



**Les enseignants de la maîtrise de l'information sanitaire - rôles futurs pour les bibliothécaires**

**Jean P. Shipman**

Director  
Spencer S. Eccles Health Sciences Library  
University of Utah  
Salt Lake City, Utah, USA

**Carla J. Funk**

Executive Director,  
U.S. Medical Library Association  
USA

*Traduit de l'anglais par*

Carine S. SOUNGA, Catalogueuse  
Bibliothèque et centre de documentation  
Organisation mondiale de la Santé  
Bureau régional pour l'Afrique  
BP 6 Brazzaville, Congo  
[soungac@afro.who.int](mailto:soungac@afro.who.int)

**Meeting:**

**145. Health and Biosciences Libraries**

---

*WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 75TH IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL*

23-27 August 2009, Milan, Italy

<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/index.htm>

---

**Résumé**

*L'association des bibliothèques médicales (ABM), en vertu d'un contrat avec la Bibliothèque nationale de médecine des Etats-Unis d'Amérique, a entrepris un projet de recherche sur la maîtrise de l'information sanitaire pour étudier entre autre questions, le rôle du bibliothécaire comme éducateur des prestataires et des consommateurs des soins de santé. A travers les résultats d'une enquête menée auprès du personnel soignant et des administrateurs des hôpitaux, et le développement, la présentation et l'évaluation du programme sur la maîtrise de l'information en santé par les personnels soignants basée en partie sur les résultats de l'enquête, l'ABM a conclu que les bibliothécaires ont été perçus par le personnel hospitalier et les administrateurs des hôpitaux comme jouant un rôle décisif dans l'enseignement de connaissance en matière d'information en santé (CIS). En outre, l'étude a démontré que la formation CIS a accru la connaissance des personnels soignants en matière d'information sanitaire et son impact sur les soins administrés aux patients et les a rendu plus susceptibles de demander de l'aide à leurs bibliothécaires et d'utiliser les services des bibliothécaires du domaine de la maîtrise de l'information.*

**Mots-clés**

*Connaissance en matière de l'information sanitaire, maîtrise de l'information sanitaire, Association des bibliothèques médicales, information sur la santé des consommateurs, Bibliothèques médicales, l'éducation des consommateurs de santé.*

## **Introduction**

Au cours de sa longue histoire, l'Association américaine des bibliothèques médicales (ABM) a fourni un effort concerté pour faire progresser la reconnaissance dans le milieu hospitalier des bibliothécaires médicaux et le rôle vital qu'ils jouent au sein de leurs institutions. Parmi les initiatives clés récentes, le Projet sur la recherche de la maîtrise de l'information sanitaire a (1) encouragé les administrateurs d'hôpitaux et le personnel soignant à impliquer les bibliothécaires médicaux dans les efforts de connaissances en matière de santé. En automne 2006, la Bibliothèque nationale de médecine (BNM) a accordé à l'Association des bibliothèques médicales un contrat de deux ans de 250,000 dollars américains pour lui permettre de 1) mener des enquêtes concernant la perception de la valeur de la maîtrise de l'information sanitaire et les ressources en information sanitaire de la BNM / ABM destinées aux consommateurs et aux patients 2) élaborer un programme de formation sur l'apprentissage de l'information sanitaire qui sera assuré par des bibliothécaires médicaux, et 3) développer un guide autodidacte sur Internet qui sera utilisé par toute personne intéressée d'en apprendre davantage sur la maîtrise de l'informations sanitaire.

Grâce à l'expertise de la profession dans la littérature médicale et sa culture de service, il semblait naturel pour les bibliothécaires médicaux de jouer un rôle clé au sein de leurs institutions pour aider le personnel à comprendre l'importance de la connaissance sur la santé et la maîtrise de l'information sanitaire et de les former sur les innombrables ressources et services d'information sanitaire destinés aux patients et aux consommateurs actuellement disponibles. En outre, avec la fermeture continue aux Etats-Unis d'Amérique des bibliothèques d'hôpitaux qui ne servent que les personnels soignants, une possible stratégie de survie à adopter pour les bibliothécaires en milieu hospitalier serait de transformer leurs bibliothèques en celles desservant également les patients, leurs familles et les soignants ainsi que de façon générale, la communauté locale. Beaucoup d'hôpitaux utilisent ce genre de services comme des mécanismes de promotion pour attirer les patients en leur proposant des services personnalisés d'information en santé. (2).

## **Contexte de la MLA**

En 2003, le groupe de travail de l'ABM sur la maîtrise de l'information sanitaire a été désigné pour aborder les questions de la maîtrise de l'information sanitaire (3). Le groupe de travail avait défini la "maîtrise de l'information sanitaire", élaboré un plan pour les efforts de la ABM, et avait identifié les rôles que les bibliothécaires pourraient jouer. La ABM définit la maîtrise de l'information sanitaire comme un «ensemble des compétences nécessaires pour reconnaître un besoin d'information en santé, d'identifier les sources d'information possibles et de les utiliser pour récupérer des informations pertinentes, d'évaluer la qualité de l'information et son applicabilité à une situation spécifique, et d'analyser, de comprendre, et d'utiliser l'information pour prendre des décisions pour une bonne santé ". L'équipe de travail a également lancé en hiver 2005 une enquête spéciale destinée aux membres de l'ABM. Parmi les membres qui ont répondu (n = 315), 27% ont déjà offert des services de maîtrise en information sanitaire et 73% souhaitent en savoir plus sur le sujet. Les travaux de la ABM sur la maîtrise de l'information sanitaire ont été relancés en 2006 avec la présidente Jean P. Shipman dont la priorité de son mandat présidentiel était d'encourager les membres de la ABM à élargir leur rôle en fournissant des informations sanitaires aux consommateurs et à adopter des rôles visibles d'éducateurs en santé dans leurs structures. Elle pensait que les bibliothécaires devraient être des acteurs clés dans la promotion de l'information sanitaire au sein de leurs institutions.

Le site internet de la ABM sur la maîtrise de l'information sanitaire <http://www.mlanet.org/resources/healthlit/> dispose d'une panoplie de ressources pour les professionnels de l'information sanitaire et les patients comprenant des programmes d'apprentissage sur la connaissance en matière de santé et sur la maîtrise de l'information sanitaire ainsi que des outils de formation. En outre, l'ABM a publié un livre sur le sujet, le *Guide de l'Association des bibliothèques médicales sur la connaissance en matière de santé*, avec Marge

Kars, Lynda M. Baker, et Feleta L. Wilson comme éditeurs, <[Http://www.mlanet.org/order/guide\\_health\\_literacy.html](http://www.mlanet.org/order/guide_health_literacy.html)>.

### **Aperçu de la connaissance en matière de santé**

Il ya eu quelques publications sur la maîtrise de l'information sanitaire aux États-Unis. En fait, il ya eu une augmentation de 2900% dans la littérature publiée sur le sujet dans la base de données PubMed de la NLM au cours des dix dernières années (4). En 2004, l'Institut américain de médecine (IAM) a publié son fructueux rapport intitulé *Connaissance en matière de santé : un ordre pour mettre fin à la confusion* (5). Ce rapport indique que presque la moitié de la population adulte des Etats-Unis d'Amérique avait des difficultés à obtenir des informations et des services de qualité en santé en raison des barrières linguistiques et culturelles et en raison de la complexité du système de santé américain. La *population en bonne santé 2010* (6), publiée par le Département américain de la santé et des services aux populations, a identifié l'amélioration des connaissances en matière de santé comme une priorité de santé publique pour la nation.

En 2006, la première évaluation de la connaissance américaine en matière de santé a été menée par le centre national des études statistiques du Département américain de l'éducation. Son rapport, intitulé *La connaissance en matière de santé des adultes de l'Amérique : résultats de l'évaluation nationale sur l'apprentissage des adultes en 2003* (7), a déclaré que les Américains âgés, les Latinos et les adultes sont particulièrement susceptibles d'avoir de faibles connaissances en matière de santé, surtout s'ils ne possèdent pas de diplôme d'études secondaires.

L'Agence pour la recherche et la qualité des soins de santé aux Etats-Unis a prouvé à partir d'une revue de la littérature (8), que les patients faiblement instruits sont moins familiers avec leurs propres maladies, ne sont pas très susceptibles de rechercher des soins préventifs, et tendent à être admis dans des hôpitaux plus fréquemment. Une autre revue de la littérature a révélé qu'une connaissance accrue en matière de santé devrait aider les patients à mieux se conformer à leur traitement et à mieux le gérer (9).

D'autres monographies sur le sujet ont été produites en 2007 par la Commission mixte (10) et l'Association médicale américaine (11). Ces études indiquent que la mauvaise compréhension des consignes de soins de santé conduit à des possibles résultats négatifs sur la santé et nuit au patient en raison des lacunes dans la communication.

### **Composantes du projet**

Les objectifs généraux du Projet de Recherche sur la Maîtrise de l'Information Sanitaire ont été: 1) accroître les connaissances des personnels soignants sur les questions relatives à la maîtrise de l'information sanitaire, 2) identifier les rôles que les bibliothécaires médicaux peuvent jouer pour répondre à ces questions, et 3) accroître la sensibilisation des personnels et l'utilisation des outils d'information en santé de la BNM, tels que MedlinePlus et l'information Rx.

Des enquêtes ont été menées à l'automne 2007 auprès de l'administration hospitalière et du personnel soignant pour évaluer leur perception des ressources et des services d'information en santé destinés aux patients et des bibliothécaires qui offrent ces services. Tap Consulting, basé en Philadelphie, PA, a été chargé de concevoir, gérer et analyser les enquêtes et les données qui en résultent.

Pour aider les bibliothécaires à mieux remplir leur rôle éducatif en matière de santé et de maîtrise de l'information sanitaire au sein de leurs établissements, un programme multi-format a été créé à leur intention. Le programme avait été conçu pour l'apprentissage de la sensibilisation sur les questions de la maîtrise de l'information sanitaire et sur les ressources et services d'information en santé des patients qui pourraient contribuer à satisfaire les besoins d'apprentissage. Le programme

a été testé par neuf sites de bibliothèques hospitalières qui ont été sélectionnés à partir d'un groupe de 23 bibliothèques candidates tant des États-Unis que du Canada. Chaque site avait reçu une petite allocation de 5000 \$ pour mettre en place un programme de formation visant à atteindre 50 personnels soignants dans chaque hôpital au cours d'une période de quatre mois. En retour, les sites pilotes ont promis de fournir pour la première fois à leurs patients des ressources et des services en santé des consommateurs de manière permanente. Une évaluation de la compréhension de la formation par les participants et une estimation de la valeur des bibliothécaires médicaux perçus comme éducateurs en maîtrise de l'information sanitaire ont été réalisées avant et immédiatement après les sessions de formation, et deux mois plus tard à nouveau.

Un tutorat autodidacte en ligne a été créé pour être utilisé par les personnes intéressées à accroître leurs connaissances sur la maîtrise de l'information sanitaire. Ce cours, d'environ une heure, est disponible sur le site Internet de la MLA, MLANET.org, il comprend une évaluation de l'information acquise, et un certificat utilisable pour les demandes de crédits de formation continue est délivré à la fin du cours.

### **Méthodologie du projet**

L'équipe du projet de recherche sur la maîtrise de l'information en santé se composait de deux co-principaux enquêteurs, Jean P. Shipman et Carla J. Funk, directrice exécutive de l'Association américaine des bibliothèques médicales; d'une coordonnatrice de projet, Sabrina Kurtz-Rossi; deux enquêteurs consultants, Dr Evan Leach et Diana Post, un concepteur de cours en ligne, Gail Kouame; de multiples conseillers de projet de la BNM et du Réseau national des bibliothèques de médecine (RN / BM) et des conseillers des groupes d'intérêt connexe (sections) de l'Association des bibliothèques médicales.

#### *Les résultats du sondage lié aux besoins éducatifs*

### **Méthodologie**

En utilisant les listes de diffusion de l'Association américaine des hôpitaux pour les administrateurs des hôpitaux et le personnel soignant des hôpitaux, deux enquêtes par courrier électronique élaboré par la TAP Consulting et l'équipe du projet ont été envoyées à 7655 personnes. Un second courriel a été envoyé pour le suivi et il a été demandé aux membres des bibliothèques hospitalières de la BNM et du RN / BM de rappeler aux individus de leurs institutions de prendre part à l'enquête.

### **Résultats et conséquences**

Un taux de réponse de 4% (n = 301) a été reçu pour les enquêtes. TAP Consulting a estimé que l'échantillon était impartial.

Plusieurs résultats clés du sondage liés aux besoins éducatifs ont inclus:

- Une majorité de répondants (82%) estimaient qu'offrir des ressources et des services d'information en santé aux consommateurs est d'une importance cruciale pour les missions assignées aux hôpitaux.
- Une majorité de répondants (95%) estimaient que leurs hôpitaux pourraient améliorer la maîtrise de l'information en santé en accroissant la sensibilisation quant à son impact sur les soins administrés aux patients et en formant le personnel hospitalier afin qu'il soit mieux informé sur les barrières à la connaissance en matière de santé.
- Une petite majorité (52%) des répondants ont déclaré que fournir une assistance aux patients qui sont à la recherche d'informations en santé sur Internet augmenterait l'utilisation d'outils d'information en santé tels que l'information Rx et MedlinePlus.

Le site internet de MLANET (mlanet.org) présente les résultats complets de cette enquête pour un examen plus approfondi.

## *Le programme d'apprentissage sur la maîtrise de l'information sanitaire*

### **Développement**

Un aperçu du contenu pédagogique du programme d'études sur la maîtrise de l'information sanitaire à l'intention des bibliothécaires et du personnel soignant a été élaboré par le coordonnateur du projet. Ce contenu est basé en partie sur les conclusions de l'enquête et aussi sur l'apport des co-chercheurs principaux, des représentants de la section de l'information sanitaire des patients, la section bibliothèques des hôpitaux, et le comité de formation continue de la ABM. Les membres du RN / BM et de la BNM et les conseillers du projet ont également fait des commentaires sur le contenu. Une réunion de travail parrainée par le Dr Katherine Schilling et l'école de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'université d'Indiana a réuni l'équipe du projet, les bibliothécaires des sites pilotes, plusieurs conseillers du projet et les représentants de différents personnels soignants pour évaluer et fournir une rétroaction sur le programme d'études et recevoir des instructions sur la manière de mettre la formation en application au sein de leurs institutions. L'atelier a également porté sur les attentes de la formation comprenant: la mise en œuvre du programme, la promotion des sources d'information clés, et l'examen de la méthodologie d'évaluation des projets et des délais.

### **Evaluation du programme**

Le coordonnateur du projet et le personnel du Centre d'information sur l'évaluation de proximité (CIEP) du RN/ BM ont conçu les procédures et les outils d'évaluation des programmes comprenant une fiche d'enquête pré et post formation, un courriel bimensuel d'enquête post-formation adressé aux stagiaires, un rapport mensuel de suivi de l'information Rx présenté par les bibliothécaires du site pilote, et une évaluation à partir d'un séminaire en ligne.

Le but de l'évaluation pré-/post-session était de se rendre compte des changements des connaissances, des attitudes et des comportements liés à la maîtrise de l'information sanitaire et des ressources d'information sanitaire, en particulier ceux relatifs à l'utilisation de MedlinePlus et du mécanisme de renvoi à l'information Rx. Les participants au programme qui ont accepté d'être contactés ont reçu deux mois après leur formation une enquête par courrier électronique pour voir s'ils ont noté des changements de comportement grâce à ce qu'ils ont appris du programme HIL. Les bibliothécaires ont été invités à remplir *le rapport de suivi mensuel de l'information Rx* qui enregistre les expériences des patients qui ont utilisés les services de la bibliothèque par le fait d'avoir été renvoyés vers elles par le personnel soignant en utilisant l'outil d'information Rx. Ce rapport a aussi rendu quelques histoires des personnels soignants qui ont référé leurs patients à des ressources clés de l'information en santé.

#### *Évaluation à partir d'un séminaire en ligne*

En utilisant le logiciel Adobe Connect Professional, plus de 150 membres ainsi que tous les bibliothécaires des sites pilotes, l'équipe et les conseillers du projet ont participé à un séminaire en ligne d'une heure et demie tenu le 15 juillet 2008. Les participants au projet ont été présentés de même que les faits saillants du projet de recherche HIL. Chacun des neuf bibliothécaires des sites pilotes a parlé de son expérience de la session de formation et a fait des recommandations pour la modification du programme. Le Coordonnateur du projet a ensuite dirigé un examen du contenu et a sollicité des réactions sur les changements nécessaires à apporter. La session est consignée à l'adresse <https://webmeeting.nih.gov/p82723452/>.

### **Résultats**

Au cours de la période de formation de quatre mois (Avril-Juillet 2008), un total de 67 séances du programme ont été offertes à 1114 personnels soignants, soit le triple du nombre cible de stagiaires. Alors que les enquêtes pre-/post-session ont été remises à tous les stagiaires, seuls 912 ont été complétées pour un taux de réponse de 82%. Parmi les 912 répondants à l'enquête sur la formation, 46% des participants (n = 389) ont indiqué qu'ils avaient utilisé MedlinePlus avant la

formation, alors que 91% (n = 776) ont dit, pendant l'évaluation post-session, qu'ils avaient l'intention de l'utiliser. Cela représente une augmentation potentielle de 100% du nombre du personnel soignant qui a l'intention de se référer à MedlinePlus à la suite de leur formation. Cela a largement dépassé la mesure initiale du projet d'accroître de 20% l'utilisation de MedlinePlus par le personnel soignant.

Sur l'enquête pré-session, seulement 6% des participants (n = 48) ont utilisé une information Rx pour donner des informations sanitaires aux patients, tandis que 52% (n = 449) ont dit qu'ils avaient l'intention de le faire après leur formation. Cela signifie que près de neuf fois plus de stagiaires (une augmentation de 835%) se serviront de l'information Rx après le projet du programme d'études, excédant fortement de nouveau l'augmentation de la mesure cible de 20%.

Par ailleurs, une majorité des participants (82%) ont convenu que le programme CIS a accru leur connaissance en matière d'information sanitaire et son impact sur les soins aux patients. Dans la dernière évaluation du suivi, une majorité (81%, n = 128) du personnel soignant ont dit qu'ils étaient susceptibles de demander l'aide de leurs bibliothécaires et d'utiliser les services des bibliothèques de maîtrise de l'information sanitaire. Cette découverte suggère que le programme HIL a atteint son objectif de promouvoir le rôle des bibliothécaires comme des éducateurs clé de la maîtrise de l'information en santé.

Les rapports mensuels du suivi de l'information Rx ont également reproduit plusieurs anecdotes qui ont montré la valeur de l'information Rx dans le processus éducatif :

"Deux hommes sont venus chercher des informations en espagnol sur la trachéotomie. Ils faisaient des recherches pour leur famille à propos de leur mère, sur qui cette procédure avait été effectuée. Nous avons regardé MedlinePlus / Español pour plus d'informations sur la procédure. Un frère était très à l'aise avec l'ordinateur donc je l'ai laissé effectuer la recherche sans aide. Il a fini par revenir le lendemain pour utiliser à nouveau les ordinateurs. J'ai remis un signet MedlinePlus/Español aux frères. Ils ont imprimé quelques informations qu'ils ont ramenées à la maison pour les partager avec leur famille."

*Andrea Harrow, Bibliothécaire médicale, Hôpital du Bon Samaritain, Avril 2008.*

"Nous avons reçu un appel téléphonique d'une femme qui a dit que son frère avait une information Rx avec des informations de la bibliothèque. Elle voulait voir si elle pouvait recevoir la même copie de la brochure sur le cholestérol que son frère avait reçu de l'hôpital. Nous avons localisé la brochure dans MedlinePlus, l'avons imprimé et posté chez elle. Elle avait dit ne pas pouvoir attendre d'obtenir l'information tant elle avait vraiment besoin d'être fixée sur son taux de cholestérol."

*Martha Prescott, directrice de la bibliothèque, Centre médical du Berkshire, Mai 2008.*

"Il [le médecin] a clairement écrit sur l'Information Rx qu'il a envoyée à la bibliothèque pour trouver" un régime alimentaire en cas d'hypoglycémie, et non dans le diabète ou en raison de la prise de l'insuline ou des médicaments. "Nous avons obtenu pour lui des informations de deux bases de données ; MedlinePlus et un organisme de soutien aux personnes vivant avec cette affection. Il était très reconnaissant à tous nos services et semblait assez impressionné par le programme."

*Scarlett Fisher -Herreman, Bibliothécaire, Bibliothèque publique Topeka & Shawnee et Lenora Kinzie, Directrice des services de bibliothèques, Soins de santé StormontVail, Juin 2008.*

"Une femme d'âge moyen ayant été dirigée par son gynécologue qui avait participé à notre programme [connaissance en matière d'information en santé] s'est présentée à notre bibliothèque médicale. La patiente a demandé des informations sur 'uchen sclérose". Sans grande difficulté,

nous avons pu déterminer que le terme exact est le Lichen scléreux. Nous lui avons donné une orientation sur la richesse des ressources disponibles dans MedlinePlus et imprimé un document facile à lire sur le lichen scléreux qu'elle a ramené chez elle. La patiente a utilisé les informations que nous lui avons données pour sa formation personnelle. Elle avait indiqué que l'information était très utile et l'avait aidé à comprendre sa maladie."

*Julie Smith, Gestionnaire de la bibliothèque, Hôpital Saint-Joseph, Juin 2008 programme d'autoformation.*

### **Développement**

Le cours autodidacte en ligne d'une heure, basé sur le programme HIL, a été développé par Gail Kouame. On y trouve, pour ceux qui le suivent plusieurs points de discussion à adresser et soumettre au personnel du siège de la MLA pour examen. Le cours est constitué de différents modules qui peuvent être suivis quand le temps le permet. À l'issue de la formation, on peut solliciter un certificat à soumettre en cas de demande de crédits pour une formation continue.

### **Programmes d'étude sur MLANET**

Le dernier programme d'études est disponible sur le site web MLANET ([http://www.mlanet.org/resources/healthlit/hil\\_project.html](http://www.mlanet.org/resources/healthlit/hil_project.html)) dans deux formats, une version de 20 - 30 minutes et l'autre de 40 à 50 minutes. Il se compose de diapositives PowerPoint, un script oral détaillé, une documentation de base et des conseils de présentation. Il ya également une version Moodle en ligne qui sera utilisée par les bibliothécaires pendant leur instruction. Plus de documents de programmes connexes sont énumérés, y compris un pré et post outil d'évaluation de la session, une liste des matières proposées à inclure dans la boîte à outils, un échantillon de formulaire de demande de formation continue; des histoires sur la manière dont l'information Rx a aidé les personnels soignants et leurs patients, des exemples adaptés d'information Rx, et un inventaire des programmes et des ressources sélectionnés sur la connaissance en matière d'information en santé. Le programme de formation autodidacte en ligne est également basé sur ce même site.

### **Avantages du projet**

Qu'est-ce que l'ABM et la BNM ont appris davantage sur les bibliothécaires comme éducateurs de la maîtrise de l'information sanitaire en mettant en œuvre le projet de recherche sur la maîtrise de l'information en santé et comment les bibliothécaires des sites pilotes tireront personnellement profit du projet? Un avantage majeur est le fait de savoir que dans un rapport de coût-efficacité, les bibliothécaires sont perçus comme étant des éducateurs en matière de l'information sanitaire auprès du personnel soignant, des patients et leurs familles ainsi qu'auprès de la communauté. Le coordonnateur du projet a sollicité les commentaires et anecdotes de bibliothécaires pilotes et les a analysé en fonction de thèmes courants ; le succès, les défis, les modifications suggérées, les résultats inattendus, et les leçons apprises afin d'aider d'autres bibliothécaires à utiliser le programme plus efficacement.

Bon nombre de bibliothécaires des sites pilotes ont fait des commentaires sur la manière dont le programme a permis de sensibiliser sur la connaissance en matière d'information sanitaire au sein de leurs institutions, et a rendu plus visible leur rôle de fournisseur de ressources et de services d'information en santé. Un certain nombre de défis liés à l'utilisation du programme d'études CIM incluant aussi bien l'obtention du temps de présentation du programme que la possession des médias fonctionnels pendant les présentations ont été expérimentés. Les résultats pour obtenir du personnel soignant qu'il délivre l'information Rx se sont révélés mitigés. Plusieurs suggestions pour améliorer le programme ont été faites, notamment sur la création d'une version plus courte du programme d'études qui mettrait moins l'accent sur les données de base et plus sur les actions que le personnel soignant pourraient réaliser.

Plusieurs sites ont connu des résultats inattendus. Participer au projet pilote a fait gagner de l'espace dans une bibliothèque. Un vice-président a voulu prendre la moitié de la bibliothèque pour y installer un bureau de deux secrétaires. Le directeur de l'hôpital, qui a cité l'accord pour participer au projet, a déclaré au service des aménagements que les installations de la bibliothèque ne pouvaient pas être touchées car il avait accepté de continuer à offrir des services et des ressources d'information sur la santé des consommateurs après la période-pilote. Pour un autre site pilote, la bibliothèque a été reconnue comme un acteur clé dans la sécurité des patients de l'hôpital. Un représentant en assurance s'est entretenu avec la bibliothécaire des sciences de la santé pour en savoir plus sur le projet, et a conclu qu'il s'agissait d'un programme formidable pour l'accroissement de la sécurité des patients. Avec ses partenaires du projet venant des bibliothèques publiques, cette bibliothécaire a été présentée à la télévision et radio locales pour leur service communautaire qui a contribué à faire de la publicité à la fois des bibliothèques et des services destinés au public.

Plusieurs conseils pratiques de formation ont été suggérés par les bibliothécaires des sites pilotes, notamment 1) pratiquer à l'avance avec votre équipement sur le lieu de formation, 2) identifier le personnel soignant qui soutiendra votre programme avec des pairs, 3) communiquer avec tous les services hospitaliers, en particulier le département de marketing, avant de mener des formations et de mettre en place des programmes de référencement des bibliothèques comme l'information Rx. Reconnaître aussi que les services hospitaliers pourraient prendre du temps pour comprendre que la bibliothèque va leur venir en aide. Tout le monde est très occupé et un coup de main ne pourrait toujours pas être reconnu au premier abord, mais soyez clair et tenace avec votre message. D'autres reconnaîtront bientôt votre valeur et solliciteront votre aide.

### **Conclusion et perspectives**

Le projet de recherche sur la maîtrise de l'information sanitaire a atteint ses principaux objectifs d'accroître la sensibilisation des administrateurs d'hôpitaux et du personnel soignant sur la maîtrise de l'information en santé et le rôle que les bibliothécaires médicaux peuvent jouer au sein de leurs institutions pour promouvoir ce concept et offrir un soutien individuel aux patients qui veulent apprendre plus d'informations sur leur santé. La population cible a aussi appris davantage sur les ressources d'information fournies par la BNM et l'ABM, ainsi que MedlinePlus, des brochures Medspeak et des renvois à l'information Rx. Le programme multi-format qui a été élaboré peut être utilisé par quiconque pour en savoir davantage sur l'importance de la maîtrise de l'information en santé en vue d'obtenir de bons résultats pour les patients. Le programme de formation autodidacte en ligne peut être utilisé par les établissements pour aider à répondre à 9 exigences de compétence culturelle et par les individus pour accroître leurs connaissances personnelles et pour gagner des crédits nécessaires pour la formation continue.

Les méthodes approfondies d'évaluation quantitative et qualitative des données utilisées pendant la période d'essai du programme révèlent un soutien pour les trois hypothèses primaires du projet, à savoir : 1) la majorité des professionnels de santé, y compris les administrateurs des hôpitaux, ne sont pas conscients de l'existence des ressources d'information de la BNM destinées aux consommateurs ou d'autres ressources d'information en santé de qualité qui sont à leur disposition; 2) un programme multi-format de maîtrise de l'information sanitaire enseigné par les bibliothécaires peut réveiller la conscience sur l'information sanitaire comme un problème important de santé publique parmi le personnel soignant de première ligne, et 3) l'utilisation de l'information Rx de la BNM par le personnel soignant pour orienter les patients et les familles vers MedlinePlus et les bibliothécaires d'hôpitaux peut être accrue par l'éducation.

L'ABM espère que d'autres prendront le programme mis au point et vont l'adopter pour leurs propres associations, institutions ou à des fins personnelles. L'ABM a eu plusieurs sessions de "Forums ouverts" pendant ses réunions annuelles pour informer les membres sur le projet et ses

résultats. Il ya aussi eu plusieurs présentations et des affiches ont été présentées par les bibliothécaires des sites pilotes et l'équipe du projet lors des réunions annuelles et des réunions des sections régionales de l'ABM à travers les Etats-Unis d'Amérique. Une affiche a été présentée à la 8<sup>e</sup> conférence annuelle sur la connaissance en matière d'information en santé parrainée par l'Institut pour le progrès des soins de santé en mai 2009. Un séminaire en ligne a également été présenté au sommet du développement de l'association. Grâce au réseau RN / BM, plusieurs sessions de formation à distance en ligne Adobe Connect ont été organisées sur le projet. Un document sur le projet, comprenant les résultats complets, apparaîtra dans le numéro d'octobre 2009 du *Journal de l'Association des bibliothèques médicales*. L'ABM aussi bien que le RN / BM ont inclus des annonces sur le programme dans leurs respectifs bulletins des membres. D'autres publications sont prévues.

Les conclusions du projet de recherche ont montré que les bibliothécaires médicaux peuvent éduquer les patients, les consommateurs et le personnel soignant sur l'importance de la connaissance en matière de santé et dans le cadre des ressources d'information à la disposition de ces groupes pour leur permettre d'en apprendre davantage sur leur santé. Il a également montré qu'il s'agit d'un futur rôle vital pour les bibliothécaires et ce rôle est perçu comme un moyen clé pour améliorer la santé globale.

## **Remerciements**

### **Bibliothécaires des Sites Pilotes**

Martha Prescott, Berkshire Centre Médical, Bibliothèque des Sciences de la Santé  
Tori Koch et Kim Hart, Bibliothèque Médicale de la Clinique Billings  
Andrea Harrow, Bibliothèque de Santé de l'hôpital Le Bon Samaritain  
Holly Kimborowicz, Bibliothèque du Système Médical de l'hôpital Lake  
Jeff Mason et Mary Chipanshi, Bibliothèque des Sciences de la Santé de l'hôpital général Regina  
Julie Smith, Bibliothèque Burlew de l'hôpital St. Joseph  
Denise Rumschlag et Carolyn Martin, Bibliothèque de l'hôpital St. Vincent  
Lenora Kinzie, Bibliothèque Stauffer des Sciences de Santé de Stormont-Vail, et Scarlett  
Fisher-Herreman, Bibliothèque publique du Comté de Topeka & Shawnee  
Geneva Bush Staggs et Beverly Rossini, Bibliothèque Biomédicale de l'Université de l'Alabama du Sud

### **Les conseillers du projet**

Dr. Elliot Siegel, Bibliothèque nationale de médecine  
Dr. Robert Logan, Bibliothèque nationale de médecine  
Dr. Angela Ruffin et Lisa Boyd, Bureau national du Réseau national des bibliothèques de médecine et le personnel des bibliothèques régionales de médecine du Réseau national des bibliothèques de médecine  
Susan Barnes et Dr. Cindy Olney, Centre d'information sur l'évaluation de proximité du NN/LM  
Gail Kouame, Bibliothèque régionale médicale du Pacifique Nord-Ouest du NN/LM  
Becky Lyon, Bibliothèque nationale de médecine  
Dr. Katherine Schilling, l'Ecole de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'université d'Indiana  
Marge Kars, Bibliothèque des Sciences de la Santé de l'hôpital méthodiste Bronson  
Terry Jankowski, Bibliothèque des Sciences de la Santé de l'Université de Washington, MLA  
Comité de la formation continue (CEC) de la MLA  
Barbara Bibel, Cité de l'Oakland, Section de l'Information destinée aux patients et aux consommateurs (CAPHIS) de la MLA  
Cathy Boss, Jersey Shore Centre Médical Universitaire, Section des bibliothèques hospitalières (HLS) de la MLA  
Dr. Evan Leach et Diana Post, TAP Consulting

## Références bibliographiques

1. Medical Library Association. Health information literacy research project. [http://www.mlanet.org/resources/healthlit/hil\\_project.html](http://www.mlanet.org/resources/healthlit/hil_project.html) (accessed February 1, 2009).
2. Hammond, PA. 2005. Consumer Health Librarian. *Reference Services Review*, 2005, vol. 33, no.1, p.38-43.
3. Medical Library Association. Health information literacy task force final report. [http://www.mlanet.org/pdf/resources/hil\\_final\\_20050420.pdf](http://www.mlanet.org/pdf/resources/hil_final_20050420.pdf) (accessed February 1, 2009).
4. PubMed database search conducted 1/19/09 using strategy – health literacy [TI] AND YYYY [DP]. 1998 had three articles published in that year; 2008 had 90.
5. Institute of Medicine (IOM). 2004. Health literacy: A prescription to end confusion. Washington, DC: The National Academies Press, <http://www.iom.edu/CMS/3775/3827/19723.aspx> (accessed Feb 1, 2009).
6. U.S. Department of Health and Human Services (DHHS). 2000. Healthy People 2010. Washington, DC: U.S. Government Printing Office <http://www.healthypeople.gov/Document/pdf/uih/2010uih.pdf> (accessed February 1, 2009).
7. U.S. Department of Education’s National Center for Education Statistics. 2006. The health literacy of America’s adults: Results from the 2003 national assessment of adult literacy, NCES 2006–483, <http://nces.ed.gov/pubs2006/2006483.pdf> (accessed February 1, 2009).
8. Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ). 2004. Literacy and health outcomes. Evidence report/Technology assessment. Number 87. Rockville, MD:AHRQ <http://www.ahrq.gov/downloads/pub/evidence/pdf/literacy/literacy.pdf> (accessed February 1, 2009).
9. Keller DL, Wright J, Pace HA. 2008. Impact of health literacy on health outcomes in ambulatory care patients: a systematic review. *Annals of Pharmacotherapy*, Sep. 2008, vol. 42, no. 9, p. 1272-81. Epub 2008 Jul 22.
10. The Joint Commission. 2007. “What did the doctor say?:” Improving health literacy to protect patient safety. Oakbrook Terrace, IL: The Joint Commission, [http://www.jointcommission.org/NR/rdonlyres/D5248B2E-E7E6-4121-8874-99C7B4888301/0/improving\\_health\\_literacy.pdf](http://www.jointcommission.org/NR/rdonlyres/D5248B2E-E7E6-4121-8874-99C7B4888301/0/improving_health_literacy.pdf) (accessed Feb 1, 2009).
11. American Medical Association (AMA). 2007. Health literacy and patient safety: Help patients understand. Chicago, IL: AMA Press. <http://www.amaassn.org/ama/pub/about-ama/our-people/affiliated-groups/ama-foundation/ourprograms/public-health/health-literacy-program/health-literacy-patient.shtml> (accessed Feb 1, 2009).

## A propos des auteurs



**Jean P. Shipman, MSLS, AHIP, FMLA.** [jean.shipman@utah.edu](mailto:jean.shipman@utah.edu), Directrice de la Bibliothèque Spencer S. Eccles des Sciences de la Santé de l'Université de l'Utah, 10 North 1900 East, Building 589, Salt Lake City, UT, 84121.

De 2000-2008, Jean Shipman était la Directrice de la Bibliothèque des Sciences de la Santé de Tompkins-McCaw et Bibliothécaires Universitaires Associés des Bibliothèques VCU à l'Université du Commonwealth de Virginie à Richmond en Virginie. Elle y a coordonné le travail de VCU sur le centre d'information sur la santé des consommateurs sous le nom collectif de COIN – le réseau communautaire de l'information de proximité. En outre, elle a servi comme présidente de l'Association des bibliothèques médicales de 2006 à 2007.

Ms. Shipman est diplômée de l'école de bibliothèque de l'Université de la Réserve Ouest de Case et de la Faculté de Gettysburg (une licence en Biologie). Elle a travaillé à la création de bibliothèques variées notamment les bibliothèques académiques des sciences de la santé (Université Johns Hopkins, Université de Washington, VCU) aussi bien que de bibliothèque hospitalière (Centre médical du Grand Baltimore) et la Bibliothèque régionale médicale de l'Atlantique du Sud-Est du Réseau national des Bibliothèques de médecine de l'Université du Maryland.



**Carla J. Funk, MLS, MBA, CAE** [funk@mlahq.org](mailto:funk@mlahq.org), Directrice de l'Association des Bibliothèques Médicales, 65 E. Wacker Place, Suite 1900, Chicago, IL, 60601-7298.

Carla J. Funk a été la directrice administrative de l'Association des Bibliothèques Médicales depuis 1992. Mlle Funk a travaillé précédemment pour l'Association des Bibliothèques Médicales à différents postes comme celui de directrice des services aux étudiants en médecine, le Projet sur la femme en médecine, et directrice de l'automatisation et des services techniques. Elle a aussi été consultante de bibliothèque publique, directrice de bibliothèque publique et a travaillé dans les bibliothèques publiques à des postes variés à Chicago dans l'Illinois.

Mlle Funk possède un MBA de l'Université de Chicago, un Master en bibliothéconomie de l'Université de l'Indiana, et une licence de l'Université du Nord-ouest. Elle a reçu une subvention certifiée de directrice d'association accordée par le programme de la Société américaine de certification de responsables d'association.

*Papier présenté à la Section des bibliothèques de biologie et de médecine à la conférence de l'IFLA, Milan, Italie, août 2009.*