



# AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE VACCINALE :

## Guide à l'intention des professionnels de la santé

Au Canada, environ 1 adulte sur 4 déclare avoir peur des aiguilles, et environ 1 sur 10 déclare que des inquiétudes concernant la douleur des aiguilles influencent leur décision de se faire vacciner.

Le système **CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction)** a été élaboré pour réduire le stress pendant la vaccination. Il propose quatre catégories d'activités fondées sur des données probantes auxquelles les professionnels de la santé et les patients peuvent ***jouer pour avoir une meilleure expérience de vaccination.***

Vous pouvez également consulter et télécharger [Améliorer l'expérience de la vaccination : Guide à l'intention des professionnels de la santé](#) ce que vous pouvez faire lors de la mise en place d'un site de vaccination afin d'améliorer l'expérience vaccinale des patients. Pour en savoir plus sur CARD, veuillez visiter [SystemeCard.ca](#).

### QUE POUVEZ-VOUS FAIRE POUR AIDER LES PERSONNES À « JOUER LEURS CARTES »?



#### CONFORT

Trouvez des façons d'être plus confortable.

#### CONFORT

Fournissez à l'avance des renseignements sur le système CARD aux patients afin qu'ils sachent à quoi s'attendre et comment faire face à la situation. Pendant la vaccination, encouragez les patients à s'asseoir en position verticale et à détendre leur bras. Si les patients ont tendance à avoir des étourdissements ou à s'évanouir, proposez [qu'ils se serrent les genoux](#), ou qu'ils s'allongent pendant la vaccination. Assurez la disponibilité des sièges pour accueillir une personne de soutien.



#### AIDE

Posez des questions pour vous préparer.

#### AIDE

Vous pouvez revoir les politiques d'immunisation concernant la réduction du stress et de la douleur et la promotion des soins centrés sur le client. Si vous vous sentez plus confiant, les autres le remarqueront. Encouragez les patients à poser des questions afin qu'ils soient préparés. Les gens sont anxieux lorsqu'ils ne disposent pas de suffisamment de renseignements. Invitez les patients à jouer leur « cartes » pendant la vaccination.



#### RELAXATION

Détendez-vous.

#### RELAXATION

Vous pouvez réduire les indices alarmants. Ce sont des mots ou objets qui provoquent la peur, comme les aiguilles. Vous pouvez minimiser le bruit et l'activité excessifs. Veillez à rester calme et positif. Vous pouvez limiter le temps pendant lequel l'aiguille est visible et soutenir la préférence du patient de regarder ou non l'aiguille.



#### DISTRACTION

Déplacez votre attention vers autre chose.

#### DISTRACTION

Proposez d'engager une conversation avec les patients qui souhaitent être distraits pendant la vaccination, ou fournissez des articles favorisant la distraction. Certaines personnes ne veulent pas être distraites. C'est bon aussi.

Avec le financement de



Agence de la santé publique du Canada

Public Health Agency of Canada





# LISTE DE CONTRÔLE POUR LE JOUR DE VACCINATION

## ÉDUCATION DES PATIENTS ET DES PROCHES AIDANTS

- Distribuer des dépliants CARD pendant que les patients attendent leurs rendez-vous.
- Fournir des renseignements sur le vaccin.
- Afficher des panneaux indiquant aux personnes ce qui va se passer.

## ÉVALUATION DES PATIENTS

- Examiner les patients pour le niveau de peur des aiguilles et les antécédents d'évanouissement.
- Trier les patients par niveau de peur et fournir des anesthésiques topiques à ceux qui le souhaitent.
- Passer en revue CARD et répondre à toutes les questions des patients.

## PENDANT LA VACCINATION

- Créer un environnement calme et soyez positif.
- Vérifier les antécédents médicaux des patients, y compris les épisodes d'évanouissement et leur niveau de crainte concernant la vaccination.
- Communiquer en utilisant un langage neutre (p. ex., « Comment aimeriez-vous que je vous fasse savoir quand je serai prêt à vous administrer le vaccin? »). Ne pas utiliser de mots qui suscitent la peur (p. ex., l'aiguille « pique ») et ne pas rassurer constamment (p. ex., « Tout va bien ») ni minimiser les préoccupations des patients (p. ex., « Ne vous inquiétez pas »).
- Fournir des renseignements objectifs. Ne pas faire valoir que la vaccination ne fait pas mal. Au lieu de cela, décrivez les sensations (p. ex., « pression » et « pincement ») et la durée (p. ex., « environ une seconde »), et inviter les patients à vous dire comment ils se sont sentis (p. ex., « Je ne sais pas ce que vous ressentirez. Faites-moi savoir ce que vous ressentez lorsque nous aurons terminé. »)
- Demander aux patients quelles « cartes » ils jouent (c.-à-d. quelles stratégies d'adaptation ils utiliseront pour gérer la situation). Accommoder leurs demandes (p. ex., distraction, personne de soutien, crème anesthésique topique).

Ne pas imposer de stratégies d'adaptation telles que détourner le regard pendant l'injection, prendre de grandes respirations ou parler pour distraire. Ces interventions vont à l'encontre des stratégies d'adaptation préférées de nombreuses personnes et entraînent une augmentation des niveaux de peur ou de détresse.

- Fournir des articles favorisant la distraction aux patients qui n'en ont pas mais qui aimeraient se distraire (conformément aux directives de contrôle et de prévention des infections).
- Demander aux patients quel bras ils veulent vacciner. S'il n'y a pas de préférence, injecter le bras non dominant.
- Encourager les patients à détendre leur bras et le garder immobile pendant l'injection (p. ex., « J'ai quelques petites tâches à vous demander, pour m'aider – premièrement, détendez votre bras afin qu'il reste souple et mou; deuxièmement, gardez votre bras immobile. »)
- Envisager de ne pas utiliser de l'alcool pour nettoyer la peau, parce que cette étape n'est pas nécessaire (Organisation mondiale de la Santé, 2010); elle augmente le temps requis et augmente le stress anticipatoire.
- Vacciner les patients lorsqu'ils sont assis en position verticale (les enfants peuvent s'asseoir sur les genoux d'un parent ou d'un tuteur).
- Injecter les vaccins rapidement, sans aspiration préalable. Ne pas appuyer sur le site d'injection ou frotter la peau, car cela augmente la douleur.
- Surveiller les patients après la vaccination. Suggérer aux patients qui se sentent étourdis ou qui sont sujets aux évanouissements de [se serrer les genoux](#). Vous pouvez également leur offrir la possibilité de s'allonger sur une chaise inclinable ou sur un tapis de gymnastique.
- Donner des conseils aux patients concernant les réactions post-injection et l'utilisation de l'acétaminophène ou de l'ibuprofène.

Organisations partenaires

## APRÈS LA VACCINATION

- Dépister les effets indésirables. Si les patients se sentent étourdis, suggérer [qu'ils se serrent les genoux](#).
- Fournir ou permettre l'utilisation des articles favorisant la distraction.
- Obtenir des commentaires sur l'expérience pour informer la pratique future.
- Terminer le rendez-vous sur une note positive (p. ex., « Merci de vous faire vacciner. Vous avez bien réussi à vous détendre! ») et offrir une récompense (p. ex., étiquette, photo, friandise).