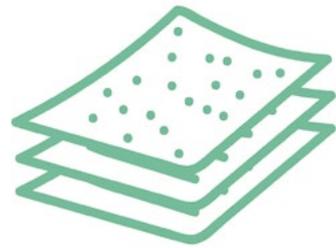


Concevoir  
l'information  
à destination  
des patients



# Conseils et exemples

À l'hôpital, il est fréquent que le patient soit aux prises avec une forte charge émotionnelle. Elle génère du stress qui a un impact négatif sur son parcours de soin. Une information de qualité permet de réduire ce stress : une cohérence entre information orale et information écrite permet de vérifier doublement la compréhension des informations, de les expliquer à la famille et d'y revenir au fur et à mesure pour une préparation optimale.



## Situer le document dans son contexte

- 1 ↗ **Nommez l'émetteur du document (le site, le pôle, puis le service).**
- 2 ↗ **Faites figurer le logo des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg.**
- 3 ↗ **Faites figurer un ou deux numéros de téléphone maximum.**  
Veillez à ce que l'on retrouve les mêmes numéros de téléphone sur l'ensemble des documents où ils figurent.
- 4 ↗ **Faites figurer (en petit) la date de création du document et la ou les personnes qui l'ont rédigé ou validé.**  
Et ce, pour savoir à qui s'adresser si un besoin de modification ou de mise à jour se fait sentir.
- 5 ↗ **Utilisez toujours les mêmes polices et taille de texte.**  
Et ce, pour que les différents documents se ressemblent entre eux et qu'ils soient identifiés comme faisant partie d'un même ensemble.
- 6 ↗ **Utilisez un ordre chronologique des événements.**  
Et ce, pour que le patient ou la patiente sache toujours où situer les consignes dans le temps.  
Par exemple :
  - « La veille de l'intervention  
[...]
  - Le jour de l'intervention  
[...]
  - Le jour après l'intervention  
(n'écrivez pas «J+1», c'est une dénomination professionnelle)  
[...]
  - Deux jours après l'intervention »  
(pour ces mêmes raisons, n'écrivez pas «J+2»)

## Une rédaction bienveillante et facile à comprendre

- 1 ↗ **Faites attention aux occurrences.**  
Ne dites pas « coloscopie » puis plus loin « examen coloscopique », mais choisissez le terme le plus utilisé et le plus compréhensible pour tous, et tenez-y vous.
- 2 ↗ **Faites des phrases courtes, sans ambiguïté.**  
Par exemple la phrase « Buvez un peu d'eau avant l'intervention » est ambiguë. Vous pouvez préciser « Buvez entre 25 et 50cl d'eau avant l'intervention » ou encore « Buvez un peu d'eau avant l'intervention, juste assez pour éviter la sensation de soif. »
- 3 ↗ **Utilisez la forme active.**  
Préférez « Achetez les médicaments prescrits avant l'intervention » plutôt que « Les médicaments prescrits doivent être achetés avant l'intervention ».
- 4 ↗ **Déroulez les acronymes.**  
Par exemple, n'écrivez pas « Votre rendez-vous aux HUS » mais plutôt « Votre rendez-vous aux Hôpitaux Universitaires de Strasbourg (H.U.S.) »  
Autre exemple, n'écrivez pas « Vous serez pris-e en charge dans un programme RAAC » mais préférez « Vous serez pris-e en charge dans un programme dit de « Récupération Rapide après Chirurgie » (RAAC) ».
- 5 ↗ **Veillez à harmoniser le temps.**  
Et ce, pour ne pas avoir certaines phrases au présent, d'autre au futur, etc. Privilégiez le présent, plus facile à comprendre pour les publics étrangers ou porteurs de handicaps cognitifs.
- 6 ↗ **Ne dites pas «je» à la place du patient, préférez le vouvoiement.**  
Par exemple, évitez « Je prends ma douche, je me lave les cheveux » mais préférez « Prenez votre douche et lavez-vous les cheveux ».
- 7 ↗ **Donnez des exemples dès que cela est possible.**  
Par exemple « Amenez le matériel spécifique prescrit [ajoutez : ] tel que : bas de contention, béquille... »

## 9 ↗ **Faites attention au vocabulaire spécifique, simplifiez dès que possible.**

Préférer par exemple « anti-douleurs », plutôt qu' « antalgique ».

Vous pouvez aussi expliciter le terme pouvant poser problème, par exemple « Portez des bas de contention pour éviter la phlébite. La phlébite est une complication grave due à la formation d'un caillot de sang dans une veine, liée à une immobilisation prolongée. Le bas de contention permet d'activer la circulation du sang et d'éviter la formation du caillot. »

---

## 8 ↗ **Explicitiez les raisons des consignes**

Par exemple : « Ne frottez pas votre œil [ajoutez : ] afin d'éviter son infection ».

---

## 10 ↗ **Hiérarchisez : mettez en gras les informations importantes**

Elles doivent se détacher du reste (mais attention à l'effet inverse : tout ne doit pas être en gras)

---

## 11 ↗ **Neutralisez le genre des métiers et des personnes (pour éviter les confusions).**

Par exemple : préférez « Votre accompagnant ou accompagnante sera avec vous » à « Votre mari vous accompagnera ».

Préférez « Rendez-vous au secrétariat » plutôt que « Rendez-vous chez la secrétaire » (la secrétaire n'est pas forcément une femme et même si c'est le cas dans votre service, cela pourrait porter à confusion si cela change).

Utilisez « Le personnel de soin » dès que cela est utile, par exemple « Le personnel de soin vous accompagnera tout au long de votre parcours » ou « Adressez-vous au personnel de soin si vous rencontrez un souci »

De même, « Vous aurez ensuite rendez-vous avec le chirurgien ou la chirurgienne qui vous opérera. »

---

## 12 ↗ **Dans votre documentation décrivez comment se passera l'opération du point de vue du patient ou de la patiente.**

Par exemple : « [...] après l'anesthésie locale, vous serez allongée, le bas du corps sous la poitrine étant anesthésié, vous sentirez des sensation variées : chaleur, fourmillement, engourdissement, avec impossibilité partielle ou totale de bouger les jambes, c'est normal et cela persistera deux heures au moins[...] » Le patient ou la patiente peut alors se projeter et savoir que ce qui se déroule autour de lui ou d'elle (souvent pour la première fois) est normal.

---

## **Conseil** Nous vous encourageons à **tester** votre document.

Faites le lire à 2 ou 3 patient·e·s pour compléter votre point de vue et intégrez-y les remarques pertinentes.