

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.

En quelques mots

Le lieu d'accueil est un espace emblématique d'une structure médico-sociale. Il est la première image que le public reçoit du service et permet de faire la transition entre l'agitation du monde extérieur et la consultation, où il est nécessaire d'être apaisé.

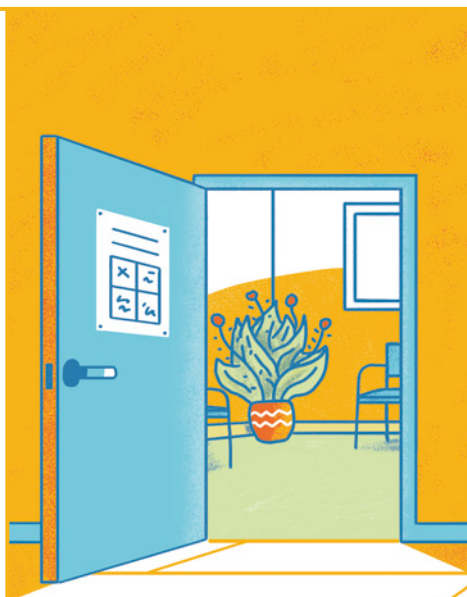
Il est intéressant d'y porter un regard pour intégrer les questions de littératie en santé, à travers plusieurs aspects : la posture des travailleurs, les supports disponibles, la communication orale, le climat du service ou la navigation au sein de celui-ci⁽¹⁾.

À épinglez

L'intérêt pour les salles d'attente, comme lieux ayant du potentiel pour promouvoir la santé date des années '90. Aujourd'hui, ces espaces tendent à être considérés comme des leviers pour favoriser l'exercice des compétences des personnes qui y patientent.

Le petit plus

La salle d'attente est bien plus qu'un espace neutre ou passif. Avant une consultation, les sentiments d'impatience ou d'inquiétude peuvent entraver la capacité des personnes à accéder aux informations, à les comprendre et à les évaluer. Penser la salle d'attente en tenant compte de son impact sur l'état émotionnel est donc important.



Témoignage

“ Lorsqu'on entre dans une salle d'attente, on sent à qui on a affaire, on sent l'ambiance et l'esprit général. C'est comme quand on arrive chez quelqu'un... ”

Une personne chargée de l'accueil dans une maison médicale



Comment s'y prendre ?

Mener une réflexion

En tant que professionnel, il est opportun de mener une réflexion sur l'aménagement de votre lieu d'accueil et plus largement sur le fonctionnement de votre service dans une optique de renforcement des compétences.

Cette démarche, en fonction des moyens disponibles, peut comprendre :

- une sensibilisation et une **formation au concept** de littératie en santé ;
- l'inscription du **renforcement de la littératie** en santé comme une responsabilité institutionnelle ;
- la **participation** des personnes fréquentant le service dans les réflexions et décisions.

Si vous travaillez en équipe, il est conseillé d'**inclure l'équipe entière** pour rendre l'environnement et les pratiques adaptés.

Vous pouvez commencer par constituer un **groupe porteur** qui priorise et planifie les actions à mener en équipe.

Instaurer un climat porteur

Rendez le lieu **chaleureux en le personnalisant** et en proposant de l'eau, du café, par exemple. Veillez à ce que le lieu soit le plus agréable possible : aéré, calme, lumineux...

Soyez attentif à ce que le lieu d'accueil soit **isolé** de la salle d'entretien afin d'assurer la **confidentialité**.

Des **activités en lien avec la santé**, animées par vous ou des partenaires, peuvent se dérouler dans la salle d'attente. En veillant à ne pas être envahissant, elles permettront à tous d'apprendre en participant activement ou simplement en écoutant.



Partage de pratiques

Dans une maison médicale, quelques professionnels se regroupent régulièrement pour aménager la salle d'attente. Ils sélectionnent notamment les thématiques des campagnes à partir des sujets préoccupant les patients ou à partir des données de santé générales de leur patientèle. Les suggestions sont ensuite discutées en équipe complète avant d'être diffusées.

Sélectionner les supports d'information

Le type d'informations et les sujets qui peuvent être mis en avant sont nombreux, il est donc nécessaire de les **prioriser**.

Faites du lien avec les problématiques concernant votre public (boîte à suggestions, diagnostics...), avec les activités de votre service ou avec l'actualité.

Renouvelez et **actualisez** régulièrement les informations disponibles en suivant, par exemple, les campagnes nationales.

Ne surchargez pas les murs et **organisez** l'affichage par thèmes.

Assurez-vous (vous et votre équipe) de connaître les supports disponibles et de **pouvoir répondre aux questions** ou réorienter au besoin.





Les informations diffusées peuvent soutenir directement les compétences des personnes en les préparant à l'entretien à venir, via des affiches et brochures :

- **encourageant les personnes à poser des questions** au professionnel concernant leur problème ;
- **clarifiant des questions pratiques** qui pourraient préoccuper les personnes (ex. : procédures administratives) ;
- **invitant à tenir un carnet** où noter leurs observations et questions utiles pour l'entretien.

Concevez ou utilisez des supports d'information rédigés en **langage clair** (voir Fiche Lisa 1).

Veillez à ce qu'ils ne soient pas culpabilisants ou anxiogènes.

Utilisez des moyens alternatifs à l'affiche qui permettent d'attirer l'attention et, sous certaines formes, d'être **accessibles aux personnes ne lisant pas**. Par exemple, un support en 3D.

L'image animée et les messages courts permettent de **pallier les difficultés de lecture** et de capter l'attention. Les écrans tactiles permettent quant à eux de proposer un mode d'information **interactif**, ludique et personnalisé (via des quiz et des jeux). Cependant, la place des **écrans** fait débat, ils sont fort présents dans la vie quotidienne et peuvent être monopolisants.

Soigner la communication orale

Dans certains services, il existe des accueillants dont le rôle est primordial pour accompagner, être disponible, récolter des informations et répondre aux questions.

La personne en charge de l'accueil peut faciliter la transition vers l'entretien à venir. Référez-vous aux recommandations pour une **communication claire** (voir Fiche Lisa 4).

Simplifier la navigation dans le système

Si les étapes par lesquelles doivent passer les personnes vous semblent claires, elles ne le sont pas pour tous et cela peut être source d'incompréhension voire de stress.

Affichez un **schéma des procédures** et des conditions d'accès aux services que vous offrez et éventuellement des liens avec les services externes. Ce schéma peut être complété par une explication de la personne qui accueille.

Adoptez une **signalisation** claire au sein de votre service.

Affichez les **tarifs et les honoraires** actuels de manière claire, en ce compris les prises en charge sociales.





Des outils et des ressources



Outil d'autoévaluation des institutions de soin en matière de littératie en santé, Université de Liège, 2018. Ce questionnaire, présenté sous forme de check-list, vise à évaluer dans quelle mesure les conditions matérielles et la culture de travail au sein d'une structure permettent de tenir compte du niveau de littératie en santé des usagers.



Littératie en santé dans les organisations communautaires : une trousse pour soutenir la mobilisation et la planification, Halifax, 2017. Cette trousse contient des renseignements et des outils pratiques pour améliorer la littératie en santé au sein d'une organisation. learningforhealth.weebly.com



En patientant est un site internet créé par le **CRES PACA**. Son objectif est de sensibiliser le patient en salle d'attente à l'importance de la prévention, de lui faire prendre conscience d'un besoin personnel et de l'aider à en parler avec les soignants. Il compile des ressources organisées en 3 rubriques : « Je m'informe », « Je joue », « Je me teste ». www.cres-paca.org



Bibliographie

- (1) BRACH C., « The Journey to Become a Health Literate Organization: A Snapshot of Health System Improvement », in : Health Literacy New Directions in Research, Theory and Practice, Siegel, 2017, pp. 203-237.
- (2) GIGNON M., IDRIS H., MANAOUIL C. & alii, « The waiting room: vector for health education? The general practitioner's point of view », in : BMC Research Notes, 5:511, 2012, pp.1-6.
- (3) MOERENHOUT T., BORGERMANS L., SCHOL S. & alii, « Patient health information materials in waiting rooms of family physicians: do patients care? », in : Patient preference and adherence, 7, 2013, pp. 489-497.
- (4) WARD K., HAWTHORNE K., « Do patients read health promotion posters in the waiting room? A study in one general practice », in : British Journal of General Practice, 44, 1994, pp. 583-585.



Pourquoi des Fiches Lisa?

« Lisa » est l'abréviation de « Littératie en santé » qui désigne les capacités des personnes à accéder à des informations pour la santé, à les comprendre, à les évaluer et à les appliquer. À Cultures&Santé, nous pensons que de nombreuses actions peuvent être menées pour soutenir les personnes dans la mobilisation et le développement de ces capacités. Cela passe aussi par un travail de réflexion et d'aménagement de l'espace et des lieux d'accueil.

Les Fiches Lisa sont accessibles en ligne : cultures-sante.be > nos outils > Fiches Lisa



En savoir plus sur la littératie en santé

« Littératie en santé : D'un concept à la pratique », guide disponible sur le site www.cultures-sante.be

Remerciements

Pour leurs apports dans la construction : Gilles Henrard et les maisons médicales de la Senne, de la Perche, de l'Atlante et de l'intergroupe carolo.

Merci également aux relecteurs et relectrices.



Cultures & Santé
148 rue d'Anderlecht
1000 Bruxelles
www.cultures-sante.be

Avec le soutien de :

