

<b>OBJET :</b> POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS	<b>POLITIQUE N° 25 101</b>
<b>DESTINATAIRES :</b> Toutes les unités administratives	<b>Émise le :</b> 21-09-2012
<b>ÉMISE PAR :</b> Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient	
<b>APPROUVÉE PAR :</b> Original signé par Dr. François Lespérance Directeur général adjoint – Affaires médicales et académiques	<b>Date :</b> Le 28 mai 2013

## BUT

Le but de cette politique est de définir les règles nécessaires à la création et la révision de documents destinés à informer les usagers et leur fournir des renseignements liés à leur santé. Elle vise également à contrôler la création et la modification des documents élaborés au Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) afin qu'ils respectent les critères de qualité rédactionnelle et visuelle assurant aux patients et à leurs proches une compréhension optimale des informations fournies (principes de littératie en santé).

## 1. PERSONNES VISÉES

Tous les membres du personnel, les stagiaires, les résidents et les médecins pratiquant au CHUM qui s'appêtent à rédiger de nouveaux documents d'information et d'éducation à la santé ou à réviser des documents déjà existants.

## 2. FONDEMENTS

Cette politique est assujettie :

aux *Normes de promotion de la santé dans les hôpitaux* de l'Organisation mondiale de la santé (OMS);

à la *Politique de promotion de la santé*, publiée par le CHUM et portant le n° 25 100;

à la *Politique sur le droit d'auteur*, publiée par le CHUM et portant le n° 60 900;

à la *Politique sur l'ajout, la modification ou le retrait des formulaires*, publiée par le CHUM et portant le n° 65 230.

**OBJET :** POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS

**POLITIQUE N° 25 101**

### 3. PRINCIPES DIRECTEURS

Le CHUM, en tant qu'hôpital promoteur de la santé, fournit aux usagers de l'information sur les facteurs importants relatifs à leur état de santé, conformément à la Norme n° 3 des hôpitaux promoteurs de santé de l'OMS.

Le CHUM aide les patients à comprendre leurs maladies, les diagnostics qui leur sont proposés ainsi que les traitements qu'on leur offre.

Le CHUM aide les patients à s'adapter aux limites que leur impose leurs maladies et à agir pour améliorer la qualité de leur vie au moyen de décisions éclairées.

Le CHUM reconnaît l'importance de diffuser l'information répondant aux préoccupations et aux besoins des usagers.

Le CHUM privilégie l'élaboration d'approches de diffusion de l'information qui tiennent compte du niveau de littératie en santé de la population<sup>1</sup>.

Le CHUM privilégie la mise en œuvre d'approches de diffusion de l'information où la remise de documents écrits s'accompagne d'une intervention verbale<sup>2</sup>.

Le CHUM préconise les pratiques collaboratives facilitant l'harmonisation des différents renseignements fournis aux usagers par plusieurs professionnels en même temps.

Le CHUM souhaite offrir aux usagers des documents d'information et d'éducation à la santé dont le style de rédaction et la présentation visuelle répondent à des normes élevées de qualité.

Les documents d'information et d'éducation à la santé créés et utilisés aux CHUM s'appuient sur des données probantes et sont mis à jour tous les trois ans.

L'application de la présente politique s'inscrit dans l'approche préconisée par l'établissement en matière de la gestion de la qualité et de la performance.

<sup>1</sup> CENTRE CANADIEN SUR L'APPRENTISSAGE. *Littératie en santé au Canada : Résultats initiaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Ottawa 2007.

<sup>2</sup> Une intervention informative ou éducative, au cours de laquelle un professionnel de la santé intervient verbalement auprès d'un usager et lui remet un document écrit en rappel des informations transmises verbalement au cours du processus de soins, est plus efficace qu'une intervention verbale uniquement. Voir Johnson, A. & J. Sandford, "Written and verbal information versus verbal information only for patients being discharged from acute hospital settings to home: Systematic review", *Health Education Research*, vol. 20, no 4, 2005. p. 423-429.

**OBJET :** POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS

**POLITIQUE N° 25 101**

## 4. DÉFINITIONS

**Document d'information et d'éducation à la santé :** tout document écrit au CHUM et offert aux usagers pour diffuser l'information. Ces interventions visent à transmettre de l'information sur les examens, les soins et les traitements au cours du processus de soins. Elles cherchent aussi à développer les compétences des usagers pour leur permettre de participer activement à leurs soins et de cheminer vers leur mieux-être (éducation thérapeutique et à la santé).

**Littératie en santé :** *capacité qu'a un individu d'obtenir, comprendre, évaluer et utiliser des informations relatives à la santé, et aux services de santé, afin de prendre des décisions appropriées relatives à sa santé*<sup>3</sup>. Les interventions de littératie en santé regroupent toutes les actions visant l'accompagnement du patient. Elles sont centrées sur ses besoins et lui permettent de mieux comprendre son état de santé et de s'impliquer dans son processus de soins. Donc, le but est de rendre le patient capable de prendre des décisions de manière éclairée pour cheminer vers une meilleure santé.

**Usager :** toute personne, hospitalisée ou non, qui a recours aux services du CHUM. Par extension, un patient est un usager, de même que ses proches.

## 5. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- 5.1 Les documents d'information et d'éducation à la santé doivent être produits et révisés de façon planifiée et structurée. Ils sont entérinés par les gestionnaires des directions ou des services concernés.
- 5.2 Tout document d'information et d'éducation à la santé doit être écrit ou révisé conformément au guide de rédaction, **Écrire simplement et efficacement**, disponible dans la rubrique ZIP santé, Zone d'information aux patients, accessible par les liens rapides qui se trouvent à la droite de la page d'accueil de l'intranet du CHUM. Voici le chemin pour y accéder : *Intranet/Accueil/Liens rapides/Zip santé information aux patients/ Zip santé Zone d'information aux patients/Guide pratique de rédaction*.
- 5.3 Tout document d'information et d'éducation à la santé produit ou mis à jour à l'intention des usagers doit respecter les principes définis dans le guide *Écrire simplement et efficacement*, accessible sur l'intranet sous la rubrique dédiée à la Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient (DQPSEP). Les normes graphiques doivent être appliquées par la Direction des communications.
- 5.4 Le seul logo admissible sur les documents d'information et d'éducation à la santé est le logo officiel du CHUM et, lorsqu'il y a lieu, celui du Réseau Universitaire Intégré en Santé (RUIS) de l'Université de Montréal.

---

<sup>3</sup> Définition proposée par la Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient du CHUM à partir de la revue de définitions existantes.

**OBJET :** POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS

**POLITIQUE N° 25 101**

- 5.5 Les documents d'information et d'éducation à la santé écrits en collaboration avec d'autres organisations (ex. : Direction de la santé publique, Agence de la Santé et des Services Sociaux, etc.) font mention de cette collaboration à la fin du document sans ajout de logo.
- 5.6 Le contenu des documents d'information et d'éducation à la santé produits ou révisés avec un soutien financier externe (compagnies pharmaceutiques, etc.) ne doit, en aucun cas, être déterminé par les entreprises subventionnaires et les logos de ces dernières ne doivent pas être présents sur les documents. Aucune mention écrite de la contribution des entreprises subventionnaires ne peut être faite sur les documents.
- 5.7 Les membres du personnel et les médecins cèdent automatiquement au CHUM leurs droits d'auteur concernant les contenus de documents d'information et d'éducation à la santé qu'ils produisent.
- 5.8 Les documents d'information et d'éducation à la santé, créés en collaboration avec d'autres organismes, font l'objet de discussions entre partenaires. Ceux-ci doivent déterminer, dès le début, les attentes de chacun en regard du partage des droits d'auteur.
- 5.9 L'employé responsable de la rédaction d'un document d'information et d'éducation à la santé doit effectuer une recherche pour déterminer à qui appartiennent les droits d'auteur des images qu'il souhaite y intégrer. La libération des droits photographiques est sa responsabilité.
- 5.10 Tous les documents d'information et d'éducation à la santé créés au CHUM sont protégés par la licence *Creative Commons* établie par le CHUM. Cette licence autorise le téléchargement et la diffusion des documents lorsque la source est citée. Elle interdit l'utilisation du document à des fins commerciales de même que sa modification sans autorisation. Le sigle de la licence est le suivant :



- 5.11 Des spécimens de documents d'information et d'éducation à la santé destinés aux usagers doivent faire l'objet d'évaluation périodique visant à déterminer s'ils satisfont aux objectifs qui ont mené à leur élaboration (satisfaction de la clientèle, acquisition de connaissances, conditions d'utilisation du document, etc.).
- 5.12 Les documents d'information et d'éducation à la santé doivent être révisés au moins une fois tous les trois ans. Il importe aussi de tenir continuellement ces documents à jour en les modifiant si des informations pratiques (numéros de téléphone, lieux de rendez-vous, etc.) changent avant la fin de cette période.

## 6. RESPONSABILITÉS

### 6.1 Toutes les directions du CHUM

- Respectent la politique dans le cadre de leur gestion des documents d'information et d'éducation à la santé destinés aux usagers.

**OBJET :** POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS

**POLITIQUE N° 25 101**

- Expose la politique et la procédure qui lui est associée au personnel sous leur responsabilité et aux médecins avec lesquels ils collaborent.
- Coopèrent avec la Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient (DQPSEP) afin d'améliorer continuellement les critères de rédaction et de présentation graphique ainsi que le cadre de gestion des documents d'information et d'éducation à la santé destinés aux usagers.

## 6.2 La Direction des communications (DCOM)

- Travaille en partenariat avec la DQPSEP pour traiter toute demande de création ou de révision de documents relatifs au dossier de l'information et de l'éducation à la santé dont les principaux destinataires sont les usagers.
- Diffuse, en collaboration avec la DQPSEP, les documents d'information et d'éducation sur le site Internet du CHUM ainsi que des outils d'aide à la rédaction disponibles dans la rubrique ZIP santé de l'intranet du CHUM.
- Reçoit les demandes d'ajout ou de modification de formulaires provenant de la DQPSEP afin qu'ils soient inventoriés et imprimés au CHUM et ce conformément à la *Politique sur l'ajout, la modification ou le retrait des formulaires*, portant le n° 65 230.
- Imprime, à la demande des milieux cliniques, les documents d'information et d'éducation à la santé afin qu'ils soient remis aux usagers.
- Participe aux projets d'évaluation entrepris conjointement par la Direction des regroupements clientèles (DRC), la Direction des services hospitaliers (DSH), la Direction des soins infirmiers (DSI), la Direction de l'enseignement (DE) et la DQPSEP.
- Collabore avec la DQPSEP pour exposer et faire respecter les critères de rédaction et de présentation graphique ainsi que le cadre de gestion des documents d'information et d'éducation à la santé destinés aux usagers.

## 6.3 La Direction de l'enseignement (DE)

- Informe les stagiaires de l'existence de documents d'information et d'éducation à la santé créés au CHUM et les encourage à créer, à leur tour, des documents similaires répondant aux principes définis dans le guide *Écrire simplement et efficacement*.
- Met en évidence la valeur ajoutée des documents d'information et d'éducation à la santé créés dans le cadre des pratiques collaboratives interprofessionnelles.
- Indique la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation à utiliser les informations ou les images dont le CHUM ne détient pas les droits d'auteur.
- Indique les coordonnées d'une personne-ressource pour les questions.

**OBJET :** POLITIQUE SUR LES DOCUMENTS D'INFORMATION ET D'ÉDUCATION À LA SANTÉ DESTINÉS AUX USAGERS

**POLITIQUE N° 25 101**

- Appuie les cliniciens dans l'élaboration de leurs documents d'information et d'éducation à la santé en effectuant pour eux des recherches documentaires grâce à son centre de documentation.

#### 6.4 La Direction générale (DG)

- Favorise l'application des objectifs de la présente politique.

#### 6.5 La Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient (DQPSEP)

- Reçoit et traite les demandes de collaboration pour la création de nouveaux documents d'information et d'éducation à la santé ou la mise à jour de documents existants, conformément à la démarche décrite dans le guide **Écrire simplement et efficacement** qui est accessible dans l'intranet : *Intranet/Accueil/Liens rapides/Zip santé information aux patients/ Zip santé Zone d'information aux patients/Guide pratique de rédaction.*
- Coordonne les étapes du suivi des projets d'évaluation entrepris conjointement par la DRC, la DSH, la DSI, la DCOM, la DE en vue d'améliorer continuellement la qualité des documents d'information et d'éducation à la santé des usagers produits au CHUM (critères de rédaction et de présentation).
- Informe, conseille et aide le personnel et les gestionnaires dans l'application des objectifs de la présente politique.

#### 6.7 Le Comité des usagers

- Transmet l'avis des usagers sur toute question relative à l'application de cette politique quand la DQPSEP le demande.

### RÉFÉRENCES

CENTRE CANADIEN SUR L'APPRENTISSAGE. *Littératie en santé au Canada : Résultats initiaux de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*, Ottawa 2007.

JOHNSON, A. & J. SANDFORD. "Written and verbal information versus verbal information only for patients being discharged from acute hospital settings to home: Systematic review", *Health Education Research*, vol. 20, no 4, 2005, p. 423-429.

### APPLICATION

La présente politique entre en vigueur le jour de sa signature par la personne responsable désignée, soit le 28 mai 2013.

Centre hospitalier de l'Université de Montréal  
Direction de la qualité, de la promotion de la santé et de l'expérience patient  
VL ( 21-09-2012)