

23.10.2018 La multitude d'informations disponible sur Internet peut être problématique

 spectra-online.ch/fr/spectra/themes/la-multitude-dinformations-disponible-sur-internet-peut-etre-problematique-725-10.html

Une étude de la Croix-Rouge suisse montre qu'en écoutant attentivement et en instaurant une relation de confiance, les professionnels peuvent améliorer les compétences de leurs patients en matière de santé. De plus, l'étude révèle que les personnes avec un faible niveau de formation sont souvent dépassées par les informations relatives à la santé trouvées sur Internet.

Quotidiennement, nous sommes tous amenés à prendre des décisions qui influent sur notre santé : dois-je consulter un médecin ? Ai-je besoin d'un traitement médical ? Comment manger sainement ? À quelle dose le sport est-il bon pour moi ? Pour pouvoir décider, il faut disposer d'informations. S'informer sur les sujets relatifs à la santé requiert certaines aptitudes : savoir lire, écrire, comprendre les informations obtenues, mais aussi évaluer leur qualité. Ces aptitudes déterminent notamment notre compétence en matière de santé, c'est-à-dire la capacité de chaque individu à prendre au quotidien des décisions qui ont une influence positive sur la santé.

Avec le soutien financier de l'OFSP, la Croix-Rouge suisse a réalisé une étude qualitative sur les compétences en matière de santé qui était principalement axée sur les personnes avec un faible niveau de compétence en matière de santé et la population migrante. Cette étude comprenait 7 groupes pour un total de 60 participantes et participants. Les groupes étaient hétérogènes en termes de formation, d'origine, d'âge et de sexe.

Une écoute attentive

Les résultats montrent qu'une bonne relation entre patient et professionnel de santé, basée sur la confiance et une écoute attentive, contribue au développement des compétences en matière de santé des patients. Ils se sentent alors plus confiants en eux, soutenus et apaisés, ce qui a un impact positif sur l'observance des prescriptions médicales. Cependant, pour les personnes ayant un faible niveau de formation, la confiance et l'écoute ne sont souvent pas suffisantes, car il leur manque parfois des aptitudes pour expliquer de manière convenable leurs problèmes de santé, pour dialoguer efficacement et faire preuve de sens critique. Les professionnels de santé doivent s'adapter à cette situation, en utilisant notamment le moins de termes spécialisés possible, en ayant recours à des interprètes en cas de besoin et en s'efforçant de comprendre le problème spécifique du patient. Les personnes d'un faible niveau de formation ont souvent l'impression d'être moins bien traitées par les professionnels en raison de leur appartenance à un milieu social défavorisé.

De plus, les résultats montrent que les vecteurs d'informations sur la santé privilégiés par les personnes interrogées sont le médecin et Internet. Néanmoins, la recherche sur Internet n'aboutit pas toujours à l'obtention d'informations appropriées et pertinentes. La non-concordance des informations trouvées sur Internet et des informations transmises par les

professionnels de santé est problématique. Elle peut créer une situation de conflit qui déstabilise les patients et affaiblit la relation de confiance mutuelle instaurée avec le médecin. Il n'est pas rare que ces patients quittent le cabinet médical ou l'hôpital sans avoir réellement compris quelles informations sont exactes et ce qu'ils doivent désormais faire. Il faut donc davantage de franchise entre médecin et patient. Le professionnel doit prendre au sérieux les inquiétudes du patient et être à l'écoute de ses connaissances préalables avant de débiter l'entretien-conseil à proprement parler.

Trop d'informations, c'est trop

Le problème majeur que pose Internet aux personnes en recherche de renseignements concerne moins l'intelligibilité des informations que la multitude d'informations disponibles et la manière dont le patient doit gérer cette abondance. Cette situation de surcharge informationnelle est telle que les personnes avec un faible niveau de formation ne se plaignent souvent pas des contradictions des informations trouvées sur Internet, mais de leur propre incapacité à distinguer les bonnes des mauvaises informations.

Il semble donc important de soutenir les personnes de faible niveau de formation pour qu'elles développent des aptitudes leur permettant de maîtriser mieux la situation de sur information et sachent qu'il y a en ligne des sources d'information sur la santé qui sont fiables et valables. Elles ont besoin d'aide pour pouvoir distinguer les bonnes informations des mauvaises et trouver les renseignements relatifs à la santé. Face à des personnes de faible niveau de formation, il est fondamental de veiller à ce que les thèmes liés à la santé soient abordés de manière simple et, si possible, dans leur langue principale. Des vidéos ou des infographiques peuvent être utilisés pour mieux illustrer des contenus complexes. La méthode «Show me » ou « Teach back » aide aussi à s'assurer que le patient a bien compris des informations essentielles.

Contact

Isabelle Villard, section Égalité des chances en matière de santé,

Bülent Kaya, service Santé, Croix-Rouge suisse,