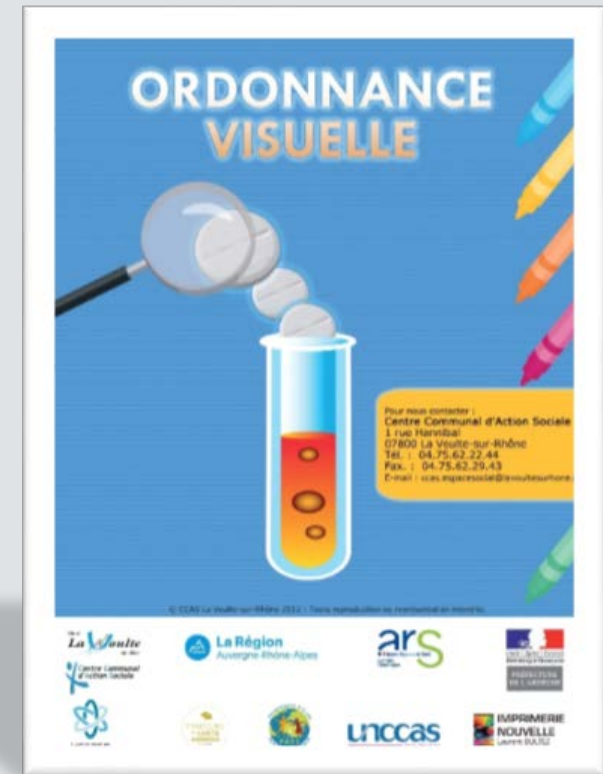


SYMPOSIUM ALLIANCE COMPETENCES EN SANTE BERNE 2017



Lydia LESCOT – C.C.A.S. La Voulte sur Rhône (Fr)

DECOUVRIR L'ORDONNANCE VISUELLE

- DIFFUSER LA VIDEO
- MERCI

Qu'avons-nous appris avec l'Ordonnance visuelle ?



Le problème : Des patients se trouvent démunis à leur domicile face aux médicaments remis par leur pharmacien et une ordonnance du médecin.

L'ordonnance médicale met en relation 3 acteurs :



MEDECIN

- Rédige la prescription
- La prescription est un acte médical, elle est rédigée par le médecin ou par toute personne habilitée, après examen du patient.
- Liste de médicaments
- Dans une étude, les médecins surestimaient les capacités de compréhension des patients dans 23% des cas.



PHARMACIEN

- Délivre les médicaments
- Interlocuteur privilégié sur informations et conseils sur les médicaments
- Chaque pharmacien devrait avoir à l'esprit que chaque jour, **7 % de sa clientèle est potentiellement illettrée**, et que 20 % a potentiellement des difficultés pour bien comprendre les consignes.



PATIENT

- « on ne fait pas répéter les explications données oralement à la pharmacie »
- Des patients **ne savent pas ce qui est écrit sur leur ordonnance** lorsqu'ils se présentent à la pharmacie.
- des patients déclarent avoir déjà éprouvé des difficultés pour lire ou comprendre une ordonnance manuscrite.



**L'important pour les 3 acteurs :
se comprendre**



Pour le patient :

- L'important est de comprendre suffisamment les consignes pour savoir quoi faire à son domicile.
- C'est lui qui peut se prononcer sur la bonne compréhension de son traitement et de sa capacité à le suivre.



Les situations d'illettrisme, ou de non compréhension de la langue française créent **un impact défavorable** dans le cas de la délivrance des médicaments sur l'observance des traitements.

Souvent la cause principale mise en avant est la barrière de la langue, **illettrisme, analphabétisme**.

Toutefois, le fait de parler la même langue n'est pas un gage de compréhension.

En effet, **le niveau des compétences en santé (littératie en santé) peut –être insuffisant**.

Il est possible de lire une phrase sans toutefois la comprendre.

Retours sur expérimentations

Acteurs de l'expérimentation

Professionnels en Centre Hospitalier –
Dispositif P.A.S.S.

Médecin

Pharmacien

Infirmière

Puériculteur

Assistante sociale (CH. Privas)

Professionnels du secteur social ayant
une mission d'accompagnement en santé

Educateur

Médiateur santé/médiateur
sanitaire

Assistante sociale (CH. Privas)

Pharmacien en officines



Intérêts d'utiliser l'Ordonnance visuelle

D'après les professionnels interviewés

Peut améliorer la capacité du patient à gérer au mieux et de façon autonome son traitement à domicile

- elle permet pour suivre le traitement : de **comprendre le traitement : c'est une aide** pour savoir quel médicament prendre, combien, à quel moment, pendant combien de jours
- **de mémoriser** les consignes
- le code visuel est une réponse plus adaptée aux difficultés des patients ciblés.

Peut contribuer à l'atteinte des objectifs thérapeutiques/observance

- stimuler l'implication du patient (motivation)
- favoriser sa responsabilisation
- soutenir la relation patient/professionnel de santé (*dialogue-confiance- établir une relation égalitaire*)
- aborder ensemble des questions plus larges relatives à la gestion de sa maladie

Peut contribuer à sécuriser la démarche thérapeutique autour de la prescription (ordonnance médicale)

- sécurité d'emploi car le patient repère le médicament (même repère visuel boîte et galénique)

Retours sur expérimentations

L'Ordonnance visuelle a été testée à la fois auprès des patients et de l'équipe officinale en Savoie.

Sur 114 patients sollicités, **100 questionnaires ont été réalisés**

Les patients étaient âgés de 18 à 86 ans avec une moyenne d'âge de 48 ans.

- L'outil est clair et pratique d'utilisation pour 7 patients interrogés sur 8.
- Elle serait acceptée par 69 % des patients si leur pharmacien leur proposait.
- 5 professionnels sur 8 s'imaginent utiliser l'Ordonnance visuelle au quotidien, dans l'espace de confidentialité et uniquement au cas par cas selon les patients.
- Les résultats montrent que 75 % de l'équipe aimerait être mieux formée, et surtout avoir des outils concrets pour prendre en charge au mieux les personnes ayant une faible LES. (compétences en santé)

Thèse présentée pour l'obtention du titre de docteur en pharmacie - diplôme d'état, Mme **Lorelei PROVOT** – **Université J. Fourier Grenoble 2017**
« l'ordonnance visuelle : évaluation d'un outil d'aide à la dispensation pour améliorer la prise en charge à l'officine des personnes ayant un faible niveau de littératie en santé ».



3ème prix de l'innovation sociale locale UNCCAS 2013

- **Prix Droits des usagers de la santé**
Concours national 2017
Ministère des Affaires sociales et de la santé
- **Label « Droits des usagers de la santé »**
ARS ARA/CRSA





PARTENAIRES du projet

ORDONNANCE VISUELLE

POUR MIEUX COMPRENDRE

Cadre d'intervention du projet
LE CONTRAT LOCAL DE SANTE
de la Voulte sur Rhône



Pilotage

CCAS La Voulte sur Rhône

Financement

ARS Ardèche
Préfecture-DDCSPP
Région Auvergne Rhône Alpes
C.C.A.S.

Animation

LESCOT Lydia
Chargée de mission Promotion santé
C.C.A.S.
1 rue Hannibal
07800 La Voulte sur Rhône
Email:
lydia.lescot@ccaslavoultesurrhone.fr
TEL. 04 75 62 22 44

