

# Transitions entre l'hôpital et la maison

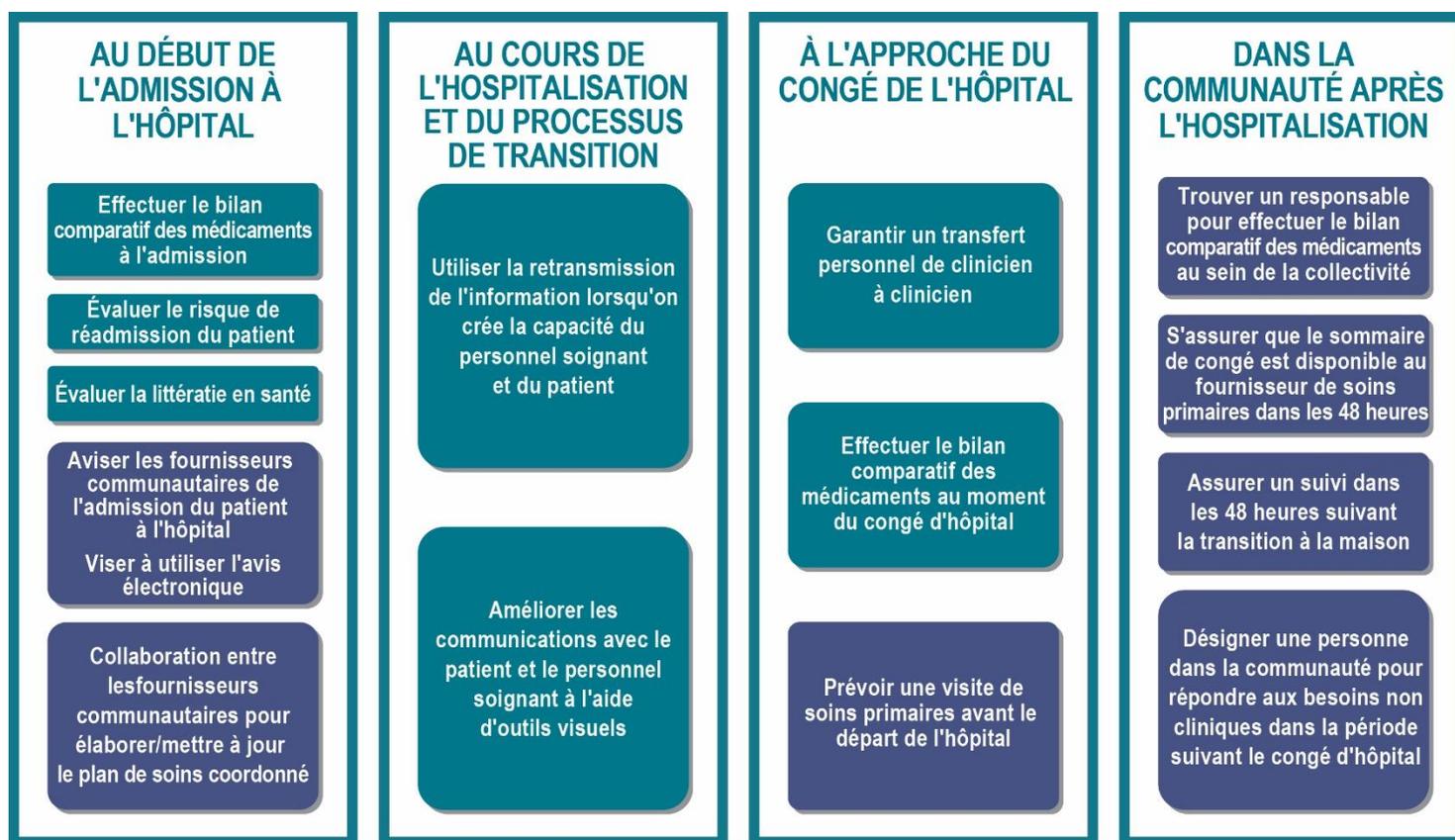
## Au début de l'admission à l'hôpital : Évaluer la littératie en santé

Publié en septembre 2016

Les patients aux prises avec plusieurs problèmes de santé et ayant des besoins complexes peuvent nécessiter des soins de plusieurs milieux de soins de santé (p. ex., hôpitaux, médecins de famille, spécialistes, etc.), et cela présente des risques importants pour leur sécurité et la qualité de leurs soins. Les transferts incomplets ou inexacts de renseignements, l'absence de suivi adéquat et/ou des erreurs de prescription au moment de la transition peuvent être très dangereux et poser des risques importants et évitables pour les patients. De plus, les répercussions de ces risques peuvent être accrues par les patients et les familles se croyant mal préparés pour gérer leurs soins et qui croient ne pas être en mesure d'accéder aux fournisseurs de soins de santé appropriés pour le suivi.

La **Figure 1** est un survol des **pratiques innovantes et des meilleures pratiques fondées sur des données probantes** qui sont conçues pour améliorer les transitions entre l'hôpital et la maison.

L'utilisation de ces pratiques varie grandement dans la province. Les équipes sont incitées à prioriser la mise en place des meilleures pratiques fondées sur des données probantes avant l'adoption des pratiques innovantes.



 Meilleures pratiques fondées sur les données probantes

 Pratiques innovantes

**Figure 1 : Pratiques pour améliorer les transitions entre l'hôpital et la maison**

Le matériel pour le guide des transitions entre l'hôpital et la maison a été préparé en collaboration avec les maillons santé et le groupe de référence clinique.

## Description de cette meilleure pratique fondée sur les données probantes

La documentation offre plusieurs définitions de la littératie en santé. On la décrit comme étant « la capacité à accéder, comprendre, évaluer et communiquer l'information de manière à promouvoir, maintenir et améliorer la santé dans une multitude de contextes tout au long du cycle de vie. »<sup>1</sup> La littératie en santé est essentielle pour un accès efficace aux soins et nécessite que les patients jouent un rôle plus actif dans la gestion de leurs soins. Les problèmes liés à la littératie touchent tous les gens, mais les patients ayant plusieurs problèmes de santé et des besoins complexes sont plus à risque. Les gens ont besoin d'information qu'ils peuvent comprendre et utiliser pour prendre les meilleures décisions pour leur santé. Les meilleures pratiques fondées sur les données probantes recommandent que les fournisseurs de soins de santé évaluent la littératie en santé de leurs patients pour préparer et fournir de l'information et des services pertinents qu'ils peuvent comprendre facilement.<sup>1</sup>

## Outils et ressources

Dans le cadre d'un balayage environnemental et d'un examen de la littérature, les outils suivants ont été réputés hautement efficaces et courants pour améliorer la littératie en santé. La décision de mettre en place ou d'administrer un de ces outils doit être prise de concert avec toute autre information pertinente sur le plan du contexte local.

Évaluer la littératie en santé		
Nom de l'outil	Aperçu	Considérations/Liens
<b>NVS (Newest Vital Sign)</b>	<p><b>NVS</b> est un outil visant à évaluer la capacité d'une personne à interpréter une étiquette de valeurs nutritives.</p> <p>L'outil est rapide et facile à utiliser, nécessitant environ trois (3) minutes pour répondre à six (6) questions et permettre aux fournisseurs d'adapter leur pratiques de communication selon le niveau de littératie en santé du patient.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pfizer Inc.</b> offre l'outil <b>NVS</b> à l'adresse suivante : <a href="http://www.pfizer.com/files/health/nvs_flipbook_english_final.pdf">http://www.pfizer.com/files/health/nvs_flipbook_english_final.pdf</a></li></ul>
<b>Estimation rapide de la littératie des adultes dans le domaine de la médecine (Rapid Estimate of Adult Literacy in Medicine [REALM])</b>	<p><b>REALM</b> est un outil éprouvé couramment utilisé pour évaluer la littératie en santé. L'administration de l'outil exige environ deux (2) minutes et il peut être utilisé pour faire des suppositions quant à la capacité d'une personne à lire et à prononcer les termes liés à la santé.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>L'Agency for Healthcare Research and Quality</b> offre un test de reconnaissance des mots permettant aux cliniciens d'effectuer une évaluation rapide et concrète du niveau de littératie en santé du patient. Veuillez communiquer avec le Dr Terry Davis à l'adresse <a href="mailto:tdavis1@lsuhsc.edu">tdavis1@lsuhsc.edu</a> pour obtenir l'autorisation d'utiliser REALM.</li><li>• On peut accéder à l'<b>Agency for Healthcare Research and Quality</b> à l'adresse suivante : <a href="http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy/index.html">http://www.ahrq.gov/professionals/quality-patient-safety/quality-resources/tools/literacy/index.html</a></li></ul>

<sup>1</sup> Rootman I., Gordon-El-Bihbety D. Vision d'une culture de la santé au Canada – Rapport du Groupe d'experts sur la littératie en matière de santé [Internet]. Association canadienne de santé publique; 2009 [citation du 20 juillet 2016]. Offert au : [http://www.cpha.ca/uploads/portals/h-l/report\\_f.pdf](http://www.cpha.ca/uploads/portals/h-l/report_f.pdf)

<p><b>Trousse d'outils des précautions universelles pour la littératie en santé</b></p>	<p>Le <i>North Carolina Program</i> sur la littératie en santé comprend des directives étape par étape et des outils pour évaluer la pratique d'un fournisseur de soins de santé et l'appui pour apporter les changements lui permettant de joindre ses patients, peu importe leur niveau de littératie.</p> <p>Conçue pour être utilisée avec tous les niveaux de personnel dans une pratique offrant des soins primaires aux patients adultes et/ou pédiatriques. Le site Web comprend une multitude de ressources, y compris des vidéos, des aides à l'apprentissage, des outils d'évaluation, une trousse d'outils de départ sur la littératie en santé et bien plus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>trousse d'outils universelle</b> est offerte sur le site Web du North Carolina Health Literacy Council : <a href="http://www.nchealthliteracy.org/toolkit/toolkit_w_appendix.pdf">http://www.nchealthliteracy.org/toolkit/toolkit_w_appendix.pdf</a> (consulter la page 123 - « Questions d'évaluation du niveau de littératie en santé »)</li> </ul>
---	---	--

## Ressources supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'amélioration de la qualité, veuillez visiter : <http://qualitycompass.hqontario.ca/portal/getting-started>.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la littératie en santé, visitez le site Web suivant :

- *Transformation Qualité de la santé 2013 – La littératie en matière de santé et ses effets*  
<http://www.hqontario.ca/Portals/0/Documents/events/hqt/hqt2013-session-10-fr.pdf>
- *Appuyer les maillons santé – meilleure APPROCHE – Trousse d'amélioration fondée sur des données probantes (consulter la section 4.5 « Renforcer la littératie en matière de santé »)*  
<http://www.hqontario.ca/Portals/0/documents/qi/health-links/bp-improve-package-transitions-fr.pdf>
- *Hamilton Health Sciences – Health Literacy Connection*  
<http://www.healthliteracyconnection.ca/measurement.aspx?sel=1#>
- *Transformation Qualité de la santé 2013 – La littératie en matière de santé et ses effets*  
<http://www.hqontario.ca/Portals/0/Documents/events/hqt/hqt2013-session-10-fr.pdf>  
(comprend la vidéo sur la retransmission de l'information du RLISS Hamilton Niagara Haldimand Brant et du système Hamilton Health Sciences)

## Références

1. Rootman I., Gordon-El-Bihbety D. Vision d'une culture de la santé au Canada – Rapport du Groupe d'experts sur la littératie en matière de santé [Internet]. Association canadienne de santé publique; 2009 [citation du 20 juillet 2016]. Offert au : [http://www.cpha.ca/uploads/portals/h-l/report\\_f.pdf](http://www.cpha.ca/uploads/portals/h-l/report_f.pdf)