

Faire vivre la lecture à l'hôpital

Recommandations du Ministère de la santé, de la jeunesse et des sports (DHOS) et du Ministère de la culture et de la communication (DLL)

Préambule

La lecture est l'un des trois axes de la politique commune définie par les ministres chargés de la Culture et de la Santé dans la convention du 4 mai 1999, relative au développement des activités culturelles à l'hôpital¹.

Le livre, la lecture, et par extension les pratiques d'écriture constituent le champ culturel le plus répandu dans les établissements de santé, mais paradoxalement celui-ci fait moins souvent l'objet de jumelages ou de partenariats entre les équipements culturels et les établissements de santé, que les arts vivants. Il repose le plus souvent sur l'engagement de bénévoles.

La Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins en partenariat avec la Direction du livre et de la lecture a souhaité réaliser une étude sur les activités des bibliothèques et les animations culturelles autour de la lecture dans les établissements de santé afin d'obtenir des pistes d'actions et repérer de bonnes pratiques.

Il en ressort qu'une proposition trop large ne répond que très imparfaitement aux attentes des usagers de l'hôpital et que la qualité est la condition essentielle pour créer ou maintenir une offre de lecture.

Un comité de pilotage animé par la Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins a été instauré. Il a associé des représentants des institutions suivantes :

- les administrations chargées de la santé (Agences régionales de l'hospitalisation, Directions régionales des affaires sanitaires et sociales) et de la culture (Direction du livre et de la lecture, Délégation au développement et aux affaires internationales, Directions régionales des affaires culturelles) ;
- les professionnels des hôpitaux (directeur, responsable culturel en milieu hospitalier, médecin) et des bibliothèques (sous-section Hôpitaux de l'Association des bibliothécaires français) ;

¹ <http://www.culture.gouv.fr/culture/politique-culturelle/hopital/convention1999.pdf> La convention culture/santé du 4 mai 1999 préconise la mise en oeuvre de « jumelages » (forme particulière de partenariat) avec des équipements culturels (théâtres, bibliothèques, musées, FRAC, centres et écoles d'art ou de musique, centres culturels, monuments historiques, etc...), l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement des bibliothèques d'hôpitaux, et la présence de responsables culturels. L'objectif est de contribuer à faire de l'hôpital un lieu plus humain et ouvert à la cité tant pour les personnes hospitalisées et leur famille, que pour les professionnels y travaillant.

L'étude sur « la lecture à l'hôpital » a été réalisée par le cabinet Information & Management, Lyon². Elle s'est appuyée sur la méthodologie suivante :

- ◆ un questionnaire d'enquête quantitatif et qualitatif autour des activités liées à la lecture ou l'écriture, renseigné par 568 établissements représentatifs de toutes catégories³,
- ◆ des entretiens dans une trentaine d'établissements de tous types auprès des différents professionnels et bénévoles impliqués (directeurs, responsables culturels, responsables de l'animation, bibliothécaires, bénévoles des associations de bibliothèque et chaque fois qu'un partenariat existait avec le réseau de lecture publique, le correspondant de la bibliothèque municipale concernée), afin d'identifier les freins et les facteurs de développement de ces activités et de repérer de bonnes pratiques,
- ◆ des entretiens semi-directifs conduits par une sociologue auprès de 120 patients ou résidents, pour recueillir la parole des usagers sur leurs pratiques et leurs attentes concernant des activités liées à la lecture ou à l'écriture

Présentation du livret : « *Faire vivre la lecture à l'hôpital* »

Le présent livret vise à favoriser le développement de services de qualité autour de la lecture, en redéployant s'il y a lieu les moyens vers les types d'actions répondant mieux aux attentes des usagers.

Ce livret est construit de la manière suivante :

Après avoir défini ce qu'est une offre de lecture et précisé ses particularités à l'hôpital, il rassemble un certain nombre d'attentes exprimées par des usagers mises en regard de projets possibles en réponse, cités à titre de « **bonnes pratiques** ». La variété des exemples mentionnés illustre différents aspects des besoins et attentes des usagers, selon leur situation d'hospitalisation, leur âge, leurs pratiques culturelles.... Sans être transposables mécaniquement dans tous les types d'établissements, l'ensemble de ces recommandations ont été conçues pour aider les établissements de santé à concevoir une offre de lecture de qualité, adaptée à leur contexte spécifique et aux moyens dont ils disposent.

Sont ensuite précisés les principes fondamentaux d'une offre de lecture pour le public hospitalier, puis la méthode à suivre pour concevoir une offre attractive.

Le rapport d'étude et les recommandations sont téléchargeables sur le site INTERNET du ministère de la santé de la jeunesse et des sports dans le dossier « La culture à l'hôpital » : <http://www.sante.gouv.fr> et sur le site du ministère de la culture et de la communication : <http://www.culture.gouv.fr>

² Etude sur « la lecture à l'hôpital » (Information & Management, Lyon, sous la direction de Florence Muet, diplômée en sciences de l'information, professeur Haute école de gestion de Genève ; avec la collaboration d'Arielle Memery, diplômée en sociologie, réalisatrice-documentariste.)

³ Près de 40% des 1000 établissements de santé, des 200 établissements privés sous dotation globale de plus de 100 lits ou places, et d'un échantillon de 200 maisons de retraite publique autonomes ont fourni une réponse exploitable au questionnaire

Sommaire

Qu'est-ce qu'une offre de lecture ?..... page 4

A l'hôpital une offre de lecture..... page 4

Quelques exemples d'attente des patients et de projets possibles en réponse page 5

Des livres variés, des revues récentes... et aussi un accès aux multimédias..... page 5
Des ouvrages adaptés à leur situation d'hospitalisation, leur handicap, leur âge, leurs pratiques culturelles..... page 5
Des ouvrages d'information autour de la maladie, ainsi que des moments d'échanges.....page 6
Des services personnalisés.....page 6
Des animations culturellespage 7
Un espace de lecture adapté.....page 8

Principes fondamentaux pour concevoir une offre de lecture à l'hôpital page 9

Aller au devant des publics..... page 9
S'inscrire dans une logique de projet page 9
Mobiliser des partenaires page 10

Comment concevoir une offre de lecture attractive ?..... page 11

Développer des compétences professionnelles page 11
Ménager des espaces et un matériel adapté.....page 11
Se doter d'un fonds de documents (livres, CD, DVD).....page 12
Mettre en place des médiations pour rendre accessible et valoriser l'offre de lecture..... page 12
Assurer une offre régulière.....page 13
Organiser une bonne communication.....page 13

Qu'est-ce qu'une offre de lecture ?

- ◆ **C'est un ensemble de ressources documentaires disponibles sur différents supports : livres, albums, revues, CD, DVD , Internet...**
- ◆ **... associées à des activités de médiation :**
 - *des prestations : consultation sur place, prêt, portage à domicile, conseil, formation à la maîtrise des ressources documentaires.*
 - *des animations culturelles régulières: rencontres d'auteurs, lectures, ateliers d'écriture, ,....*
 - *des événements, inscrits ou non dans une manifestation locale ou nationale (Lire en Fête, etc.)...*
- ◆ **... mises à disposition du public dans un espace dédié (médiathèque).**

A l'hôpital une offre de lecture ...

- ◆ **s'inscrit dans un projet d'équipe, d'établissement.**
- ◆ **est conçue en fonction d'un profil de public clairement identifié : différents types de patients selon leur situation d'hospitalisation, leur âge, leurs pratiques culturelles, familles des patients, professionnels de l'hôpital...**
 - *dans un contexte d'attribution de ressources contraint, une offre renouvelée et actualisée et de qualité même de portée modeste, a toute sa légitimité quand elle est adaptée aux besoins et attentes d'une catégorie de publics...*
- ◆ **est accompagnée d'une médiation.**
- ◆ **est mise à disposition, selon les priorités de l'établissement :**
 - *au plus près du patient : dans les salles d'attente, dans les chambres...*
 - *dans un espace de lecture dédié : du point lecture à la médiathèque.*

Quelques exemples d'attentes des patients et de projets possibles en réponse :

Des livres variés, des revues récentes... et aussi un accès aux multimédias	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Je souhaiterais disposer de livres en bon état, de revues récentes, d'oeuvres variées.</i> ◆ <i>J'aimerais pouvoir écouter des CD, regarder un DVD, interroger ma messagerie, consulter des sites sur INTERNET à l'hôpital comme ailleurs.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Faire appel aux bibliothèques municipales (BM), ou aux bibliothèques départementales de prêt (BDP) en tant que partenaires ressources. ◆ Proposer une offre multimédia, très attendue par le public enfant et adolescent⁴, mais aussi par les adultes et certaines personnes âgées. Installer des postes informatiques connectés à, INTERNET en accès libre, ou des points de connexion pour patients venant avec leur ordinateur portable.
Des ouvrages adaptés à leur situation d'hospitalisation, leur handicap, leur âge, leurs pratiques culturelles...	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>J'aimerais disposer d'ouvrages qu'il est possible de commencer, d'interrompre et de reprendre après un examen, un soin, une consultation, dans une salle d'attente.</i> ◆ <i>Je souhaiterais des livres pour mon enfant.</i> ◆ <i>J'aimerais bien lire mais c'est écrit trop petit !</i> ◆ <i>J'aimerais lire un livre, écouter un CD, des chansons dans ma langue.</i> ◆ <i>Je ne sais pas bien lire mais ça me ferait plaisir de feuilleter un livre illustré avec mon enfant hospitalisé.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Prévoir une offre de textes courts, de livres d'accès aisé qui puissent être segmentés mais aussi variés et de qualité: des nouvelles, des BD, des magazines récents⁵, des revues techniques, sportives, des documentaires, des livres d'art : peinture, musique,..., des livres pratiques ou de découverte (géographie, voyages,...) . ◆ Prévoir des ressources variées (BD, CD, DVD), adaptées à l'âge du public visé. ◆ Prévoir une offre de livres en gros caractères. ◆ En fonction des communautés fréquentant habituellement l'établissement, prévoir une offre en langue étrangère, ou bilingue : livres audio, CD de comptines, etc . ◆ Pour les établissements recevant une forte proportion de patients ou de familles de patients éloignés de la lecture⁶, proposer une offre de lecture définie à partir d'une réflexion sur les besoins et attentes de ces publics⁷.

⁴ Un protocole d'utilisation des outils permet de gérer les modes d'usage d'Internet pour de jeunes publics (mise en place de signets limités, etc.).

⁵ Des protégé-revues contribuent à éviter les disparitions et les dégradations d'ouvrages.

⁶ Sur 3,1 millions de personnes en situation d'illettrisme, 1,8 millions sont des salariés. Source : chiffres 2007 de l'agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI).

⁷ Il existe des médiateurs culturels qui interviennent auprès de ce public.

Des ouvrages d'information autour de la maladie, ainsi que des moments d'échanges	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>J'aimerais pouvoir consulter des ouvrages sur ma maladie, avoir des informations sur la vie qui m'attend après mon séjour à l'hôpital.</i> ◆ <i>Professionnel de santé, j'aimerais trouver une documentation scientifique sur mon lieu de travail.</i> ◆ <i>Je voudrais pouvoir échanger avec des médecins, des soignants, sur ma maladie, mon handicap, sur les informations que j'ai lues.</i> ◆ <i>Enfant, j'aimerais lire quelque chose qui m'aide à comprendre ma maladie et ce que je fais à l'hôpital.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Proposer des ouvrages documentaires (et/ ou une sélection de sites internet) autour de l'éducation à la santé, du handicap, de l'après hospitalisation, avec des informations sur les associations d'usagers⁸,... ◆ Mener une réflexion entre les responsables de l'espace lecture et les professionnels de santé pour concevoir une offre documentaire de bonne qualité scientifique et pédagogique autour de la science médicale, accessible aux usagers et aux professionnels de santé. ◆ Ménager, dans l'espace lecture, des échanges collectifs et/ou individualisés sur ces questions, entre usagers et professionnels de santé . ◆ Ménager une activité autour de l'écrit, qui donne aux enfants hospitalisés la possibilité de s'exprimer face au vécu de l'hospitalisation et de la maladie.

Des services personnalisés	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Je ne peux pas me déplacer, mais je souhaiterais qu'on m'apporte dans ma chambre un choix de livres, de magazines ou un choix de CD/DVD que je puisse écouter/regarder.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser sous la responsabilité du référent lecture⁹, une offre suffisamment variée et régulière de prêt par passage de chariot dans les chambres (améliorer ou arrêter cette prestation dans le cas où sa qualité n'est pas suffisante), ménager la possibilité pour le patient de commander à l'espace lecture un portage d'ouvrage personnalisé.

⁸ Voir page 6 la rubrique : « l'offre documentaire de vulgarisation de la science médicale »

⁹ Les référents lecture désignent ici les personnes en charge de l'offre de lecture qu'elles soient agents salariés de l'établissement, mis à disposition par une bibliothèque municipale ou intervenants bénévoles.

<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Hospitalisé depuis quelque temps, j'aurais plaisir à pouvoir me rendre à la bibliothèque en ville.</i> ◆ <i>Enfant, personne handicapée, âgée ou souffrante je ne sais pas ou je ne peux pas lire mais j'aimerais bien qu'on vienne me lire un livre dans ma chambre, qu'on me conte une histoire.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser une visite dans une bibliothèque municipale (BM) ou une bibliothèque départementale de prêt (BDP) pour un patient ou un groupe de patients, en particulier pour des malades en psychiatrie ou des personnes âgées. ◆ Organiser une offre adaptée à l'âge, aux goûts du public concerné : lecture à voix haute au chevet, ou une lecture collective dans des espaces de convivialité, sous la responsabilité du référent lecture en lien avec une association de lecteurs ou une compagnie de théâtre, etc
---	--

Des animations culturelles	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Je souhaiterais bénéficier de prestations culturelles à l'hôpital comme en ville, pouvoir consulter les programmes des activités proposées dans l'établissement pendant mon séjour, m'inscrire à celles qui m'intéressent.</i> ◆ <i>Enfant, ou adulte, je souhaiterais pouvoir m'exprimer, être actif, participer à des activités autour de l'écrit où je peux exercer ma créativité.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Intégrer les activités autour du livre et de la lecture dans le programme culturel de l'établissement. Le projet livre et lecture peut même être la première pierre d'un projet culturel d'établissement. Organiser des prestations par des artistes professionnels comme le préconise la convention de 1999¹⁰ : rencontres avec un auteur, séance de conteur, lecture à voix haute par un comédien ◆ Proposer des activités comportant une dimension de création artistique (théâtre, journal de patient, atelier d'écritures avec un écrivain ...) qui donnent au patient l'occasion d'être actif, de s'exprimer,.... (Faire appel aux bibliothèques municipales (BM) ou aux bibliothèques départementales de prêts (BDP) en tant que partenaires ressources.)

¹⁰ Voir note 1 page 1

Un espace de lecture adapté	Projets possibles
<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Patient, famille, j'aimerais disposer d'un espace convivial, non médicalisé « un ailleurs », clairement identifié et signalé où je pourrai trouver une offre culturelle et ludique.</i> ◆ <i>Patient, en rééducation fonctionnelle notamment, je n'ai pas le temps de me déplacer dans un espace lecture dédié, situé à l'autre bout de l'hôpital, mais je passe de longues heures en salle d'attente avant une consultation, des examens, des soins..., j'aimerais trouver une offre de proximité, adaptée, que des animations autour de la lecture viennent à moi...</i> ◆ <i>Professionnel de santé, j'aimerais trouver des livres de loisir, des CD, des DVD sur mon lieu de travail.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Organiser un espace lecture qui s'ouvre à des activités culturelles avec une amplitude horaire appropriée, une gestion et une ouverture régulière. ◆ Proposer une offre de lecture dans les lieux non dédiés (chambres, salles d'attente) afin d'être à la portée du malade et de ses proches Des offres sont à inventer au plus près du parcours du malade : mise à disposition d'ouvrages, activités de médiation en tenant compte de son rythme de vie, du moment, des circonstances. ◆ Concevoir un espace unique de lecture partagé entre les patients et les professionnels de santé, pour favoriser les échanges entre les différents publics

Principes fondamentaux pour concevoir une offre de lecture à l'hôpital

1. Aller au devant des publics :

- ◆ L'établissement recense les besoins et les attentes de ses publics :
 - les patients, selon leur âge, leur situation d'hospitalisation, (*durée du séjour, pathologie*), leurs pratiques culturelles,
 - leurs proches,
 - les professionnels de santé.
- ◆ L'établissement cible le public qu'il souhaite atteindre.
- ◆ L'établissement définit l'offre adaptée au public ciblé.
 - (Une proposition trop large ne répond aux attentes d'aucun public.)

2. S'inscrire dans une logique de projet :

- ◆ Un projet d'offre de lecture a vocation à être formalisé¹¹, inséré dans le projet ou la politique culturelle de l'établissement, afin de favoriser sa pérennité et dépasser la fragilité d'un engagement personnel d'un porteur de projet isolé.
- ◆ Un projet « livre et lecture », même modeste, peut dans certains cas, constituer les fondations d'un projet culturel.
- ◆ L'offre de lecture est conçue dans une perspective globale qui fait apparaître le lien entre ses différentes facettes : les livres ou documents multimédias, les animations culturelles, les événements.
- ◆ L'offre de lecture est évaluée par l'établissement notamment au regard, du nombre de public touché par rapport au public ciblé, des attentes de ce public, de l'impact sur la qualité de vie des patients et de leurs proches, de l'impact sur la qualité des relations établies avec les équipes soignantes depuis le montage du projet jusqu'à sa réalisation, de l'impact dans l'hôpital...

¹¹ S'agissant du montage de projet des informations ou les coordonnées de personnes ressources peuvent être obtenues auprès des référents culturels des ARH ou des DRAC dont *Ministère de la santé de la jeunesse et des sports (DHOS) / Ministère de la culture et de la communication (DLL)*

3. Mobiliser des partenaires:

◆ Au sein de l'hôpital

- Les référents lecture construisent ensemble avec les équipes soignantes, les médecins, les professionnels administratifs et techniques... dès sa conception, un projet dont les objectifs sont partagés (ex : création d'un salon du livre dans l'espace lecture ou dans un service à l'occasion de l'événement national « lire en fête »). Un groupe « projet » multidisciplinaire peut être mis en place, notamment au sein d'un pôle.
- Les référents lecture s'associent aux animations, aux actions culturelles organisées dans l'établissement, (en proposant par exemple une présentation de livres autour d'une exposition d'oeuvres d'un artiste plasticien, à l'occasion d'un concert...). Ils sont en relation avec les responsables culturels et les animateurs.
- Les établissements élaborent avec les associations de bibliothécaires un protocole qui définit les modalités de leurs interventions.

◆ A l'extérieur de l'hôpital :

- L'offre de lecture est construite en lien avec les institutions ressources (comme une médiathèque municipale, une bibliothèque départementale de prêt, le centre régional du livre, un théâtre ...). Ces partenaires peuvent contribuer à améliorer le professionnalisme de l'offre, à assurer le transfert de compétences aux référents lecture et à mutualiser des moyens.

Comment construire une offre de lecture attractive ?

1. Développer des compétences professionnelles

- ◆ Les référents lecture se forment à la connaissance de l'institution hospitalière, à la communication et à l'accueil des publics, au choix de documents (livres, journaux, DVD, CD), à leur renouvellement, à la médiation, au montage de projets, à la recherche de partenaires, de mécènes... .
- ◆ Ces formations s'adressent aux référents lecture qu'ils soient agents ou intervenants bénévoles. Elles sont intégrées dans les plans de formation des établissements de santé ou sont organisées au travers des partenariats avec les bibliothèques municipales ou départementales de prêt.

2. Ménager des espaces et un matériel adapté

- ◆ L'espace dédié à la lecture est situé dans un lieu central, visible, répondant aux normes d'accessibilité. Il est intégré dans le programme initial de construction de nouveaux bâtiments et/ou de rénovation. C'est un espace de lecture et/ou de culture, géré, organisé, par des personnes possédant des compétences spécifiques. C'est aussi un lieu de rencontres et d'échanges.
- ◆ L'offre de lecture est une dimension intégrée dans l'aménagement des divers lieux d'attente ou de vie où les patients sont à même de déployer une activité de lecture, qu'elle soit individuelle ou collective.

3. Se doter d'un fonds de documents (livres, CD, DVD) de qualité

- ◆ **La politique d'acquisition :**
 - Elle est menée en partenariat avec les Bibliothèques municipales ou départementales de prêt.
 - Les ouvrages sont de qualité, suffisamment diversifiés et adaptés aux catégories de lecteurs ciblés. Les supports sont adaptés et variés : livres en gros caractère, livres audio, ressources INTERNET : les nouvelles technologies s'intègrent naturellement dans cette offre.
 - Le taux de renouvellement des documents préconisés par les professionnels du livre est de 10% par an.

◆ **L'offre documentaire de vulgarisation de la science médicale**

- Une offre documentaire autour de l'éducation à la santé et de la vulgarisation médicale, sur les conditions de vie après l'hospitalisation, sur le handicap, également des informations émanant des associations de malades ou de familles de malades, ou d'aide et de soutien dans le domaine de la santé, l'accès à une sélection de sites INTERNET, ..., correspondent à une forte attente des patients et des familles. La mise à disposition de ces sources d'informations est particulièrement appréciée quand elle est l'occasion d'échanges avec les professionnels de santé. Un espace lecture peut offrir l'opportunité d'un lieu neutre, organisant des temps d'échange sur les questions autour de la santé, des conséquences de la maladie, accessible aux patients, aux familles, aux professionnels de santé, aux citoyens.
- Cette offre particulière nécessite la validation de la Commission médicale d'établissement (ou commission médicale) en coordination avec des représentants d'usagers afin d'assurer une bonne qualité scientifique et pédagogique des ressources ainsi qu'une certaine cohérence avec les thérapies proposées par l'établissement. Elle peut faire l'objet d'une coordination entre l'espace de lecture et une « maison des usagers » ou un Espace de Rencontres et d'Information – (ERI).
- Un portail dédié à l'établissement, conforme aux besoins et attentes des patients et de leurs familles et soumis à un comité de validation des informations mises à disposition peut ainsi être proposé.

4. Mettre en place des médiations pour rendre accessible et valoriser l'offre de lecture

- ◆ Les médiations, c'est-à-dire les activités ou animations culturelles autour du livre et de la lecture, sont des outils indispensables à l'hôpital pour rendre accessible et valoriser l'offre de lecture. La situation d'hospitalisation des patients génère des difficultés d'accès à l'offre proposée, elle les rend également disponibles à certains moments pour une offre spécifique et adaptée.
- ◆ Il s'agit par exemple de :
 - personnaliser les relations avec les usagers pour adapter l'offre de lecture qui leur est proposée en lien avec les associations d'usagers par exemple.
 - diversifier les modes de médiation pour s'adapter aux profils des publics : lecture au chevet, rencontres avec un auteur, séance de conteur, lecture à voix haute par un comédien, prestations théâtrales, ateliers d'écriture, concours d'écriture dans des services ciblés, expositions de textes d'auteurs ou rédigés par les usagers,

5. Assurer une offre régulière

- ◆ L'ouverture régulière des lieux, l'amplitude horaire adaptée aux contraintes des patients et des soignants, garantit un accès de l'espace de lecture.
- ◆ Un passage régulier et fréquent du chariot assure une présence satisfaisante de l'offre de lecture dans les chambres.
- ◆ Une action culturelle « livre et lecture » régulière dans un service de soins crée un rendez-vous qui permet aux équipes de l'inscrire dans leur projet et donc en garantit l'efficacité et la qualité.

6. Organiser une bonne communication

- ◆ L'offre de lecture est signalée dans les différents supports de communication de l'établissement (avec horaires, noms des référents, services offerts, plan d'accès...) : livret d'accueil, plaquettes, marques pages, journaux internes, site WEB, affiches dans les services de consultations, les lieux d'attentes, ... ;
- ◆ L'information sur cette offre aux patients est anticipée : elle est communiquée autant que possible au moment de la préparation de l'hospitalisation par différents supports. Elle est, autant que possible, relayée par les professionnels de santé auprès des usagers, en même temps que l'ensemble des informations institutionnelles qui leur sont délivrées qui touchent à la prise en charge globale des patients ;
- ◆ La signalétique de l'hôpital prend en compte l'espace lecture : plan d'accès, horaires, noms des référents, services offerts,
- ◆ Les référents lecture présentent des informations sur leurs actions lors de réunions de cadres.