



# Vos patients vous comprennent-ils ?

Docteure Diane G. Bergeron, optométriste

Qui d'entre vous n'a jamais levé les yeux au plafond en entendant les propos rapportés par vos patients, soit sur leur prise de médication, l'entretien de leurs lentilles cornéennes ou la guérison spontanée d'une cataracte ou d'un glaucome.

Les liens entre la littératie et la santé sont faciles à comprendre. La littératie se définit selon le Conseil Canadien sur l'Apprentissage (CCA) comme étant «l'ensemble des connaissances en lecture et écriture permettant à un individu d'être fonctionnel en société». Dans le domaine de la santé ça veut dire être capable d'obtenir, comprendre et traiter l'information de base sur les problèmes de santé et les services nécessaires pour prendre des décisions éclairées.

Si on s'attarde sur le matériel informatif produit par les divers organismes oeuvrant dans les domaines de la santé, la plupart de ceux-ci exigent un niveau de scolarité supérieur au secondaire 5 pour être entièrement compris. Selon le Rapport de 2007 sur l'apprentissage au Canada, le niveau moyen de littératie de la population ne dépasse pas le niveau de fin du primaire.

L'enquête nationale sur l'apprentissage des adultes a établi que 21% de la population n'a pas une littératie générale suffisante pour fonctionner de façon appropriée en société et un autre 27% aurait des capacités au seuil de la littératie; ce qui veut dire que près de la moitié de la population présente des capacités insuffisantes pour bien fonctionner dans une société complexe.

En santé selon le rapport du CCA, plus de 55% des canadiens ne possèdent pas le niveau de littératie nécessaire pour comprendre la posologie des médicaments ou les consignes de sécurité qu'ils reçoivent et ce nombre peut atteindre 90% chez les patients les plus âgés.

Cela signifie qu'un professionnel de la santé a une chance sur deux d'avoir devant lui une personne qui n'a pas un niveau de littératie suffisant pour bien comprendre les instructions qu'elle reçoit sur ses soins de santé. La compréhension ne concerne pas seulement les traitements prescrits, mais aussi sa capacité à aller chercher les ressources dont elle a besoin ou les démarches administratives qu'elle doit faire.

Comment s'assurer ainsi que le patient a bien compris la fréquence d'utilisation de ses gouttes antibiotiques et la durée du traitement ou de l'utilisation de ses agents antiglaucomeux et du caractère chronique de cette condition, ou même simplement du régime de port recommandé pour sa correction visuelle. Il vous est sûrement arrivé de devoir expliquer à un patient insatisfait qui voit embrouillé et veut se faire rembourser ses nouvelles lunettes que ces lunettes de lecture ne sont pas faites pour regarder la télévision.

La communication est donc un élément essentiel d'une bonne relation patient - optométriste et il importe d'y apporter toute notre attention et de s'adapter au niveau de compréhension de nos patients. Certains indices d'un faible niveau de littératie sont assez évidents dans le contexte d'un examen visuel, comme la vitesse de lecture ou l'omission de certaines lettres ou mots; mais ces patients sont souvent conscients de leurs limites et il importe d'éviter les situations qui peuvent engendrer de la gêne ou leur faire perdre la face.

Il est facile de trouver de petits trucs qui nous permettent d'éviter les pièges de la communication avec les patients. D'abord faire en sorte d'utiliser des phrases courtes et ne pas donner trop d'information d'un seul coup, ne pas utiliser de double négation (je n'ai pas dit de ne pas porter vos lunettes...), et faire attention au jargon médical ou technique. Dans notre domaine nous avons l'avantage d'avoir des aides très visuelles pour renforcer les informations données, un dessin vaut bien mille mots et une utilisation de la lunette d'essai peut faire comprendre rapidement le pourquoi du port de ses lunettes pour conduire bien plus que la lecture des normes gouvernementales sur les permis de conduire.

Le patient ne changera pas pendant le temps que dure son examen visuel et c'est donc à vous optométristes de vous adapter. En choisissant les bons mots, mots d'usage courant ne portant pas à confusion, en répétant les consignes et en s'assurant que le patient les a bien comprises, on met toutes les chances de notre côté pour que le patient soit fidèle à son traitement, porte ses lunettes ou ses lentilles cornéennes dans les circonstances pour lesquelles elles ont été prescrites ou se présente à son prochain rendez-vous chez l'ophtalmologiste, chez un confrère ou à votre clinique pour un suivi de sa condition.

Un patient qui vous a bien compris sera plus enclin à suivre vos recommandations ainsi une bonne communication entre vous et vos patients ne peut être que gagnante pour les deux parties.

## Bibliographie

1. Claude Richard, Docteure Marie-Thérèse Lussier, La littératie en santé : une chance sur deux d'être compris par son patient, Les cahiers de MedActual dpc, vol.8 no.30, novembre 2008
2. Gauthier J (2005). Les patients aux prises avec des problèmes d'alphabetisme fonctionnel. ERPI, Montréal
3. Terry Davis, Mark Williams, Estela Marin, Ruth Parker et Jonathan Glass. Health Literacy and Cancer communication. A Cancer Journal for Clinicians 2002;52, 134-149
4. Conseil Canadien sur l'apprentissage (2007). État de l'apprentissage au Canada: pas le temps de s'illusionner. Rapport sur l'apprentissage au Canada 2007, Ottawa, Canada