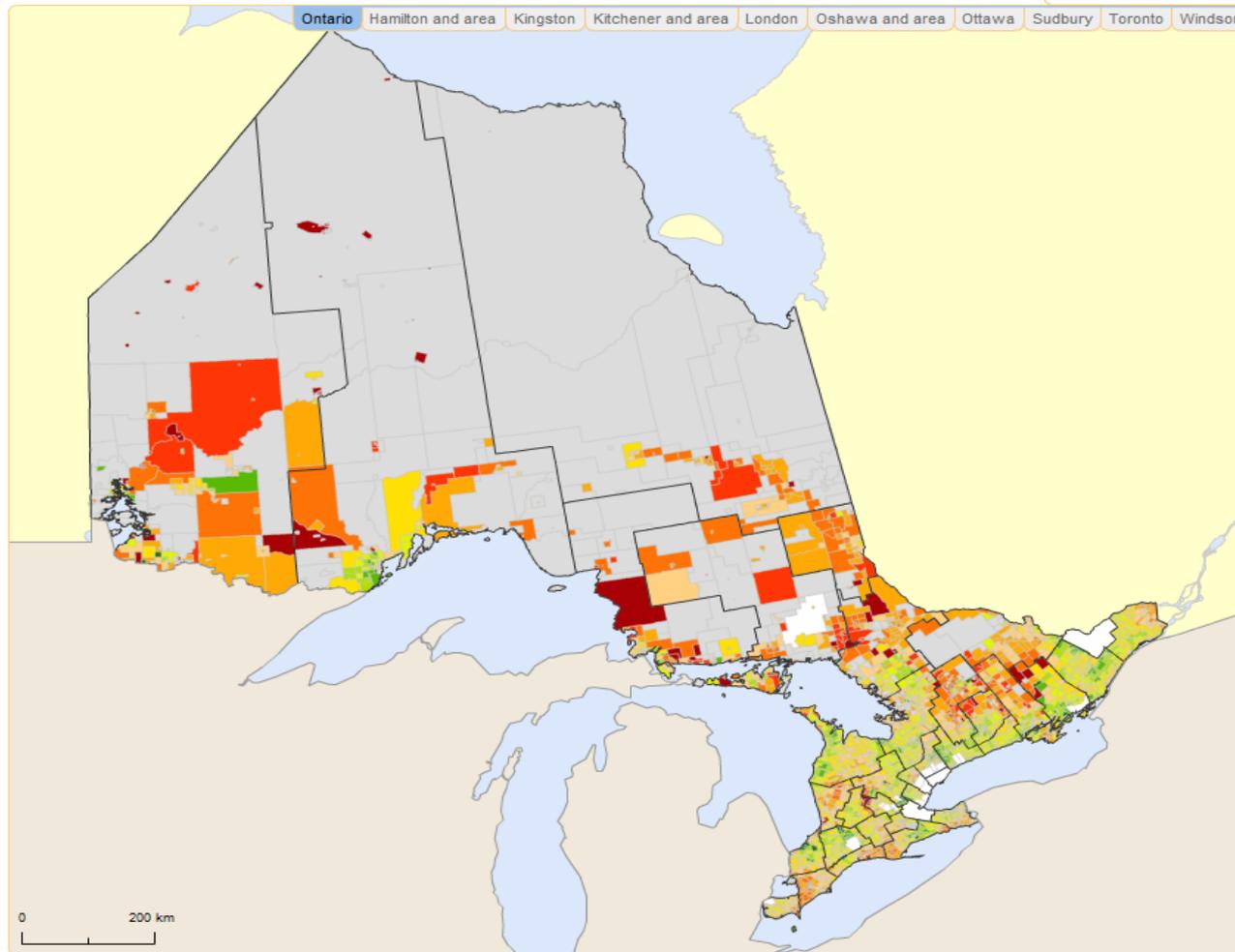
Avec le niveau de littératie en santé se situant à deux ou moins (définition EIACA), **60 %** des adultes canadiens sont incapables d'obtenir des renseignements et des services de santé, de les comprendre et d'agir en conséquence, et de prendre eux-mêmes les décisions appropriées relatives à leur santé.

<http://www.ccl-cca.ca/ccl/Reports/HealthLiteracy/HealthLiteracy2007-2.html>

Littératie en santé au Canada : Résultats initiaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (EIACA), septembre 2007.

Niveaux de littératie en Ontario

Health Literacy



Select what you want to see

Health Literacy

Proportion at Level 2 and below 2003

Proportion at Level 2 and below (%)

82
78
74
70
66
62
58
54
50
0

Insufficient data

Source: IALSS 2003 and 2001 Census of Canada

Niveau 1 : Compétences très faibles.

Niveau 2 : Lecture des textes simples, explicites, correspondant à des tâches peu complexes.

Niveau 3 : Minimum convenable pour composer avec les exigences de la vie quotidienne et du travail dans une société évoluée.

Niveaux 4 et 5 : Compétences supérieures.

http://www.ccl-cca.ca/cclflash/healthliteracy/map_canada_f.html

Comment promouvoir la littératie en matière de santé

Les principales compétences relatives à la littératie en santé sont la capacité à :

- interpréter des documents, lire et écrire (littératie imprimée);
- utiliser de l'information quantitative (numératie);
- parler et écouter attentivement (littératie orale).



Les compétences relatives à la littératie en matière de santé et ce qu'elles représentent pour les patients et leurs fournisseurs de soins



http://www.gov.ns.ca/health/primaryhealthcare/health_literacy_video.asp

Hypothèses et enjeux

- Les fournisseurs n'évaluent pas les niveaux de littératie des personnes.
- Les personnes peuvent ne pas comprendre leur état immédiatement, ou même jamais.
- Les fournisseurs assument qu'une personne comprend sa maladie, son traitement et les directives relatives à son congé.
- Les fournisseurs utilisent un langage médical complexe.
- Beaucoup de fournisseurs reçoivent peu ou pas de formation en ce qui a trait aux techniques d'évaluation de la littératie en matière de santé.
- Le milieu d'enseignement n'est pas convivial.

Question : À l'heure actuelle, évaluez-vous les compétences relatives à la littératie en santé de vos patients/clients?

- A. Oui
- B. Non
- C. Parfois
- D. Ne sait pas.

Comment évaluer les principales compétences relatives à la littératie en matière de santé?

- Communiquer en utilisant un langage facile à comprendre et utiliser du matériel convivial.
- Créer un climat de confiance qui favorise le questionnement.
- Déterminer les membres de la famille / les personnes soignantes clés qui aideront le patient à comprendre les directives et son état.
- Utiliser les évaluations de la littératie en matière de santé afin d'orienter les stratégies, le matériel et les ressources permettant de diffuser les renseignements.
- Avoir des conversations en personne et planifier chaque transfert pour assurer un transfert cordial.
- Déterminer les besoins de la personne en matière d'apprentissage et les consigner à son dossier.

Outils d'évaluation

- Estimation rapide de la littératie des adultes dans le domaine de la médecine (Rapid Estimate of Adult Literacy in Medicine [REALM])
- Newest Vital Sign (NVS)
- Conseils pour communiquer avec les patients
- Programme de la Caroline du Nord sur la littératie en matière de santé
- Outil « retransmission de l'information » pour améliorer la communication
- Ask me 3 Questions
- Modèle d'autogestion Flinder

Transitions en matière de soins : Trousse d'amélioration – Page 24

<http://www.hqontario.ca/Portals/0/Documents/bp/bp-improve-pkg-transitions-interactive-fr.pdf>

Trois questions à poser

Trois questions simples, mais essentielles que les patients devraient poser à leur fournisseur dans tous les échanges liés aux soins de santé :

1. Quel est mon principal problème?
2. Que dois-je faire?
3. Pourquoi est-il important que je le fasse?

Il est possible de télécharger des affiches et des brochures gratuites.

<http://www.npsf.org/for-healthcare-professionals/programs/ask-me-3/>

Termes à surveiller

Terme problématique	Remplacer par...
Inhibiteur	Un médicament qui arrête quelque chose qui est mauvais pour la santé.
Intermittent	Irrégulier
Option	Choix
S'abstenir	Éviter, ne pas utiliser (ou manger)
Cognitif	Capacité de comprendre, penser
Hypertension	Pression artérielle élevée
Adéquat	Suffisant
Excessif	Trop
Couramment	Souvent
Néfastes	Mauvais
Démontrer	Expliquer

Technique de « retransmission de l'information »

- Il s'agit de demander au patient de reformuler les directives ou les renseignements que vous lui avez donnés.
- Les fournisseurs font appel à cette technique pour s'assurer que le patient a bien compris les explications.
- Au besoin, apportez des précisions ou transmettez l'information de nouveau. On peut confirmer que le patient a bien compris lorsqu'il réexplique de manière adéquate les renseignements au fournisseur.

Util Newest Vital Signs (NVS)

1. If you eat the entire container, how many calories will you eat?
2. If you are allowed to eat 60 grams of carbohydrates as a snack, how much ice cream could you have?
3. Your doctor advises you to reduce the amount of saturated fat in your diet. You usually have 42 g of saturated fat each day, which includes one serving of ice cream. If you stop eating ice cream, how many grams of saturated fat would you be consuming each day?
4. If you usually eat 2,500 calories in a day, what percentage of your daily value of calories will you be eating if you eat one serving?

Nutrition Facts	
Serving Size	½ cup
Servings per container	4
Amount per serving	
Calories	250
Fat Cal	120
	%DV
Total Fat 13g	20%
Sat Fat 9g	40%
Cholesterol 28mg	12%
Sodium 55mg	2%
Total Carbohydrate 30g	12%
Dietary Fiber 2g	
Sugars 23g	
Protein 4g	8%

*Percentage Daily Values (DV) are based on a 2,000 calorie diet. Your daily values may be higher or lower depending on your calorie needs.

Ingredients: Cream, Skim Milk, Liquid Sugar, Water, Egg Yolks, Brown Sugar, Milkfat, Peanut Oil, Sugar, Butter, Salt, Carrageenan, Vanilla Extract.

4.6

TOOLBOX *All tools and resources were accessed / verified in April 2013.*



Rapid Estimate of Adult Literacy in Medicine (REALM)

Commonly used to measure health literacy is the Rapid Estimate of Adult Literacy in Medicine (REALM). This validated tool to measure health literacy takes about 2 minutes to administer. Contact Terry C Davis at tdavis1@lsuhsc.edu for a copy.

Newest Vital Sign

Newest Vital Sign is an emerging tool to assess a person's ability to interpret print material using a simple ice cream label and six questions. <http://www.pfizerhealthliteracy.com/public-policy-researchers/NewestVitalSign.aspx>

Tips for Communicating with Patients

Tips for Communicating with Patients. Clear Health Communication Initiative. Pfizer. April 2011. <http://www.pfizerhealthliteracy.com/asset/pdf/help-your-patients.pdf>

North Carolina Program on Health Literacy

North Carolina Program on Health Literacy <http://nchealthliteracy.org/index.html>

This website includes a variety of resources including videos, teaching aids, assessment tools, a health literacy getting started toolkit and more.

Teach Back

Teach Back Technique. http://www.ethics.va.gov/docs/infocus/InFocus_20060401_Teach_Back.pdf (See Appendix)

Clinical Teach Back Cards, TMF Health Quality Institute

Nurses in hospitals, nursing homes, home health agencies and physician offices will find this tool useful for teaching congestive heart failure (CHF) patients about their medications. Included are a cover reminder card, nine medication cards, three core measure (AMI, CHF and pneumonia) cards and a card listing ACE-inhibitors and beta blockers. Each medication card includes: 1) How the class of drug works, 2) What problems to report to the doctor/nurse, and 3) The brand or generic drug names by class. More information on this subject and similar resources can be found by visiting the Resource Center on the Texas Quality Improvement Organization website, managed by TMF Health Quality Institute, the Medicare Quality Improvement Organization for Texas.



Mesures de la littératie en matière de santé



Mesures des résultats

- % de réadmissions
- Durée du séjour
- % de visites aux SU
- Confiance envers l'autogestion des soins par le patient

Mesures du processus

- % de patients du maillon santé en mesure de comprendre les explications relatives aux résultats des tests (SU, hospitalisation, soins primaires).
- % de patients qui savaient vers qui se tourner s'ils avaient besoin d'aide après avoir obtenu leur congé de la SU, de l'hôpital ou du spécialiste.
- % de patients qui adoptent les bonnes mesures pour gérer leurs soins (tests ou analyses en laboratoire effectués).
- % de patients qui, après avoir reçu des directives relatives à leurs soins, ont été en mesure de reformuler les renseignements sur la gestion de leur maladie.

Mesures compensatoires

- Taux de réadmission aux soins primaires ou aux soins du spécialiste

Réalités pratiques

- Les patients démontrent, sur le plan affectif, qu'ils sont prêts à accepter.
- Barrières linguistiques
- Différences culturelles
- Compétence du patient
- Compétence du fournisseur
- Réseaux de soutien disponibles

Question : Après avoir assisté au présent webinaire, commencerez-vous à évaluer la littératie en matière de santé de vos patients/clients?

- A. Oui, je commencerai à évaluer la littératie en matière de santé.
- B. J'aimerais le faire, mais des contraintes m'en empêchent.
- C. Je ne suis pas certain que l'évaluation de la littératie en matière de santé soit importante.
- D. J'évalue déjà la littératie en santé de mes patients.

Ressources sur la littératie en matière de santé

- Conseil canadien sur l'apprentissage (CCA) – Carte de la littératie en santé
http://www.ccl-cca.ca/cclflash/healthliteracy/map_canada_f.html
- Ask me 3
<http://www.npsf.org/for-healthcare-professionals/programs/ask-me-3/>
- Transitions en matière de soins : Trousse d'amélioration
<http://www.hqontario.ca/meilleureapproche/services-et-outils/trousses-d'amelioration>
- US National Library of Medicine: Easy to Read Resources (en anglais)
http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/all_easytoread.html#C
- Taking off the Blindfold: Seeing how Literacy affects Health (en anglais)
<http://www.healthliteracyruralresearch.ca/pubs/takngoff/cover.htm>
- Gouvernement de la Nouvelle-Écosse : Health Literacy-Making the Connection (en anglais)
http://www.gov.ns.ca/health/primaryhealthcare/health_literacy_video.asp
- Writing Health Information for Patients and Families (en anglais)
http://www.hamiltonhealthsciences.ca/workfiles/PATIENT_ED/Writing%20health%20information%20Sept%203%2008%20With%20hyperlinks.pdf

Résumé

- Meilleure compréhension de ce que signifie l'expression « littératie en matière de santé ».
- Hypothèses et enjeux liés à la littératie en matière de santé
- Idées innovatrices pour aider les patients à bien saisir ce qu'ils sont censés faire.
- Outils
- Réalités pratiques



www.HQontario.ca/accueil