

HEALTHNEST

BY  **MSD**

BRINGING HEALTH LITERACY TO LIFE.

Deloitte.



Accélérer la littératie en santé

Un guide d'inspiration pour les organisations et les gouvernements

Décembre 2023

Table des matières

| | | |
|----|-----------------------|----|
| 01 | Préface | 3 |
| 02 | Résumé exécutif | 4 |
| 03 | Introduction | 7 |
| 04 | Organisation | 9 |
| 05 | Produits et services | 15 |
| 06 | Communauté | 21 |
| 07 | Écosystème | 26 |
| 08 | Impact gouvernemental | 28 |
| 09 | Prochaines étapes | 33 |
| 10 | Annexes (I, II, III) | 35 |
| 11 | Références | 40 |
| 12 | Contacts | 41 |



Prof. dr. Stephan Van den Broucke
*Président du conseil d'administration
de HealthNest*

“Pour créer une société plus saine, nous devrions aider les gens à comprendre leur santé, à faire les bons choix pour leur santé et à reconnaître comment les modes de vie peuvent affecter le bien-être. La littératie en santé est une étape clé vers les soins de santé préventifs et la promotion de la santé pour tous..”

Préface

Dans un monde débordant d'informations sur la santé en constante évolution, la littératie en santé est devenue une compétence précieuse qui permet aux gens de s'orienter dans le système de santé et de gérer et promouvoir leur santé. Depuis que la littératie en santé a été intégrée au programme de santé belge il y a 10 ans, des mesures importantes ont été prises pour mieux prendre en compte la littératie en santé au sein de la population belge. Une étude réalisée par le KCE en 2019 décrit les actions à mener par les décideurs politiques pour promouvoir la littératie en santé. Ces actions comprennent la mesure de la littératie en santé, son intégration dans les soins de santé, l'éducation et les services sociaux, et la promotion de la formation des professionnels de la santé. Si certaines de ces actions sont déjà mises en œuvre, il reste encore beaucoup à faire. Tout le monde, des organisations aux individus en passant par les décideurs politiques, peut jouer un rôle.

Dans ce document, nous explorons les dimensions critiques de la littératie en santé au sein des organisations, mais aussi au sein d'une communauté et d'un écosystème plus large. Nous examinons tout d'abord comment les organisations, indépendamment de leur expertise et du domaine dans lequel elles opèrent, peuvent jouer un rôle central dans la lutte contre la (faible) littératie en santé par le biais d'initiatives bien conçues. Ensuite, nous plaçons pour que les décideurs politiques prennent des mesures concrètes pour aborder la question de la littératie en santé et nous concluons par un guide pratique pour aller de l'avant. J'encourage les organisations et les décideurs politiques à reconnaître le potentiel de transformation des initiatives de littératie en santé. La littératie en santé n'est pas seulement un concept théorique, mais une force de changement tangible qui peut améliorer la qualité des soins de santé, réduire les disparités en matière de santé et accroître les résultats en matière de santé au sein de la population. Je suis convaincu que les idées et les recommandations contenues dans ce livre blanc constitueront une ressource précieuse pour les organisations de différents secteurs. Nous avons rédigé ce document dans l'espoir qu'il suscite un engagement collectif de la part des organisations et des décideurs politiques en faveur d'une société non seulement plus saine, mais aussi plus informée et plus inclusive, où chaque individu dispose des connaissances et de la confiance nécessaire pour faire des choix éclairés en matière de santé.

Résumé exécutif

Dans ce livre blanc, nous nous penchons sur la question urgente de la littératie en santé. D'une part, nous fournissons un cadre complet permettant aux organisations de mettre en œuvre des initiatives dans le but d'aborder la question de la littératie en santé. D'autre part, nous nous tournons spécifiquement vers les décideurs politiques en Belgique et discutons de leur rôle potentiel. La maîtrise de la santé n'est pas seulement une préoccupation des patients, c'est un impératif social. À l'ère des systèmes de soins de santé complexes et de la surcharge d'informations, les organisations et les décideurs politiques doivent s'engager activement dans des stratégies qui abordent la littératie en santé, réduisent les disparités et favorisent un meilleur bien-être de la communauté.

Ce livre blanc a été réalisé par HealthNest, une coalition de professionnels et d'organisations qui s'est engagée à améliorer la manière dont la littératie en santé est prise en compte en Belgique. Il s'appuie sur les résultats de la conférence organisée par HealthNest en juin 2023, qui s'est concentrée sur le renforcement des capacités et les partenariats à fort impact. Ce thème découle à son tour de la carte d'impact de HealthNest, qui s'articule autour de cinq leviers :

- **FAVORISER LES ORGANISATIONS MAÎTRISANT LA SANTÉ**

Les organisations savent comment offrir des informations de manière adaptée aux personnes ayant une bonne littératie en santé.

- **DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL**

Les professionnels (de la santé) reconnaissent l'importance de la littératie en santé et peuvent agir en conséquence.

- **INFORMATIONS SANITAIRES INTÉGRÉES (ET CONSEILS D'ORIENTATION)**

Les citoyens savent comment et où trouver des informations sur la santé en rapport avec leur propre situation et y ont accès facilement et à un prix abordable

- **OFFRE D'INFORMATIONS SUR LA SANTÉ**

Disponibilité d'informations sur la santé fondées sur des données probantes et adaptées.

- **FAVORISER L'ÉVALUATION CRITIQUE (CITOYENS)**

Les citoyens peuvent faire des choix éclairés sur base d'informations personnellement pertinentes.

Dans les quatre premiers chapitres, nous nous adressons à des organisations de toutes sortes et nos conclusions et suggestions sont structurées en fonction de leur portée : cibler l'organisation elle-même (1), intégrer des mesures dans les produits et services (2), agir au sein de la communauté (3) et, enfin, au sein de l'écosystème au sens large (4). Tous les chapitres contiennent des exemples concrets du monde réel. Ensuite, nous abordons spécifiquement les instances dirigeantes et le rôle qu'elles jouent dans la promotion de la littératie en santé en Belgique. Enfin, nous concluons par un récapitulatif pratique des prochaines étapes pour les organisations et les décideurs politiques.

1. Organisation

L'engagement de l'organisation est au cœur de l'action en faveur de la littératie en santé. Pour réussir, les organisations auraient intérêt à :

- Intégrer la littératie en santé dans la stratégie d'entreprise
- Veiller à ce que tous les employés s'impliquent activement
- S'engager publiquement à promouvoir la littératie en santé
- Mesurer l'impact



Résumé exécutif



2. Produits et services

Pour aborder la question de la littératie en santé pour la population générale, les organisations doivent prendre des mesures au sein de leurs lignes de produits et de services afin de promouvoir la littératie en santé auprès d'un public plus large. Pour ce faire, elles peuvent:

- Intégrer la littératie en santé dans les produits et services existants
- Intégrer la littératie en santé dans les services de soutien
- Présenter les produits et services conformément aux meilleures pratiques en matière de littératie en santé
- Adapter les messages aux différents publics



3. Communauté

Les organisations peuvent jouer un rôle central dans le traitement de la littératie en santé au sein de leurs communautés. Pour cela, elles peuvent:

- Investir dans des initiatives de littératie en santé
- Collaborer pour atteindre un public plus large
- Collaborer pour apporter une expertise approfondie à une communauté spécifique



4. Ecosystème

La collaboration au sein de l'écosystème des soins de santé et des organisations au sens large est essentielle. Les organisations peuvent atteindre ces écosystèmes globaux en:

- montrant l'exemple pour votre secteur d'activité
- donnant la priorité à la recherche et au partage des données
- lançant des initiatives de santé globales
- apportant des contributions philanthropiques
- défendant et en influençant les politiques



5. Impact Gouvernemental

Les décideurs politiques jouent un rôle essentiel dans l'élaboration du paysage de la littératie en santé. En fixant des objectifs et des priorités spécifiques en matière de santé, les organisations et les gouvernements peuvent concentrer leurs efforts sur l'amélioration de l'accès aux soins de santé, de l'éducation et de la sensibilisation, ce qui peut conduire à une population mieux informée et en meilleure santé. Les connaissances en matière de santé de la population belge peuvent être abordées par une combinaison d'actions:

- Établir un modèle de gouvernance
- Développer un plan de littératie en santé
- Soutenir les initiatives en matière de littératie en santé
- Mesurer l'impact

Résumé exécutif

INITIER LE CHANGEMENT

CONCRÉTISER LES AMBITIONS

DESSINER L'AVENIR

ORGANISATIONS

Fixer vos objectifs en matière de littératie en santé

- S'inspirer des exemples donnés dans ce document ou de votre propre organisation et de vos expériences quotidiennes pour déterminer la façon d'avoir un impact sur les quatre niveaux abordés dans ce document.
- Sélectionner les rôles et/ou les initiatives qui pourraient être pertinents pour votre organisation
- Fixer des ambitions et tracer un chemin de qualité vers le succès.

Rendre la littératie en santé tangible

- Faire connaître les ambitions en matière de littératie en santé dans l'ensemble de l'organisation.
- Lancer des initiatives à petite échelle, éventuellement sous l'impulsion d'une poignée d'enthousiastes et/ou d'experts.
- Suivre le succès et en tirer les leçons.

Développer durablement la littératie en santé

- Concevoir l'organisation pour soutenir une vision orientée vers la littératie en santé ;
- Exploiter la gestion du changement pour aider à intégrer les personnes, les processus et les outils nécessaires.
- Transposer à plus grande échelle les initiatives réussies en matière de littératie en santé

DECIDEURS POLITIQUES

Fournir un cadre pour la littératie en santé

- Donner la priorité à la littératie en santé aux niveaux fédéral, régional et local et approfondir l'expertise en la matière.
- Favoriser la collaboration entre le gouvernement fédéral et les entités fédérées en vue d'établir un cadre cohérent et simple en matière de littératie en santé.
- Élaborer un plan de littératie en santé pour la Belgique en s'appuyant sur les concepts de recensement et renforcement des capacités.

Stimuler les initiatives en matière de littératie en santé

- Renforcer les compétences organisationnelles et individuelles en amplifiant les initiatives et les collaborations existantes.
- Sensibiliser les organisations, les individus et les prestataires de soins de santé à la littératie en santé.
- Centraliser et normaliser les ressources et le soutien en matière de littératie en santé

Favoriser l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles

- Lors de l'élaboration des politiques futures, s'efforcer d'adopter une vision globale de la santé, de l'équité en matière de santé et de la littératie en santé en continuant d'aligner les responsabilités distribuées.
- S'appuyer sur des données (par exemple, l'indice de littératie en santé et les mesures d'impact) pour définir des objectifs de littératie en santé durables.



Introduction

La littératie en santé est définie comme les connaissances, la motivation et les compétences des individus pour accéder à des informations sur la santé, les comprendre, les évaluer et les appliquer afin de porter des jugements et de prendre des décisions dans la vie quotidienne concernant les soins de santé, la prévention des maladies et la promotion de la santé afin de maintenir ou d'améliorer la qualité de vie tout au long de la vie¹. Elle influence positivement les résultats et les compétences en matière de santé et l'adoption de mesures préventives. La littératie en santé est donc l'un des moteurs de la santé, car elle permet aux gens d'obtenir et de conserver une bonne santé et une qualité de vie satisfaisante.

Dans un monde de plus en plus interconnecté, la littératie en santé est essentielle pour naviguer à travers les informations sur la santé. Pourtant, 35 % des Belges estiment qu'il est difficile d'obtenir, de comprendre et d'utiliser les informations relatives à leur santé, et 10 % pensent qu'ils n'ont pas les compétences nécessaires pour appréhender correctement les questions liées à la santé.²

Le système de soins de santé, chargé de rétablir et de préserver notre santé, devient de plus en plus complexe en raison des progrès constants de la science et de la technologie médicales, de l'intégration de nouveaux modèles de prestation de soins, y compris la télémédecine, de la complexité des polices d'assurance, etc. Les allégations de santé contenues dans les messages des médias (sociaux) sont largement disponibles, mais souvent fausses et non vérifiées. Plus que jamais, l'évaluation critique des informations peut faire la différence entre une bonne et une mauvaise santé.

HealthNest est une coalition de professionnels et d'organisations qui, depuis 2013, s'est engagée à aborder la question de la littératie en santé en Belgique. Elle recherche, accompagne et promeut des projets belges dans le domaine de la littératie en santé, augmentant ainsi la sensibilisation autour de ces projets et les aidant à réaliser un impact significatif sur le paysage de la santé en Belgique. Pour ce faire, HealthNest a développé une **carte d'impact articulée autour de cinq leviers** :

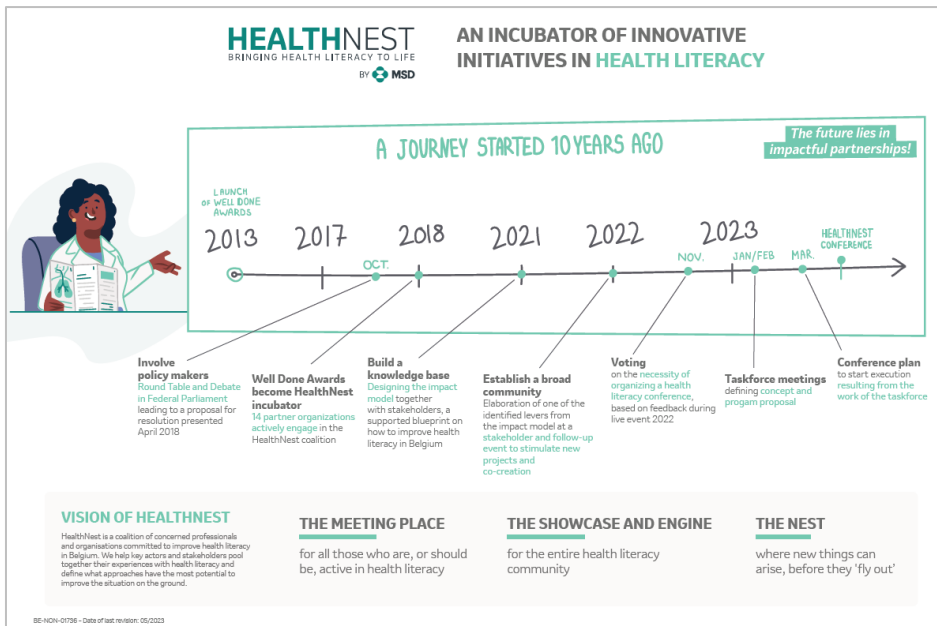
- **FAVORISER LES ORGANISATIONS MAÎTRISANT LA SANTÉ**
Les organisations savent comment offrir des informations de manière adaptée aux personnes ayant une bonne littératie en santé.
- **DÉVELOPPEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE PROFESSIONNELLE (Santé)**
Les professionnels reconnaissent l'importance de la littératie en santé et peuvent agir en conséquence.
- **INFORMATIONS SANITAIRES INTÉGRÉES (ET CONSEILS D'ORIENTATION)**
Les citoyens savent comment et où trouver des informations sur la santé en rapport avec leur propre situation et y ont accès facilement et à un prix abordable
- **OFFRE D'INFORMATIONS SUR LA SANTÉ**
Disponibilité d'informations sur la santé fondées sur des données probantes et adaptées.
- **FAVORISER L'ÉVALUATION CRITIQUE (CITOYENS)**
Les citoyens peuvent faire des choix éclairés sur base d'informations personnellement pertinentes.



Introduction

En 2022, HealthNest a organisé son premier événement de coréflexion sur le thème "Health literacy in Belgium : from ideas to action". L'objectif de cet événement était de co-créer un changement durable en partageant des expériences, des idées et des initiatives pour permettre une transformation cruciale de notre système de soins de santé. L'événement a débouché sur une liste de 15 initiatives clés visant à promouvoir la littératie en santé en Belgique dans un avenir proche.

En juin 2023, HealthNest a organisé la première conférence belge sur la littératie en santé afin de mettre l'accent sur un deuxième levier, à savoir le renforcement des capacités et les partenariats à fort impact. La conférence a rassemblé plus de 100 personnes issues de plus de 40 organisations.



L'affiche agrandie de HealthNest se trouve en annexe II.

Plusieurs initiatives organisationnelles ont été présentées lors de la conférence sous forme de sessions plénières, de sessions interactives en petits groupes et de moments de networking. Ce livre blanc s'appuie sur les résultats de la conférence en fournissant une inspiration et des leviers aux personnes qui choisissent d'accélérer la prise en compte de la littératie en santé au sein de leur propre organisation. Le livre blanc s'articule autour de quatre domaines dans lesquels les organisations peuvent agir pour faire progresser de manière significative la littératie en santé³:

1. Organisation
2. Products and services
3. Communauté
4. Ecosystème

Chaque chapitre contient des exemples concrets liés à différentes actions ainsi que des suggestions d'indicateurs clés de performance (ICP) pour mesurer l'impact. Un chapitre supplémentaire est consacré à l'influence gouvernementale et, pour conclure, le document offre des conseils pratiques sur le chemin à parcourir par les organisations et sur la manière dont elles peuvent être soutenues par les gouvernements et les décideurs politiques.



Organisation

Ce chapitre porte sur la manière dont une organisation aborde la question de la littératie en santé parmi ses membres : comment les organisations peuvent-elles offrir des informations conformes aux principes de la littératie en santé afin d'avoir un impact et de démontrer leur engagement ? La santé est de plus en plus reconnue comme un élément essentiel du bien-être et de la productivité. Lorsqu'elles observent leurs propres équipes, les organisations identifient des besoins réels et des obstacles à la santé, tels que des problèmes de santé mentale ou des difficultés à maintenir un mode de vie sain (par exemple, des habitudes de sommeil et d'alimentation saines).

Les organisations peuvent entreprendre plusieurs actions pour intégrer la littératie en santé :



1. Intégrer la littératie en santé dans la stratégie d'entreprise



2. S'efforcer d'obtenir une participation active de tous les employés



3. S'engager publiquement en faveur de la littératie en santé



4. Mesurer l'impact

1. Intégrer la littératie en santé dans la stratégie d'entreprise

La littératie en santé et, plus largement, l'équité en santé, devraient faire partie de toutes les activités de votre organisation. Les initiatives visant à faire progresser la littératie en santé ne doivent pas être séparées ou cloisonnées. L'intégration d'indicateurs de processus et de résultats tenant compte de la littératie en santé dans vos objectifs d'entreprise et vos indicateurs clés de performance organisationnelle peut accélérer l'adoption de ces mesures.

L'état actuel de la culture et des capacités de votre organisation est le point de départ de la conception de votre stratégie. Connaître cet état actuel vous aidera à définir votre ambition et à la traduire en une feuille de route stratégique.





Organisation

1.1 Définir la situation actuelle en procédant à une évaluation de la littératie en santé

En principe, les divers groupes d'employés présentent des niveaux variables de connaissances en matière de santé et de préférences en matière d'éducation. Un moyen efficace de comprendre les défis spécifiques de votre personnel (état actuel) est de procéder à une évaluation de la littératie en santé.

L'évaluation de la littératie en santé pose plusieurs défis en raison de la nature complexe et multidimensionnelle de ce concept :

- La littératie en santé englobe un large éventail de compétences et d'aptitudes, notamment la lecture, la compréhension, le calcul, la communication et la pensée critique, ce qui rend difficile la création d'un outil d'évaluation unique.
- La diversité culturelle et linguistique existe au sein des populations. Les évaluations de la littératie en santé reposent souvent sur l'auto-déclaration, qui peut être influencée par un biais de désirabilité sociale.
- Le manque de connaissances en matière de santé peut susciter de la honte. Par conséquent, les évaluations doivent être effectuées en accordant une attention suffisante à la protection de la vie privée et à l'éthique.
- L'évolution rapide des soins de santé et des technologies de l'information signifie que les évaluations doivent être régulièrement mises à jour pour rester pertinentes et refléter le paysage sanitaire actuel.

Toutefois, des efforts considérables ont été déployés dans ce domaine et, à ce jour, la littératie en santé a été mesurée à l'aide d'une série d'outils et d'enquêtes conçus pour évaluer la capacité d'un individu à accéder à des informations relatives à la santé, à les comprendre, les évaluer et les appliquer. Plusieurs évaluations ont été soigneusement élaborées et, dans certains cas, réalisées périodiquement. Le *Health Literacy Survey Europe* (HLS-EU)⁴ et le *European Health Literacy Survey* (HLS) du *Action Network on Measuring Population and Organisational Health Literacy* (M-POHL)⁵ sont des exemples d'outils approuvés par consensus pour mesurer la littératie en santé au niveau de la population. En Belgique, ces outils ont été utilisés par Sciensano dans le cadre de son *Health Interview Survey* (HIS)⁶ périodique auprès de la population belge.

Une organisation peut bénéficier d'outils et de ressources existants, mais elle peut aussi décider de développer sa propre évaluation, par exemple pour comprendre si les employés savent où trouver les politiques et la documentation relatives à la santé et/ou s'ils ont une connaissance de ce qui est décrit dans ces documents. Outre l'identification des lacunes en matière de littératie en santé, les résultats de l'évaluation peuvent servir d'inspiration ou de contribution à l'élaboration d'une feuille de route stratégique (à long terme) et se traduire par des initiatives pratiques telles que l'élaboration de matériel pédagogique ou de séances de formation visant à accroître la responsabilité et l'implication de tous les employés.

En plus des évaluations des individus, des modèles spécifiques d'organisations compétentes en matière de santé (soins de santé) ont été élaborés pour guider et évaluer les organisations. Nous présentons trois de ces modèles, dont l'objectif et la finalité diffèrent légèrement :





Organisation

- L'Institute of Medicine (IOM) a élaboré les dix attributs des organismes de soins de santé compétents en matière de santé⁷, énumérés ci-dessous. Ces attributs couvrent des paramètres relatifs à l'organisation elle-même, mais aussi à ses produits et services, qui seront examinés dans le chapitre suivant. Bien que les dix attributs aient été conçus pour les organisations de soins de santé, nombre d'entre eux peuvent servir d'inspiration pour les organisations en général.
- Un autre modèle bien connu est le Vienna Concept of Health-Literate Hospitals and Healthcare Organisations (V-HLO)⁸. Ce modèle adopte l'approche settings de la promotion de la santé, visant à appliquer la littératie en santé à travers et au-delà des organisations de soins de santé. Il se concentre spécifiquement sur la littératie en santé des patients, des prestataires de soins, des organisations et de l'ensemble de la population.
- Enfin, le cadre Org-HLR (Organisational Health Literacy Responsiveness)⁹ considère la littératie en santé organisationnelle comme une réponse des organisations de soins de santé aux besoins de la communauté et affirme qu'un changement systémique est nécessaire pour remédier à un faible niveau de littératie en santé.



Une organisation des soins de santé compétente en littératie en santé⁷:

1. *A un leadership qui fait de la littératie en santé une partie intégrante de sa mission, de sa structure et de son fonctionnement.*
2. *Intègre la littératie en santé dans la planification, les mesures d'évaluation, la sécurité des patients et l'amélioration de la qualité.*
3. *Prépare le personnel à la littératie en santé et surveille les progrès accomplis.*
4. *Inclut les populations visées dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des informations et des services en matière de santé*
5. *Répond aux besoins des populations possédant un éventail de compétences en matière de santé, tout en évitant la stigmatisation.*
6. *Utilise des stratégies de littératie en santé dans les communications interpersonnelles et assure la compréhension de tous les points de contact.*
7. *Facilite l'accès aux informations et aux services de santé, ainsi que l'aide à la navigation.*
8. *Conçoit et diffuse des contenus imprimés, audiovisuels et dans les médias sociaux qui sont faciles à comprendre et à utiliser.*
9. *Aborde la question de la littératie en santé dans les situations à haut risque, y compris les transitions de soins et les communications sur les médicaments*
10. *Communique clairement ce que les plans de santé couvrent et ce que les individus devront payer pour les services.*

LES 10 ATTRIBUTS



Organisation

2. Veiller à ce que tous les employés s'impliquent activement

La littératie en santé relève de la responsabilité de chacun et devrait être intégrée dans toutes les fonctions de l'organisation afin d'établir de nouvelles normes en matière d'amélioration de la santé et de garantir la responsabilisation. Pour accroître la participation, il faut d'abord renforcer la sensibilisation. En fournissant des ressources internes pour la littératie en santé, les organisations peuvent à la fois cultiver une main-d'œuvre mieux informée et plus responsabilisée et accélérer leurs efforts pour traiter la question de la littératie en santé.

Il existe plusieurs façons d'accroître la sensibilisation et l'implication. En outre, les organisations peuvent collaborer avec des initiatives et des centres d'expertise existants, afin d'offrir à leurs employés de bonnes possibilités d'apprentissage.



2.1 Désigner un expert en littératie en santé

Le rôle d'un expert en littératie en santé est de sensibiliser à la littératie en santé, d'enseigner des stratégies et de partager des expériences sur l'importance de la littératie en santé. La désignation d'un expert en littératie en santé, par exemple au sein de l'équipe des gestionnaires de soins ou du comité pour la prévention et la protection au travail, vous aidera à réaliser vos ambitions (en matière de littératie en santé) et à contrôler les résultats.

2.2 Élaborer du matériel de formation

Le développement de matériel de formation et de bases de données, y compris des références à des ressources existantes telles que le Mensura blog¹⁰, constitue une base solide permettant à une organisation d'améliorer les connaissances de ses membres en matière de santé. En élaborant du matériel avec des messages ciblés pour une équipe diversifiée, les organisations peuvent donner aux membres les moyens de prendre des décisions éclairées en matière de santé. Par exemple, les documents rédigés en plusieurs langues s'adressent à une main-d'œuvre linguistiquement diversifiée et peuvent couvrir des sujets de santé (par exemple, la santé mentale, la nutrition, ...) qui sont particulièrement pertinents pour différents groupes d'âge ou contextes culturels.





Organisation

Le matériel peut prendre différents formats, allant des affiches physiques, infographies et brochures aux bases de données de ressources en ligne, modules d'apprentissage et applications interactives. Il est important que le format et le message correspondent aux capacités d'apprentissage de vos membres, qui peuvent également être interrogés dans le cadre de l'évaluation de la littératie en santé mentionnée précédemment.

2.3 Investir dans la formation de la main-d'œuvre

Une main-d'œuvre informée est une ressource vitale pour garantir que le bien-être des employés et la littératie en matière de santé sont pris en compte à tous les niveaux. Lorsque les cadres et les employés sont dotés des compétences nécessaires pour communiquer efficacement des informations sur la santé, ils deviennent des vecteurs de promotion d'une prise de décision éclairée. La formation doit être proposée à tous les niveaux, qu'il s'agisse de la formation des cadres, de la mise en place d'experts en littératie en santé au sein de l'organisation ou de l'intégration de l'éducation à la littératie en santé dans le processus de recrutement.



DEEP DIVE: Une formation proactive en matière de santé mentale peut être bénéfique pour le lieu de travail en:



1. Enseignant des habitudes de travail saines

2. Réduisant la stigmatisation

3. Expliquant les droits des travailleurs

4. Offrant des options de flexibilité

Les chefs d'équipe en particulier devraient être en mesure de modéliser leurs propres pratiques en matière de santé mentale à l'équipe. Des conversations ouvertes sur les besoins individuels des membres de l'équipe et leur santé mentale devraient devenir une pratique généralisée. De plus en plus de grandes organisations offrent un soutien spécifique en matière de santé mentale à leurs employés en proposant un accès gratuit à des séances de thérapie individuelle et de coaching. Cependant, la priorisation appropriée, l'allocation budgétaire et la communication proactive concernant ces initiatives sont essentielles pour avoir un impact positif à travers toute l'organisation.



Organisation

3. S'engager publiquement à promouvoir la littératie en santé

Assurez-vous que votre personnel connaît les engagements et initiatives de l'organisation en matière de littératie en santé. Intégrer la littératie en santé dans les initiatives d'entreprise existantes et créer de nouvelles initiatives fait de l'information sur la santé une partie intégrante de la culture organisationnelle. Les organisations peuvent exploiter divers canaux de communication et langages pour diffuser des informations sur la santé afin de répondre à différents styles d'apprentissage.

Quelques exemples d'initiatives et de communications incluent :

- Dédier un onglet ou une page à tout le contenu lié à la santé dans une application existante pour la communication à l'échelle de l'organisation.
- Considérer la santé au même titre que d'autres sujets impactants tels que la mobilité ou la durabilité comme l'un des thèmes récurrents des sessions inspirantes, éventuellement soutenu par des conférenciers invités.
- Inclure des initiatives de santé et de littératie en santé dans les journées de bénévolat et les actions de sensibilisation communautaire.
- Organiser des activités de renforcement d'équipe axées sur la compréhension de la santé mentale et l'amélioration de la santé mentale au sein de l'équipe.
- Proposer une formation aux premiers secours dans le cadre du portfolio de formations.
- Au niveau municipal ou de la ville, viser à devenir une municipalité/ville à la littératie en santé, éventuellement par le biais d'un programme de certification¹¹, pouvant être suivi et évalué.



4. Mesurer l'impact

La mesure est le seul moyen de savoir si les résultats s'améliorent ou se détériorent. Au sein d'une organisation, plusieurs ICP* (Indicateurs Clés de Performance) peuvent être analysés:

- Scores d'évaluation de la littératie en santé
- Engagement dans les initiatives d'éducation à la santé et de littératie en santé
- Utilisation des ressources de santé de l'organisation
- Taux de questions liées à la santé adressées aux ressources humaines, etc.
- Engagement dans des activités liées à la santé (campagnes de vaccination fournies par l'organisation, bilans de bien-être)
- Scores de bien-être des employés

**Des descriptions plus détaillées ICP peuvent être trouvées dans l'Annexe III*





Produits et services

Alors que les organisations mettent en œuvre des stratégies pour aborder la littératie en santé au sein de leur propre environnement, il existe une opportunité d'étendre ces principes de manière transparente à leur public à travers leurs produits et/ou services.

Bien que les produits et services varient considérablement d'une organisation à l'autre, il existe des questions communes que les organisations peuvent se poser :



- *Comment pouvons-nous intégrer la littératie en santé dans nos produits ou services existants (de base) ?*
- *Comment pouvons-nous intégrer la littératie en santé dans nos services de soutien ?*
- *Comment pouvons-nous offrir nos produits ou services de manière conviviale pour les personnes ayant une bonne littératie en santé ?*
- *Comment pouvons-nous adapter nos messages à notre public ?*

Aborder la littératie en santé à travers les produits et/ou services n'est pas seulement bénéfique pour l'organisation, c'est également un moyen de contribuer à l'autonomisation des individus et à l'amélioration des résultats de santé sociétaux. Lorsque les individus sont munis d'informations complètes sur la santé, ils sont mieux préparés à adopter des modes de vie plus sains et à comprendre concrètement les subtilités de leur propre santé et de leurs choix en matière de santé.

Les organisations peuvent envisager certaines des actions suivantes pour aborder la littératie en santé au sein de leurs produits et/ou services :





Produits et services

1 Intégrer la littératie en santé dans les produits et services existants

L'intégration de la littératie en santé dans les produits et services existants présente l'avantage d'atteindre un large public tout en améliorant simultanément la littératie individuelle en santé. Par exemple :

- Intégrer la littératie en santé dans les programmes éducatifs des écoles ou des établissements d'enseignement.
- Les fournisseurs de médias traditionnels et sociaux peuvent mettre en avant des initiatives de littératie en santé auprès de leur public (voir exemple ci-dessous).
- Développer des applications de santé numériques.

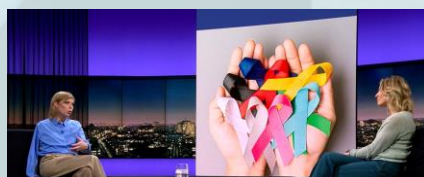


Exemple : Rapporter sur des initiatives telles que Klare kijk op Kanker



Freya Rowaert vit avec le cancer depuis plus de 20 ans. Afin de soutenir d'autres personnes atteintes de cancer, elle a lancé la plateforme d'informations Klare kijk op Kanker (Vue claire sur le cancer). Avec la plateforme, elle vise à guider les patients tout au long de leur parcours et à fournir des réponses aux questions auxquelles chaque patient atteint de cancer est confronté.

En fournissant aux patients et à leur entourage des informations claires, Freya rend le sujet du cancer accessible à la discussion. Et en partageant ses propres expériences, elle apporte également un soutien moral. Fournisseurs de services de télévision, de radio et de baladodiffusion et des sites d'information ont déjà fait état de l'histoire et de l'initiative de Freya. Mais toute organisation disposant d'une plateforme de médias (sociaux) pourrait tirer parti de sa présence et de ses canaux de communication pour donner une voix à des personnes comme Freya qui ont un impact.





Produits et services



DEEP DIVE Considérations concernant les applications de santé numériques

En plus de l'éducation et de la communication, un autre moyen d'atteindre un large public peut être le développement d'applications liées à la santé qui suivent les indicateurs de santé et offrent un contenu éducatif pertinent pour ces indicateurs. Les applications peuvent facilement fournir des suggestions et des directives aux gens pour améliorer leur compréhension des produits et de leur impact sur la santé. Les applications de santé personnalisées peuvent fournir des informations clés sur leurs propres comportements en matière de santé et sur la façon dont leurs décisions contribuent à leur état de santé général. Toutefois, lorsque vous utilisez ou utilisez des applications de santé, vous devez garder à l'esprit les éléments suivants :

- **Littératie en santé digitale** : De nombreuses personnes ont du mal à faire face à la disponibilité écrasante d'informations sur la santé sur le Web et les réseaux sociaux, en particulier (mais pas seulement) les personnes âgées, qui sont souvent confrontées à un besoin accru de soins. Une dépendance excessive à l'égard des outils de santé numériques, y compris les applications, pourrait exacerber les inégalités existantes et creuser un fossé dans l'accès et la compréhension des soins de santé.
- **Exactitude et exhaustivité des informations** : le grand nombre d'applications liées à la santé soulève des inquiétudes quant à l'exactitude et à l'exhaustivité de leur contenu. De nombreuses applications n'offrent pas plus qu'une représentation numérique d'informations déjà accessibles par des moyens traditionnels. De plus, un suivi excessif des paramètres de santé tels que la fréquence cardiaque peut entraîner une anxiété et une inquiétude inutiles.
- **Les intentions sont importantes** : Les intentions de ceux qui se cachent derrière les applications de santé numériques ne donnent pas toujours la priorité au bien-être des patients et à la littératie en matière de santé numérique.

On est de plus en plus conscient que tous les aspects du paysage de la santé numérique ne sont pas sans équivoque positifs. Pour répondre aux considérations ci-dessus, une approche équilibrée est nécessaire, reconnaissant les avantages potentiels des applications de santé tout en restant conscient de leurs limites et de leurs conséquences potentielles.



Produits et services

2. Intégrer la littératie en santé dans les services de soutien

Fournir un soutien professionnel en matière de santé (par exemple, des conseils, des informations) aux personnes, que ce soit par le biais d'une assistance par chat ou de consultations individualisées, peut les aider à acquérir une compréhension plus holistique de leur santé, de leurs diagnostics et de l'utilisation de produits pour améliorer leur santé globale. L'intégration du soutien à la santé dans les services de communication et de soutien d'une organisation améliore l'expérience globale du public.



Exemple : MLOZ s'attaque à des questions liées à la polypharmacie

onafhankelijke
ziekenfondsen

mutualités
libres

Les Mutualités Libres (MLOZ) regroupent trois caisses d'assurance maladie en Belgique.

La polypharmacie ou polymédecine fait référence au traitement de plusieurs maladies en utilisant plusieurs médicaments. La polypharmacie est plus fréquente chez les personnes âgées et s'accompagne d'un risque accru d'erreurs médicamenteuses, de faibles observations thérapeutiques, d'interactions médicamenteuses, d'effets secondaires indésirables, d'hospitalisations liées et d'une qualité de vie réduite.¹²

Selon l'étude de 2021 de MLOZ sur la polypharmacie, 4 personnes sur 10 de plus de 75 ans en Belgique prennent au moins 5 médicaments par jour sur le long terme. Ils

ont également constaté que plusieurs médecins et pharmaciens sont souvent impliqués dans la prescription et la délivrance de médicaments au même patient.

Parfois, ces médicaments ne sont pas recommandés pour les personnes âgées.

C'est pourquoi MLOZ a lancé une campagne de sensibilisation comprenant :

- l'éducation des patients et de leurs soignants par le biais d'un dossier sur la polypharmacie : basé sur des questions-réponses, facile à comprendre, disponible en ligne et révisé par les associations nationales de pharmaciens APB et OPHACO
- Identification des personnes âgées avec polypharmacie et prise de contact par mail et téléphone : la sensibilisation a été très appréciée avec un taux d'acceptation de 70% de contacts téléphoniques proactifs



Produits et services

3. Présenter les produits et services conformément aux meilleures pratiques en matière de littératie en santé

L'élaboration de documents ou d'outils faciles à comprendre et/ou interactifs peut accroître l'intérêt des gens à s'intéresser activement à leur santé et à leurs produits de santé. Ces outils doivent être faciles à utiliser et aider les gens à comprendre comment utiliser votre produit de manière sûre et efficace, par exemple, une indication de la valeur nutritionnelle sur l'emballage des aliments ou une fonction de limitation du volume sur les écouteurs.

Des guides d'utilisation et des tutoriels complets peuvent être utiles pour les Produits plus complexes, tels que les dispositifs médicaux ou les outils de santé portables basés sur la technologie.



Exemple: Picto Pharma

Avec Picto Pharma, Pharmacy.brussels a créé un support visuel pour surmonter les barrières linguistiques entre les pharmaciens et les patients. Sur la base de différents pictogrammes, un plan de médication peut être créé et le patient peut être informé de manière complète sur le moment et la manière d'utiliser ses médicaments. Picto Pharma a reçu le « well done award » de MSD en 2017.

Logo: cultures@santé pharmacy.brussels

Titre: OUTIL D'AIDE À LA COMMUNICATION ENTRE LE PHARMACIEN ET SON PATIENT

Grid content:

- Row 1: Sun icon, 12:00, Moon icon, [Pictogram: Swallowing], [Pictogram: Once]
- Row 2: [Pictogram: Drinking], [Pictogram: Hand hygiene], [Pictogram: Swallowing], [Pictogram: Twice]
- Row 3: [Pictogram: Swallowing], [Pictogram: Hand hygiene], [Pictogram: Swallowing], [Pictogram: Three times]

Footer: Outil créé par La Pharmacie Square Léovig et adapté par cultures@santé. Pictogrammes réalisés par fip.

4. Adapter les messages aux différents publics

Différents publics peuvent avoir des forces et des limites différentes en littératie en santé. Les organisations devraient investir dans la mise à disposition et à l'accessibilité d'informations et de ressources en matière de santé aux personnes, en fonction de leur niveau de littératie en santé.

Une excellente façon de s'assurer que l'information est accessible aux gens en fonction de niveau en littératie en santé est d'inclure des représentants des publics cibles pendant les étapes de planification et de développement de nouveaux projets, produits, services, matériels, etc.





Produits et services

Exemple : Panel de patients à l'hôpital régional Heilig Hart Tienen

rz tienen

L'hôpital régional Heilig Hart Tienen a mis en place un panel de patients composé de 15 personnes soigneusement sélectionnées, agissant en tant que porte-parole du patient. Dans le panel, les patients partagent leurs besoins, mais sont également invités à donner leurs conseils, leurs réflexions et leurs préoccupations sur certains sujets pour co-créer des soins avec la direction de l'hôpital :

- Exigences pour le nouveau bâtiment de l'hôpital
- Accessibilité des soins
- Partage d'informations avec les patients dans la zone de soins d'urgence

Grâce à l'apport des panélistes, l'hôpital peut mieux adapter la communication et les messages à tous les patients. Les sujets sont spécifiquement conçus et présentés de manière simple et complète, ce qui permet aux panélistes de comprendre les informations et d'interagir efficacement avec la direction de l'hôpital.

5. Mesurer l'impact

Les organisations peuvent également surveiller l'impact de l'intégration de la littératie en santé dans leurs produits et services en examinant un ou plusieurs des indicateurs clés de performance ci-dessous* :

- Engagement des utilisateurs avec le contenu éducatif
- Évaluations des commentaires sur l'utilisation du produit
- Taux d'achèvement des modules de santé
- Taux d'utilisation des outils interactifs de santé
- Taux d'interactions avec l'assistance
- Connaissance des caractéristiques de santé du produit
- Taux de recommandation de produits et de services

**Des descriptions plus détaillées des ICP se trouvent à l'annexe III.*





Communauté

La communauté d'une organisation est composée d'individus, d'organisations et de groupes qui ont un impact sur l'organisation et sont également impactés par elle. Cela inclut les organisations offrant des services ou produits similaires, ainsi que les fournisseurs, le public cible et les investisseurs. Les entreprises n'opèrent pas seules, donc la littératie en santé devrait être atteignable dans l'ensemble de leurs communautés.

Les communautés peuvent être identifiées à différents niveaux. Une industrie particulière (par exemple, mobilité, soins de santé, médias et technologie, éducation, etc.) peut être considérée comme une communauté, où les organisations publiques et privées ainsi que les individus jouent tous un rôle. Dans d'autres communautés, les parties prenantes peuvent faire partie d'une communauté car elles s'attaquent aux défis souvent multifacettes pour une même population (par exemple, les jeunes, les personnes âgées, les parents, les étudiants, etc.). De plus, il existe des communautés géographiques, économiques (par exemple, les ports, les aéroports, etc.) et culturelles, ainsi que des communautés simplement construites autour d'un intérêt commun (par exemple, le sport, l'art, etc.).

Dans cette section, nous mettons en évidence les moyens d'impact sur la littératie en santé au sein de votre communauté :



1. Investir dans des initiatives de littératie en santé



2. Collaborer pour atteindre un large public



3. Collaborer pour apporter une expertise approfondie à une communauté spécifique



4. Mesurer l'impact

1. Investir dans des initiatives de littératie en santé

Une façon possible d'avoir un impact dans une communauté est d'investir dans des initiatives existantes dans cette communauté. Souvent, un excellent travail est déjà fait, mais les petites initiatives n'ont pas toujours les moyens d'atteindre de grands publics cibles.

Afin de choisir des initiatives et des partenariats efficaces dans lesquels investir ou s'engager, il est important d'établir des valeurs claires en matière de littératie en santé et d'équité en santé. Idéalement, ces valeurs se traduisent par des objectifs bien définis sur la valeur que vous souhaitez apporter et les communautés ou publics que vous souhaitez atteindre. Lorsqu'un cadre solide est en place, les initiatives des candidats peuvent être évaluées sur base de critères simples et conformes aux valeurs et aux objectifs de votre organisation.





Communauté

Exemple : Réseau d'apprentissage sur la littératie en santé organisationnelle par la Fondation Roi Baudouin



La Fondation Roi Baudouin (FRB) affirme que les difficultés rencontrées par les patients dans le système de santé ne peuvent être comprises que dans le contexte organisationnel des soins de santé. C'est pourquoi la FRB investit dans l'amélioration de la littératie organisationnelle en matière de santé. Plus précisément, un réseau d'apprentissage a été créé dans lequel 18 organisations participent et échangent des connaissances et des expériences. Le réseau d'apprentissage vise à se pencher sur **cinq défis clés** :

1. Intégrer de façon permanente la littératie en santé dans la mission, la structure et le fonctionnement de l'organisation.
2. Établir des relations de littératie en santé entre les professionnels de la santé et du bien-être et les utilisateurs
3. Développer le langage, l'action et les perceptions en matière de littératie en santé.
4. Co-crée avec les usagers tout au long du parcours de soins.
5. Apprendre et évaluer ensemble au-delà des frontières organisationnelles.

Organisations du réseau d'apprentissage FRB :

- *I Care asbl*
- *MM Le Noyer*
- *Médecins du Monde Belgique*
- *Cap Santé asbl*
- *Bras dessus Bras dessous*
- *MM MediCi*
- *AIGS*
- *MM Walhéroise*
- *Oscare vzw*
- *Logo Midden-West-Vlaanderen vzw*
- *OCMW Vorselaar*
- *Vzw Huisartsen Midden West-Vlaanderen*
- *Verbond van Socialistische Mutualiteiten*
- *Eerstelijnszone Dender vzw*
- *Dienst Regie Gezondheid en Zorg Stad Gent*
- *Wijkgezondheidscentrum De Ridderbuurt vzw*
- *De Katrol Oostende vzw*
- *Eerstelijnszone Mechelen-Katelijne*





Communauté

2. Collaborer pour atteindre un public plus large

Afin d'apporter de la valeur à une communauté plus large, des collaborations entre différentes parties, chacune apportant un ensemble unique d'expertise, sont nécessaires pour développer, construire et distribuer une solution durable. Sur base d'une vision partagée et d'objectifs alignés sur la promotion de la littératie en santé organisationnelle, les collaborateurs peuvent :

Mettre en œuvre des initiatives qui abordent à la fois la littératie en santé et cultivent un sentiment d'objectif commun.



Exemple: Facilitateurs En Santé

Début 2021, le Conseil des ministres a donné son accord pour le lancement du projet Facilitateurs En Santé en Belgique. La mission des facilitateurs en santé est de rendre les soins plus accessibles.

Les caisses d'assurance maladie ont contribué à l'élaboration du projet. Plus spécifiquement, les facilitateurs en santé ont pour mission d'orienter les personnes en situation de vulnérabilité sociale vers les soins de santé primaires et de les familiariser avec ceux-ci. Ils contactent les gens et leur rendent visite pour les informer sur la santé et les soins. Ensemble, les caisses d'assurance maladie emploient actuellement une cinquantaine de facilitateurs en santé qui aident les personnes les plus vulnérables à se rendre chez le médecin généraliste, la pharmacie, le dentiste, le psychologue, etc. Un avantage supplémentaire est que ces personnes sont très bien placées pour remarquer les problèmes structurels ou les inégalités d'accès, ce qui permet d'exposer et de s'attaquer à ces obstacles.





Communauté

Exemple: Sensoa – Zanzu

Sensoa est le centre d'expertise flamand en matière de santé sexuelle. En 2016, ils ont lancé Zanzu, un site web sur la santé sexuelle en 14 langues différentes, qui a été développé en collaboration avec le Centre fédéral allemand d'éducation à la santé (BZgA).

La **santé sexuelle n'est pas un sujet facile à aborder.**

Lorsque les prestataires de soins de santé et les patients ne parlent pas la même langue, ce défi devient encore plus grand. Par conséquent, Zanzu est d'une grande aide pour briser les tabous et supprimer la barrière de la langue tout en respectant la diversité culturelle. Le site est très apprécié par les médecins généralistes ainsi que par les personnes qui ont récemment déménagé en Belgique (ou en Allemagne) et qui ne parlent pas (encore) très bien le néerlandais, le français ou l'allemand. Afin d'assurer sa qualité, toutes les informations relatives au corps et à la sexualité sur Zanzu sont examinées par des sexologues et des médecins. Les explications sont objectives, faciles à comprendre et étayées par des dessins clairs. De plus, afin de permettre une conversation optimale entre le médecin et le patient, deux langues peuvent être affichées côte à côte et les informations peuvent être lues à haute voix par le site. En dehors du cabinet du médecin, Zanzu est accessible de n'importe où pour s'instruire en privé.



A l'avenir, Sensoa envisage de poursuivre l'internationalisation et la modernisation de la plateforme. Ce dernier objectif nécessite principalement un contenu à jour qui évolue en même temps que son public et la sécurité du système en fonction des technologies et des réglementations récentes.

À partir de l'exemple de Zanzu, nous avons déduit six bonnes pratiques pour les organisations qui envisagent de développer des sources d'informations (en ligne) :

- 1. Privilégiez les sites Web et les documents facilement accessibles** qui facilitent la communication médecin-patient (en particulier dans le cas de sujets sensibles : éviter le besoin de téléchargements et/ou d'abonnements)
- 2. Garantir l'exactitude et l'objectivité** des informations dans différentes langues
- 3. Communiquer et distribuer des outils et des sources fiables**, éventuellement par l'intermédiaire de prestataires de soins de santé et d'instances officielles (nationales)
- 4. Collaborer avec d'autres organisations** pour répondre aux besoins non satisfaits, atteindre des objectifs communs et éviter les redondances
- 5. Construire une source d'information agile**, en utilisant les technologies récentes et en permettant des mises à jour régulières pour éviter les systèmes complexes et éventuellement obsolètes
- 6. Respectez des réglementations strictes en matière de cybersécurité et de confidentialité**



Communauté

3. Collaborer pour apporter une expertise approfondie à une communauté spécifique

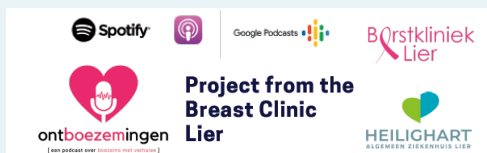
Parfois, le but d'une collaboration n'est pas nécessairement d'atteindre plus de personnes, mais plutôt d'apporter une expertise approfondie et/ou un angle unique aux expériences vécues par des communautés spécifiques. Diverses sociétés de patients nationales et internationales jouent un rôle important pour répondre aux besoins de groupes spécifiques de patients, de leurs familles et de leurs soignants. Cependant, toute organisation a la capacité de lancer une initiative collaborative afin d'approfondir des sujets sélectionnés avec des experts en la matière.



Exemple: Ontboezemingen Podcast de la Breast Clinic Lier

L'hôpital Heilig Hart-ziekenhuis Lier a lancé un podcast créé avec et pour des patientes atteintes d'un cancer du sein. Sous le titre Ontboezemingen (Effusions), l'animatrice de radio Ann

Reymen s'entretient avec six femmes qui ont reçu un diagnostic de cancer du sein dans le passé. Le podcasting est un canal de plus en plus accessible et populaire auprès d'un large public, parfait pour offrir une tribune aux sujets liés à la santé et à la littératie en santé, ainsi que pour créer une communauté. Le cancer est une maladie complexe et les patients doivent naviguer dans un système de santé complexe. Mais au-delà de cela, le traitement du diagnostic et le parcours qui s'ensuit sont extrêmement difficiles et souvent solitaires. Ce dernier aspect est parfois négligé lorsque l'accent est mis uniquement sur la diffusion d'informations et l'éducation. Par conséquent, Ontboezemingen se concentre sur les aspects expérientiels entourant le cancer du sein et adopte une approche subjective en abordant comment les gens font face à cette expérience au fur et à mesure qu'ils la traversent.



4. Mesurer l'impact

Indicateurs clés de performance* :

- Participation à des ateliers ou à des initiatives
- Utilisation des ressources
- Changements de comportement en matière de santé
- Taux d'accessibilité et d'inclusion
- Nombre de partenariats de collaboration en matière de littératie en santé
- Engagement des médias dans la communication sur la santé
- Politiques locales en matière de santé

*Des descriptions plus détaillées des ICP se trouvent à l'annexe III.





Écosystème

Dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, les organisations sont en mesure d'avoir un impact sur la littératie en santé au sein de leur environnement plus large. En formant des partenariats et en utilisant efficacement les ressources, les organisations peuvent bénéficier non seulement aux communautés et aux industries, mais aussi à la société dans son ensemble. Lorsque les organisations alignent stratégiquement leurs initiatives sur l'écosystème plus large, elles peuvent même jouer un rôle central dans l'élaboration de l'avenir de la littératie en santé.



1. Montrer l'exemple pour votre secteur d'activité

Les organisations peuvent jouer un rôle de premier plan au sein et au-delà de leur secteur d'activité en donnant l'exemple de la façon dont la littératie en santé peut être intégrée dans les produits, les services et les communications. En mettant en valeur les pratiques exemplaires et les leçons apprises, ils peuvent inspirer d'autres personnes à entreprendre des initiatives similaires, favorisant ainsi un engagement collectif à l'égard de la littératie en santé, de l'éducation en matière de santé et de l'autonomisation.



2. Donner la priorité à la recherche et au partage des données

Une autre façon pour les organisations d'avoir un impact sur la santé et la littératie en matière de santé au niveau de l'écosystème serait de s'engager dans la recherche, l'analyse des données et le partage des connaissances. Lorsque les organisations partagent des données et collaborent au-delà des frontières, elles créent un pool collectif de connaissances (par exemple, sur le bien-être et le mode de vie, les résultats en matière de santé, la démographie, l'accès à la santé, etc.) et peuvent apporter des informations précieuses pour éclairer les politiques et les pratiques dans le monde entier. Cette approche collaborative permet non seulement d'accélérer l'avancement des connaissances médicales et de soins de santé, mais aussi de favoriser une meilleure compréhension des défis et des solutions en matière de littératie en santé à l'échelle mondiale.



3. Lancer des initiatives de santé globales

Si une organisation a une portée internationale, les initiatives en matière de santé peuvent s'étendre aux communautés mondiales, en s'attaquant aux disparités en matière de santé et en sensibilisant aux problèmes de santé qui transcendent les frontières géographiques.



Écosystème



4. Apporter des contributions philanthropiques

Les organisations peuvent allouer leurs ressources et leurs fonds pour soutenir des programmes de santé locaux menés par des organisations à but non lucratif. De plus, ils peuvent mettre en avant ces initiatives lors de réunions avec les parties prenantes afin de sensibiliser et de soutenir les efforts communautaires visant à améliorer l'éducation à la santé.



5. Défendre et influencer les politiques

Les organisations peuvent plaider en faveur de politiques qui donnent la priorité aux initiatives de santé et à l'accès équitable aux ressources de santé en s'engageant auprès des décideurs. Ils peuvent contribuer à l'élaboration de politiques qui favorisent un environnement dans lequel les individus peuvent prendre des décisions éclairées et, par la suite, améliorer les résultats positifs en matière de santé.



6. Mesurer l'impact

Indicateurs clés de performance*:

- Collaboration intersectorielle
- Standardisation de la communication sur la santé
- Indice d'équité en santé
- Impact des initiatives en matière de santé sur les politiques
- Solutions de santé numériques
- Changements dans la recherche interdisciplinaire
- Intégration de la littératie en santé dans les systèmes éducatifs

**Des descriptions plus détaillées des ICP se trouvent à l'annexe III.*



Impact gouvernemental

Les décideurs politiques jouent un rôle central dans l'élaboration du paysage de la littératie en santé au sein de leurs écosystèmes.

Pour fixer des objectifs en matière de santé, le Conseil des ministres belge a approuvé un projet de loi visant à créer un comité pour les objectifs de santé au sein de l'INAMI. Ce comité a pour mandat de soumettre des propositions sur les objectifs en matière de santé pour la prochaine législature. Les objectifs de santé devraient contribuer à l'amélioration de l'état de santé des Belges, en réduisant l'écart de santé existant et en créant un environnement plus sain. Pour mettre en œuvre ces objectifs de santé, une approche « la santé dans toutes les politiques » et une approche « gouvernementale globale » sont nécessaires.

L'élaboration d'objectifs en matière de santé est une étape cruciale pour aborder la question de la littératie en santé et, par conséquent, réduire l'écart existant en matière de santé. En fixant des objectifs et des priorités spécifiques à la santé, les organisations et les gouvernements peuvent concentrer leurs efforts sur l'amélioration de l'accès aux soins de santé, de l'éducation et de la sensibilisation, ce qui peut mener à une population mieux informée et en meilleure santé.

Pour répondre aux besoins de la population belge en ce qui concerne la littératie santé, une combinaison d'actions doit être envisagée :



1. Établir un modèle de gouvernance

En Belgique, les soins de santé sont une responsabilité partagée entre le gouvernement fédéral et les entités fédérées :

- Les responsabilités fédérales incluent principalement la santé publique, la sécurité sociale et le remboursement des soins.
- Les entités fédérées (régions et communautés) s'occupent de la promotion de la santé et de la prévention des maladies, de l'organisation des soins de santé primaires, des services sociaux et des soins communautaires.
- Les communautés sont également responsables de l'éducation, ce qui revêt une importance significative en matière de la littératie en santé.





Impact gouvernemental

1.1 Mettre en place un accord de protocole interministériel

Dans le cadre d'un accord de protocole interministériel portant sur la littératie en santé, les différentes instances dirigeantes peuvent s'entendre sur une ligne de conduite générale et des responsabilités de haut niveau. Compte tenu de la diversité des contextes des objectifs de littératie en santé et de la répartition particulière des responsabilités entre les autorités fédérales et les entités fédérées, cet accord de protocole pourrait contribuer à éviter les redondances et à promouvoir des modes de fonctionnement efficaces.

1.2 Mettre en place un groupe de travail



Un groupe de travail axé sur la littératie en santé permet de réunir diverses parties prenantes, y compris des experts du secteur de la santé et d'autres domaines tels que les prestataires de soins de santé, les compagnies d'assurance maladie, les experts et l'industrie pharmaceutique. L'objectif de ce groupe est de favoriser la coopération dans l'élaboration d'une stratégie nationale, de superviser et d'évaluer sa mise en œuvre, d'identifier les obstacles et les défis potentiels et, si nécessaire, de rédiger des recommandations de solutions et de modifications pour atteindre l'objectif de santé.¹³



2. Élaborer un plan de littératie en santé fondé sur le renforcement des capacités.

2.1 Effectuer une cartographie des capacités et un renforcement des capacités

Pour s'attaquer efficacement au problème de la littératie en santé limitée, il est essentiel que le système de santé publique et les intervenants concernés possèdent les capacités nécessaires. Le renforcement des capacités est le processus par lequel les individus et les organisations acquièrent, améliorent et maintiennent les compétences nécessaires pour s'acquitter de leurs rôles avec succès.¹⁴





Impact gouvernemental

DEEP DIVE RENFORCEMENT DES CAPACITES¹⁴

Pour le renforcement des capacités en général, il est important de s'appuyer sur les capacités existantes du système. Par conséquent, la cartographie des capacités doit être réalisée en analysant les capacités qui existent déjà dans un système de santé publique ou un pays, dans quelle mesure elles sont développées, quelles instances utilisent ces capacités et dans quelle mesure elles sont liées entre elles tant que système. Des cadres conceptuels décrivant les dimensions fondamentales de la capacité en santé publique peuvent servir de base pour cerner et relever les défis en matière de littératie en santé.

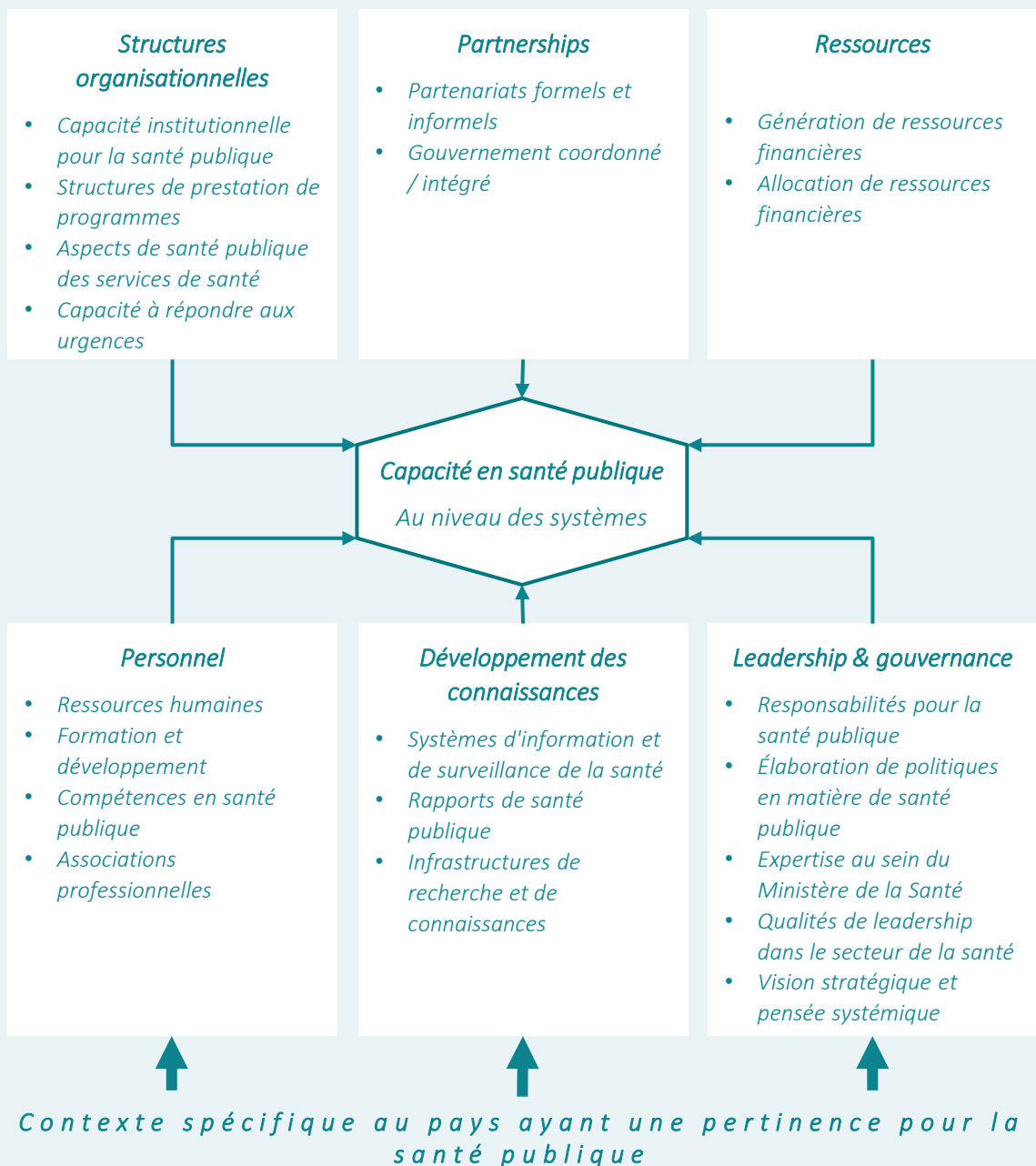


Figure: Cadre conceptuel pour les capacités en santé publique¹⁴

Source: Reproduit à partir de Aluttis et al (2014)



Impact gouvernemental

2.2 Rédiger un plan de littératie en santé

Élaborer un plan complet de littératie en santé pour les citoyens, les organisations et les prestataires de soins de santé, en accordant une attention particulière aux besoins des groupes ayant des connaissances limitées en matière de santé. Idéalement, ce plan formule également un objectif de littératie en santé que le comité des objectifs en matière de santé de l'INAMI pourra examiner pour la prochaine législature.¹³

De multiples approches pour l'élaboration d'un plan de littératie en santé sont encore possibles pour la Belgique (voir le deep dive). Quelle que soit l'approche choisie, il sera important de tenir compte des concepts de cartographie des capacités et de renforcement des capacités, tels qu'ils sont décrits au point 2.1, afin d'aborder efficacement la littératie en santé.



DEEP DIVE L'élaboration d'un plan de littératie en santé²

Comme l'indique le RAPPORT 322 du KCE, les pays adoptent des approches différentes pour élaborer un plan de littératie en santé. Chaque approche, qu'elle soit ascendante ou descendante, a ses forces et ses défis, et le choix dépend du contexte et des priorités spécifiques du pays. Nous passerons brièvement en revue les trois voies évoquées dans le rapport du KCE.

Approche conceptuelle - Cette approche met l'accent sur l'établissement d'un cadre clair et d'un fondement théorique pour comprendre et améliorer la littératie en santé. Les instances dirigeantes prennent l'initiative de définir les concepts et les principes fondamentaux de la littératie en santé, créant ainsi un langage commun à partir duquel les parties prenantes peuvent travailler. C'est le cas de l'Autriche, qui s'est fixé des objectifs ambitieux en matière de santé qui s'alignent sur les recommandations de l'OMS. Bien que ces cibles soient idéales pour atteindre des taux élevés de littératie en santé, elles servent davantage de déclarations d'intention avec un pouvoir de mise en œuvre limité. En Belgique, le gouvernement fédéral s'est montré intéressé par la création d'une politique similaire, mais la littératie en santé n'a pas encore été intégrée dans une législation officielle.

Approche pragmatique - L'approche pragmatique met l'accent sur des stratégies pratiques et réalisables pour améliorer la littératie en santé sur le terrain. Les instances dirigeantes jouent un rôle pratique en mettant en œuvre des politiques et des règlements qui favorisent l'accessibilité de l'information sur la santé, une communication claire dans les établissements de soins de santé et des soins centrés sur le patient. L'Écosse, par exemple, a d'abord ciblé son secteur de la santé afin d'améliorer la littératie en matière de santé, puis a élargi son champ d'action pour couvrir d'autres secteurs ayant un impact social important. En Belgique, la réforme actuelle du paysage hospitalier pourrait être mise à profit pour introduire la littératie en santé dans le fonctionnement des nouvelles institutions. En outre, il existe de nouvelles possibilités de soins primaires par le Vlaams Instituut voor de Eerstelij (VIVEL) et la Plateforme de Première Ligne Wallonne (PPLW).

Approche « sans plan » - L'approche « sans plan » reconnaît que le paysage de la littératie en santé peut être amélioré par le biais de programmes et d'activités sans nécessairement avoir une politique globale. Dans cette approche, les instances dirigeantes peuvent déléguer des initiatives en matière de littératie en santé à la société civile, comme c'est le cas aux Pays-Bas et en Irlande. À l'heure actuelle, en Belgique, il existe des acteurs civils actifs et des centres d'excellence en littératie en santé, plutôt que des dispositions législatives fédérales. Le rapport du KCE souligne spécifiquement deux initiatives en cours, à savoir le Fonds Daniel De Coninck pour les soins primaires et HealthNest, qui traitent des enjeux à l'échelle nationale et pourraient potentiellement contribuer à l'élaboration des politiques.



Impact gouvernemental

3. Soutenir les initiatives de littératie en santé

3.1 Sensibiliser à la littératie en santé

Attirer l'attention des organisations, des individus et des prestataires de soins de santé sur l'importance de la littératie en santé par le biais de formations ciblées, d'échanges de bonnes pratiques et d'actions.¹³

3.2 Centraliser les ressources

La mise en place d'une plateforme centralisée permettrait de rendre accessibles des outils complets et pratiques aux différentes parties prenantes de l'écosystème, notamment les prestataires de soins, les organisations et les particuliers. Comme l'a prouvé l'Écosse avec le Health Literacy Place¹⁵, un site Web qui soutient le plan d'action de l'Écosse en matière de littératie en santé (Making it Easier), un hub centralisé peut aider à rationaliser les efforts et à améliorer la collaboration dans le domaine de la littératie en santé.

3.3 Adaptez-vous à votre public

Concevoir des actions de littératie en santé fondées sur les besoins des personnes et des groupes ayant des lacunes en matière de littératie en santé. Adapter les stratégies de communication aux compétences et aux capacités de ces personnes, fournir de l'information sur la santé en plusieurs langues, adapter les messages aux différences culturelles et explorer la possibilité d'offrir des possibilités d'apprentissage visuelles et interactives.¹³

3.4 Développer des compétences

Ne pas se contenter de transférer des connaissances, travailler également à l'amélioration des compétences essentielles telles que la communication, la pensée critique, le soutien motivationnel et social, et le coaching.¹³



4. Mesurer l'impact

Concevoir un indice de littératie en santé pour cartographier la littératie en santé de la population belge, en mettant l'accent sur les groupes vulnérables¹³.

Indicateurs clés de performance*:

- Conformité avec l'intégration des politiques
- Intégration des programmes d'études
- Accessibilité des communications sur la santé
- Modèles d'utilisation des soins de santé
- Intégration de la littératie en santé dans les services gouvernementaux

*Des descriptions plus détaillées ICP se trouvent à l'annexe III.





Prochaines étapes

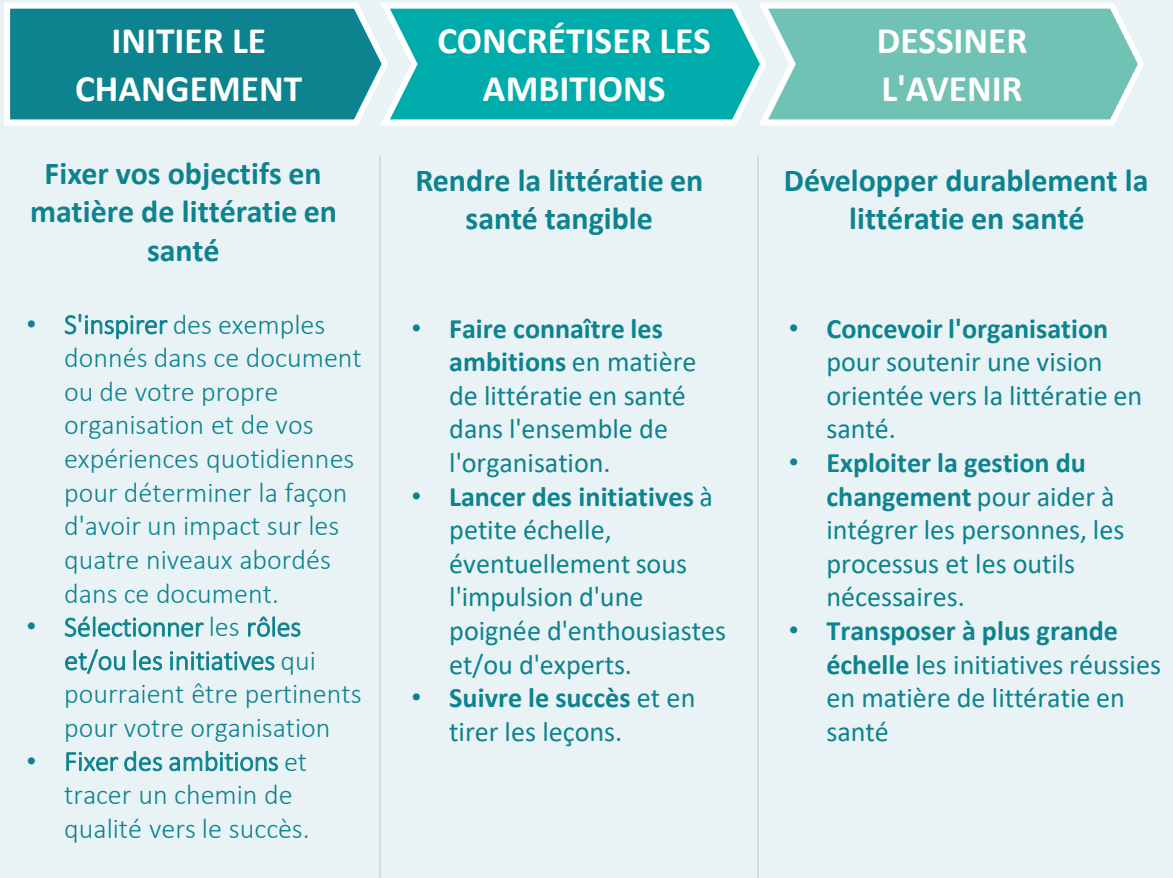
Au début de ce livre blanc, nous avons souligné l'importance de la littératie en santé en tant qu'aspect essentiel de l'amélioration des résultats en matière de santé publique et de l'autonomisation des individus pour qu'ils puissent faire des choix éclairés concernant leur santé et leur bien-être.

Ensuite, nous avons abordé la manière dont les organisations peuvent agir dès maintenant et jouer un rôle à quatre niveaux différents : dans leur propre organisation, à travers leurs produits et services, dans leur communauté et à travers l'écosystème auquel elles appartiennent. S'il est en effet essentiel pour les organisations et les individus d'agir à court terme, idéalement, ces actions s'inscrivent également dans le cadre d'un plan plus vaste d'amélioration de la littératie en santé à l'échelle locale, régionale et mondiale, soutenu par les gouvernements et les décideurs politiques.

Dans ce dernier chapitre, notre objectif est (1) d'aider les organisations à initier le changement, à concrétiser leurs ambitions et à façonner l'avenir, et (2) de décrire comment les gouvernements et les décideurs politiques peuvent soutenir ce processus.

1. Démarrer avec votre organisation

Comment pouvez-vous vous lancer au sein de votre organisation ? En général, une transformation organisationnelle suit une approche en trois étapes¹⁶:





Prochaines étapes

2. Accélérer la littératie en santé en tant que décideur politique

Par où commencer en tant que décideur ? Étant donné que les décideurs politiques peuvent soutenir les organisations et les individus tout au long des différentes étapes de leur processus, nous suivons la même approche en trois étapes :

INITIER LE CHANGEMENT

Fournir un cadre pour la littératie en santé

- Donner la **priorité à la littératie en santé** aux niveaux fédéral, régional et local et approfondir l'expertise en la matière.
- **Favoriser la collaboration** entre le gouvernement fédéral et les entités fédérées en vue d'établir un cadre cohérent et simple en matière de littératie en santé.
- **Élaborer un plan de littératie en santé** pour la Belgique en s'appuyant sur les concepts de recensement et renforcement des capacités.

CONCRÉTISER LES AMBITIONS

Stimuler les initiatives en matière de littératie en santé

- **Renforcer les compétences** organisationnelles et individuelles en amplifiant les initiatives et les collaborations existantes.
- **Sensibiliser** les organisations, les individus et les prestataires de soins de santé à la littératie en santé.
- **Centraliser et normaliser** les ressources et le soutien en matière de littératie en santé

DESSINER L'AVENIR

Favoriser l'élaboration de politiques fondées sur des données factuelles

- Lors de l'élaboration des politiques futures, s'efforcer d'adopter une **vision globale de la santé**, de l'équité en matière de santé et de la littératie en santé en continuant d'aligner les responsabilités distribuées.
- **S'appuyer sur des données** (par exemple, l'indice de littératie en santé et les mesures d'impact) pour définir des objectifs de littératie en santé durables.

HealthNest s'engage à continuer à soutenir les organisations à court terme mais aussi à long terme.



MSD
INVENTING FOR LIFE



Multipharma

KU LEUVEN
UCLouvain



OPHACO

DOMUS
MEDICA
ALLES VOOR HILFZAMEN

Patient
Empowerment
EN JE VOELT JE BETER



Fondation
contre le Cancer

Socialistische
Mutualiteiten



Annexe I – Méthodologie

Les discussions sur la littératie en santé entre divers intervenants lors de la conférence HealthNest ont été recueillies et sont représentées tout au long du présent document. De plus, d'autres renseignements sur la littératie en santé ont été recueillis en effectuant des recherches dans la littérature scientifique et grise et en menant des interviews avec des leaders d'opinion clés.

Conférence HealthNest

La conférence HealthNest s'est tenue le 12 juin 2023. Au cours des séances en petits groupes, des exemples inspirants d'initiatives visant à améliorer la littératie en santé ont été présentés et ont suscité des discussions constructives entre divers experts, professionnels et intervenants. Les idées et les exemples tirés de ces discussions ont été documentés et utilisés comme contribution au présent document.

Revue de littérature ciblée

Une revue ciblée de la littérature a été effectuée au moyen d'une recherche dans PubMed, une base de données pour la littérature sur les sciences de la vie et les sciences biomédicales, en utilisant les termes de recherche « littératie en santé » et « renforcement des capacités en matière de littératie en santé ». Afin d'identifier davantage les publications clés, les pages Web d'organisations telles que le Conseil de l'Europe (COE)¹⁷, la Fédération européenne des industries et associations pharmaceutiques (EFPIA)¹⁸, la Food and Drug Administration (FDA) des États-Unis¹⁹ et l'Organisation mondiale de la santé (OMS)²⁰ ont été consultées à l'aide de Google Advanced Search et du terme de recherche « littératie en santé ». Des travaux antérieurs des Deloitte Health Equity Institutes et du Deloitte Center for Health Solutions sur l'équité en santé et la littératie en santé ont été consultés, ainsi que le cadre d'intervention en matière de littératie en santé élaboré par HealthNest et la société pharmaceutique MSD.

Interviews de leaders d'opinion clés

Pour compléter la revue de la littérature, une série d'entrevues semi-directifs a été menée avec des leaders d'opinion clés issus des sciences de la vie et de l'industrie pharmaceutique, du monde universitaire et des organisations de patients. Les interviews ont été adaptés en fonction des nouvelles connaissances acquises lors des interviews précédents, ainsi que du domaine d'expertise des personnes interrogées.



Annexe II – HealthNest

HEALTHNEST BRINGING HEALTH LITERACY TO LIFE BY MSD

AN INCUBATOR OF INNOVATIVE
INITIATIVES IN HEALTH LITERACY



- Involve policy makers**
Round Table and Debate in Federal Parliament leading to a proposal for resolution presented April 2018
- Well Done Awards become HealthNest incubator**
14 partner organizations actively engage in the HealthNest coalition
- Build a knowledge base**
Designing the impact model together with stakeholders, a supported blueprint on how to improve health literacy in Belgium
- Establish a broad community**
Elaboration of one of the identified levers from the impact model at a stakeholder and follow-up event to stimulate new projects and co-creation
- Voting**
on the necessity of organizing a health literacy conference, based on feedback during live event 2022
- Taskforce meetings**
defining concept and program proposal
- Conference plan**
to start execution resulting from the work of the taskforce

VISION OF HEALTHNEST

HealthNest is a coalition of concerned professionals and organisations committed to improve health literacy in Belgium. We help key actors and stakeholders pool together their experiences with health literacy and define what approaches have the most potential to improve the situation on the ground.

THE MEETING PLACE

for all those who are, or should be, active in health literacy

THE SHOWCASE AND ENGINE

for the entire health literacy community

THE NEST

where new things can arise, before they 'fly out'



Annexe III – ICP (1/3)

ICP au niveau organisationnel :

| ICP | Définitions des indicateurs clés de performance |
|--|--|
| Résultats de l'évaluation de la littératie en santé | Évaluez régulièrement les niveaux de littératie en santé des employés, éventuellement à l'aide d'outils ou d'évaluations standardisés mentionnés dans ce livre blanc. |
| Participation à des initiatives d'éducation à la santé et de littératie en santé | Surveillez le nombre d'employés participant à des ateliers, des séminaires et des programmes de bien-être liés à la santé. |
| Utilisation des ressources organisationnelles en matière de santé | Mesurer l'utilisation (visiteurs du site web, téléchargements de fichiers, utilisateurs de plateformes ou d'applications, ...) des ressources liées à la santé, telles que les plateformes numériques, le matériel pédagogique et les outils fournis par l'organisation. |
| Taux de questions liées à la santé adressées aux RH, etc. | Surveiller le nombre de demandes liées à la santé adressées aux RH ou aux ressources organisationnelles ; Une réduction du nombre de questions et une utilisation élevée des ressources peuvent indiquer que les employés trouvent des réponses grâce à des ressources améliorées en matière de littératie en santé. |
| Engagement dans des activités liées à la santé (campagnes de vaccination fournies par l'organisation, bilans de santé) | Suivez le pourcentage d'employés qui participent à des activités de santé préventives, telles que les dépistages, les vaccinations et les bilans de santé : un engagement global plus élevé indique que l'organisation atteint un public plus vaste, ce qui peut indiquer une sensibilisation accrue aux comportements proactifs en matière de santé. Les taux de participation réels peuvent dépendre fortement de divers facteurs, de sorte que l'interprétation doit tenir compte d'un contexte plus large des activités. |
| Scores de bien-être des employés | Intégrer des indicateurs liés à la santé dans les évaluations globales du bien-être des employés – les améliorations peuvent refléter l'efficacité des initiatives de littératie en santé. |

ICP pour les produits et services :

| ICP | Définitions des indicateurs clés de performance |
|---|---|
| Engagement des utilisateurs avec le contenu éducatif | Surveillez le niveau d'engagement à l'égard du matériel et des ressources pédagogiques fournis en plus des produits et services. |
| Évaluations du feedback sur l'utilisation du produit | Analyser le feedback, les évaluations et les avis liés aux informations sur la santé fournis avec les produits et services. |
| Taux d'achèvement des modules de santé | Suivez le pourcentage de personnes qui suivent des tutoriels, des modules ou des guides liés à la santé proposés avec les produits. |
| Taux d'utilisation des outils interactifs de santé | Mesurez l'utilisation d'outils interactifs qui aident les gens à comprendre l'utilisation des produits, leurs avantages et leurs implications potentielles pour la santé. |
| Taux d'interactions avec les services de soutien | Évaluez la fréquence à laquelle les gens s'adressent aux services de soutien pour obtenir de l'information sur la santé. |
| Connaissance des caractéristiques de santé du produit | Sondez les gens pour déterminer s'ils sont conscients des caractéristiques liées à la santé, des avantages et des risques potentiels associés aux produits. |
| Taux de recommandation de produits et de services | Faites le suivi du nombre de personnes qui recommandent des produits ou des services à d'autres personnes en fonction des renseignements sur la santé fournis. |



Annexe III – ICP (2/3)

ICP au niveau de la communauté :

| ICP | Définitions des indicateurs clés de performance |
|--|--|
| Participation à des ateliers ou à des initiatives | <i>Surveiller la participation aux ateliers de littératie en santé et aux activités éducatives.</i> |
| Utilisation des ressources | <i>Suivre l'utilisation des ressources de littératie en santé, telles que les documents imprimés, le contenu en ligne et les outils numériques, au sein de la communauté.</i> |
| Changements de comportement en matière de santé | <i>Mesurer les changements dans les comportements liés à la santé au sein de la communauté, tels que l'augmentation de l'exercice, des habitudes alimentaires plus saines et une meilleure observance thérapeutique.</i> |
| Taux d'accessibilité et d'inclusion | <i>Évaluer l'accessibilité et l'inclusivité des initiatives de littératie en santé dans divers segments de la communauté, y compris différents groupes d'âge, ethnies et milieux socioéconomiques.</i> |
| Nombre de partenariats collaboratifs en matière de littératie en santé | <i>Mesurer le nombre de partenariats établis avec des organisations locales, des prestataires de soins de santé et des établissements d'enseignement pour soutenir les initiatives de littératie en santé.</i> |
| Engagement des médias dans la communication sur la santé | <i>Analysez la couverture médiatique, les interactions dans les médias sociaux et les discussions communautaires liées aux initiatives de littératie en santé.</i> |
| Politiques locales en matière de santé | <i>Suivre l'influence des initiatives de littératie en santé sur la création ou la modification des politiques locales en matière de santé.</i> |

ICP à l'échelle de l'écosystème

| ICP | Définitions des indicateurs clés de performance |
|---|---|
| Collaboration intersectorielle | <i>Mesurer le nombre de collaborations et de partenariats établis entre des organisations de divers secteurs pour aborder collectivement les questions de littératie et d'équité en santé.</i> |
| Standardisation de la communication sur la santé | <i>Évaluer dans quelle mesure la communication sur la santé est normalisée dans les différents secteurs, en veillant à la cohérence et à la clarté des messages de santé transmis au public.</i> |
| Indice d'équité en santé | <i>Élaborer un indice pour mesurer le degré d'équité en santé atteint au sein de l'écosystème, en tenant compte de facteurs tels que l'accessibilité aux soins de santé, l'éducation et les déterminants sociaux de la santé.</i> |
| Impact des initiatives en matière de santé sur les politiques | <i>Mesurer l'influence des efforts de littératie en santé à l'échelle des écosystèmes sur l'élaboration et la mise en œuvre de politiques liées à la santé aux niveaux local, régional et national.</i> |
| Solutions de santé numériques | <i>Mesurer l'adoption et l'utilisation de plateformes et de technologies numériques qui font la promotion de la littératie en santé dans différents secteurs, contribuant ainsi à un flux continu d'informations précises sur la santé.</i> |
| Changements dans la recherche interdisciplinaire | <i>Évaluer le nombre de projets de recherche et d'études interdisciplinaires menés pour explorer la relation entre la littératie en santé, l'équité et les différents aspects de l'écosystème.</i> |
| Intégration de la littératie en santé dans les systèmes éducatifs | <i>Évaluer l'intégration des principes de la littératie en santé dans les programmes d'études à différents niveaux, en veillant à ce que les générations futures acquièrent des connaissances essentielles en matière de santé.</i> |



Annexe III – ICP (3/3)

ICP au niveau de la gouvernance :

| ICP | Définitions des indicateurs clés de performance |
|---|--|
| Conformité avec l'intégration des politiques | Mesurez la conformité des nouvelles législations, des nouvelles initiatives et des initiatives organisationnelles pour mesurer si elles sont conformes à l'intégration des politiques. |
| Intégration des programmes d'études | Évaluer l'inclusion de sujets liés à la littératie en santé dans les programmes d'études à différents niveaux, en veillant à ce que les élèves acquièrent les connaissances essentielles en matière de santé et les compétences nécessaires à la prise de décisions. |
| Accessibilité des communications sur la santé | Évaluer la disponibilité et l'accessibilité de l'information sur la santé sur les plateformes numériques, en veillant à ce que les citoyens puissent facilement accéder à des ressources de santé précises et pertinentes en ligne. |
| Modèles d'utilisation des soins de santé | Analysez les changements dans les modèles d'utilisation des soins de santé, tels que l'augmentation des visites de soins préventifs et la diminution de l'utilisation des urgences. |
| Intégration de la littératie en santé dans les services gouvernementaux | Mesurer dans quelle mesure les services gouvernementaux intègrent les principes de la littératie en santé, en veillant à ce que les citoyens reçoivent des renseignements clairs et exacts sur la santé lorsqu'ils interagissent avec les entités gouvernementales. |



Références

1. Sørensen, K., Van den Broucke, S., Fullam, J. et al. Health literacy and public health: A systematic review and integration of definitions and models. *BMC Public Health* 12, 80. 2012. Available at: <https://doi.org/10.1186/1471-2458-12-80>
2. Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg. Health Literacy: what lessons can be learned from the experiences of other countries? 2019. Available at: [Health literacy: what lessons can be learned from the experiences of other countries? \(fgov.be\)](https://www.fgov.be/health-literacy)
3. Deloitte. Activating health equity - A moral imperative calling for business solutions. 2021. Available at: <https://www2.deloitte.com/us/en/insights/industry/health-care/developing-an-agenda-of-equity-in-health.html>
4. Maastricht University, the HLS-EU Consortium (later: Health Literacy Europe). HLS-EU project. 2009-2012. http://cpme.dyndns.org:591/adopted/2015/Info.2015-095.Final_report_Executive_summary_of_HLS-EU.pdf
5. M-POHL Action Network. https://m-pohl.net/mpohl_action_network
6. Sciensano. Health Interview Survey. <https://www.sciensano.be/en/projects/health-interview-survey>
7. Brach C., Keller D., Hernandez L.M., et al. Ten Attributes of Health Literate Health Care Organizations. *National Academy of Medicine (2012) | Discussion Paper*. Available at: <https://www.ahrq.gov/health-literacy/publications/ten-attributes.html>
8. Dietscher C., Lorenc J., Pelikan J. Das Selbstbewertungs-Instrument zum Wiener Konzept Gesundheitskompetenter Krankenbehandlungsorganisationen (WKGKKO-I). Ludwig Boltzmann Institut Health Promotion Research (LBIHPR). 2015.
9. Trezona A., Dodson S., Osborne R.H. Development of the organisational health literacy responsiveness (Org-HLR) framework in collaboration with health and social services professionals. *BMC Health Serv Res*. 2017. Available at: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2465-z>
10. Mensura. <https://www.mensura.be/en/blog>
11. The Institute for Healthcare Advancement (IHA). Health Literacy Specialist Certificate Program Available at: <https://www.healthliteracysolutions.org/learning-lab/certificate-program>
12. Onafhankelijke ziekenfondsen. Polymedicatie bij 75-plussers. 2021. Available at: [Polymedicatie bij 75-plussers | MLOZ](https://www.onafhankelijkeziekenfondsen.be/polymedicatie-bij-75-plussers)
13. De Caluwé, R. Voorstel van resolutie tot invoering van een actieplan om de gezondheidswijsheid van Belgen aanzienlijk te verbeteren. 2019 Belgische kamer van volksvertegenwoordigers DOC 55 0256/001
14. Van den Broucke, S. Capacity building for health literacy. (2019). *International Handbook of Health Literacy* (pp.705-720) 10.51952/9781447344520.ch045.
15. The Health Literacy Place. Available at: <https://www.healthliteracyplace.org.uk/>
16. Deloitte. Organization Transformation Enabling organizational performance. 2022. Available at: <https://www2.deloitte.com/be/en/pages/human-capital/solutions/organization-transformation.html>
17. Center of excellence. Health Literacy Policy Mobilisation and Capability Building. Available at: <https://www.coe.int/en/web/bioethics/health-literacy-policy-mobilisation-and-capacity-building>
18. EFPIA. It's time to power up health systems Available at: <https://www.efpia.eu/media/636465/its-time-to-power-up-health-systems.pdf>
19. U.S. Food and Drug Administration. Bridging the Gap to Address Health Literacy Needs Among Diverse Groups. Available at: <https://www.fda.gov/media/150102/download>
20. World Health Organization. Improving Health Literacy. Available at : <https://www.who.int/activities/improving-health-literacy>



Contacts

Deloitte

Anne Massij

Partner Monitor Deloitte
Healthcare Leader Belgium
amassij@deloitte.com

Tessa Van Montfort

Director Monitor Deloitte
Life Science & Healthcare strategy
tvanmontfort@deloitte.be

MSD

Danielle Derijcke

Patient Engagement Lead
danielle.derijcke@msd.com

An Cloet

External Affairs lead
an.cloet@msd.com

HealthNest

Prof. dr. Stephan Van de Broucke

President of the Board of HealthNest
stephan.vandenbroucke@uclouvain.be

Disclaimer Cette étude de recherche a été réalisée dans le cadre d'un contrat avec MSD. Ni MSD ni aucune personne agissant au nom de MSD (y compris les auteurs) ne peuvent être tenus responsables de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient. En particulier, les informations contenues dans cette étude de recherche sont fournies "en l'état actuel", les auteurs ne donnent aucune garantie que les informations sont adaptées à un usage particulier autre que l'exécution du contrat avec MSD. Les contractants/auteurs ne sont pas responsables des dommages de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, les dommages directs, spéciaux, indirects ou consécutifs pouvant résulter de l'utilisation de ces documents, sous réserve de toute responsabilité obligatoire en vertu de la loi applicable.