

Une ordonnance visuelle pour éviter les accidents de prise de médicaments

Lydia Lescot,

chargée de mission promotion de la santé,
centre communal d'action sociale,
La Voulte-sur-Rhône.

La scène se passe en 2012, lors de l'atelier d'alphanétisation au centre social Pierre-Rabhi¹ de La Voulte-sur-Rhône, dépendant du centre communal d'action sociale (CCAS) : six femmes en situation d'analphabétisme ou d'illettrisme échangent sur les questions de santé avec une technicienne en économie sociale et familiale. Le groupe parle des médicaments, du problème de compréhension des ordonnances et des risques d'erreur de prise. Toutes posent la même question : « *Quel médicament et quelle est la dose que je dois prendre ? Combien de fois par jour et pendant combien de temps ?* » L'une d'entre elles raconte avoir commis une erreur – mauvaise compréhension des consignes – ayant entraîné l'intoxication médicamenteuse de son garçon de trois ans, qui a dû être hospitalisé. Elle n'avait pas osé faire état de son incapacité à lire l'ordonnance, tant auprès des professionnels de santé que de son environnement social.

Les femmes du groupe expriment alors le besoin d'une aide concrète pour gérer leurs médicaments de façon autonome et sûre à leur domicile. La technicienne les oriente vers la réalisation d'un support adapté à leur capacité d'utilisation, qu'elles réalisent ensemble : cette « ordonnance visuelle » est développée dans le cadre du contrat urbain de cohésion sociale (Cucs) porté par le CCAS ; elle est testée



dans deux pharmacies de la ville et se verra décerner, en 2013, le 3^e prix de l'Innovation sociale locale de l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (Unccas).

L'ordonnance visuelle offre un autre code de lecture pour la prise de médicaments, de sorte que le patient ne se trouve pas démunir chez lui face à des boîtes de médicaments et une ordonnance. Elle visualise, avec des gommettes de couleur et des pictogrammes, la prescription (et la posologie, c'est-à-dire les molécules à prendre et leur fréquence/durée de prise²). Elle ne se substitue pas à l'ordonnance du médecin, mais elle en assure la compréhension par le patient. À l'origine donc, l'ordonnance visuelle était conçue pour les personnes en situation d'analphabétisme ou d'illettrisme, mais à l'usage son public s'est élargi aux personnes en situation de précarité, de vulnérabilité sociale, aux

L'ESSENTIEL

■

➤ L'ordonnance visuelle a pour particularité d'avoir été développée par des usagers en lien avec des professionnels, dans un centre social.

➤ Elle permet aux personnes en difficulté d'écriture ou/et de lecture de suivre correctement les prescriptions médicamenteuses des médecins.

➤ L'ordonnance visuelle est lauréate du dernier concours national Droits des usagers en santé, qui s'est tenu le 18 avril 2017.

non-natifs de France, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et donc à l'ensemble des structures qui les accompagnent.

Évaluation en cours

L'ordonnance visuelle a reçu le soutien de l'État, de l'agence régionale de santé (ARS) et de la Région pour son développement. Les premiers utilisateurs ont été les centres d'accueil des demandeurs d'asile (Cada) en Ardèche, à l'initiative de l'État via ses services déconcentrés et les préfectures de région et la permanence d'accès aux soins (PASS) du centre hospitalier de Privas. En 2016, elle a été expérimentée à plus grande échelle en lien avec plusieurs PASS en région Rhône-Alpes, puis par d'autres structures dans des départements et des villes : Loire, Savoie, Rhône, Isère, Nord à Lille et à Roubaix. Ces utilisateurs ont répondu à un questionnaire recensant



les suggestions d'ajustements, au plus près des pratiques. Depuis juin 2016, le CCAS bénéficie d'un accompagnement sous forme d'appui méthodologique pour évaluer l'ordonnance visuelle et son usage, avec le soutien de l'Observatoire régional de santé (ORS) et de l'Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé (IREPS) Auvergne-Rhône-Alpes. Les premiers résultats de l'évaluation étaient attendus courant juin 2017. Parallèlement à cette expérimentation, l'ordonnance visuelle se fait aussi connaître *via* les réseaux et les rencontres professionnelles, comme lors du colloque sur la littératie et la santé à Grenoble en juillet 2016³. L'ordonnance croise ce concept novateur de littératie en santé, reliant la question de la maîtrise de la langue orale et écrite et de son impact sur la santé.

Réduire les risques d'accidents

Selon les premiers retours des usagers, l'ordonnance visuelle est perçue comme une réponse adaptée pour soutenir l'accompagnement à l'autonomie des personnes vers une meilleure

maîtrise de leur traitement médicamenteux, en dépit des contraintes liées à leur non-maîtrise de l'écrit, de la lecture. Elle est considérée comme une réponse simple, accessible pour les patients dans la mesure où elle sécurise leur prise de médicaments en diminuant les risques d'erreur. Elle procure un mieux-être aux patients qui l'expérimentent ainsi : « *Enfin, on comprend !* » Parallèlement à l'évaluation en cours, une doctorante en pharmacie a réalisé une enquête dans le cadre de sa thèse [1], en relatant une expérimentation effectuée dans une officine. Il en ressort en particulier un haut niveau d'adhésion, puisque 87 % des patients interrogés à la pharmacie estiment que l'ordonnance visuelle est lisible et compréhensible. Pour assurer la continuité de cette initiative, le centre social et ses partenaires envisagent de lancer une recherche interventionnelle, fondée donc sur une approche scientifique pluridisciplinaire, permettant de recueillir des données probantes, dans une optique de transférabilité de cette ordonnance visuelle à une plus grande échelle. ■

1. L'ordonnance visuelle s'intègre dans les actions du centre social Pierre-Rabhi, qui se fixe pour priorité de faciliter l'accès à l'information sur les droits et sur la prévention. Le centre accompagne les publics pour qu'ils formalisent et expriment leurs besoins en santé, développent leurs connaissances, leur motivation et leurs compétences. Les ateliers sociolinguistiques, le dispositif d'accès aux droits individuels (Adi) figurent parmi les activités organisées par le centre.

2. Les quantités à prendre sont explicitées par le nombre de gommettes-pictogrammes à coller dans chaque case ; en bout de ligne, un calendrier est accolé pour visualiser la durée totale du traitement.

3. Journée d'étude Littératie en santé. 5 juillet 2016, Grenoble, à l'initiative de l'Ireps, de l'Iris, avec l'ARS, la Région, le Département, l'Éducation nationale (académie).

RÉFÉRENCE BIBLIOGRAPHIQUE

[1]Provot L. *L'ordonnance visuelle : évaluation d'un outil d'aide à la dispensation pour améliorer la prise en charge à l'officine des personnes ayant un faible niveau de littératie en santé*, [thèse de doctorat en pharmacie]. Grenoble : université Grenoble Alpes, janvier 2017 : 159 p.