



Pour que le système CARD fonctionne pour vous

En tant que prestataire de soins de santé, vous avez peut-être des questions sur l'intégration du système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction) dans votre milieu de pratique. Cette fiche d'information donne des suggestions pour en faciliter la mise en œuvre dans votre clinique. Pour plus de détails et de ressources, visitez SystemeCard.ca.

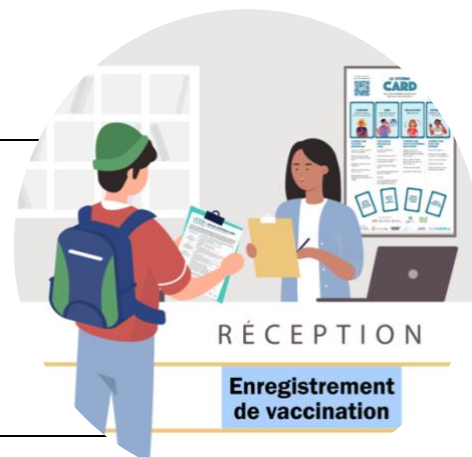
Encadrement :

Obstacles à l'intégration

Adaptations à la clinique

Nous faisons du bon travail! Pourquoi aurions-nous besoin du système CARD?

CARD innove en rendant l'administration des vaccins plus sûre. C'est un système éprouvé qui réduit les réactions au stress de la vaccination (peur, douleur, étourdissements, perte de connaissance). Il améliore l'expérience vaccinale pour les personnes qui se font vacciner et pour les professionnels de santé.



Est-ce que le système CARD allonge le processus de vaccination?

Avec CARD, les injections de vaccins sont en fait plus rapides. Les personnes à vacciner sont préparées, et la clinique est aménagée pour optimiser les conditions qui font vivre des expériences vaccinales positives.

Notre espace/nos processus sont uniques. Est-il même possible d'intégrer le système CARD?

CARD peut être intégré en quelques minutes dans n'importe quel lieu de vaccination et garantit des services de vaccination équitables et de haute qualité. Le système a été intégré avec succès dans divers milieux de vaccination : des cliniques de masse, des cliniques en milieu scolaire et hospitalier et des pharmacies communautaires.

Faut-il sensibiliser les personnes à vacciner avant le jour de la vaccination? Parce que nous ne le faisons pas actuellement (p. ex. consultations sans rendez-vous).

Les personnes à vacciner peuvent être sensibilisées au système CARD à l'enregistrement. La liste de contrôle CARD indique ce qui est offert par la clinique dans le cadre de ses services de vaccination et permet aux personnes à vacciner de sélectionner sur place leurs stratégies d'adaptation préférées. Le personnel peut présenter la liste de contrôle CARD en disant : « Dans notre clinique, nous utilisons le système CARD pour améliorer l'expérience vaccinale. Choisissez sous chaque lettre de CARD ce que vous voulez faire pour votre vaccination d'aujourd'hui. »

Quelles informations sur CARD faut-il donner aux personnes à vacciner avant le jour de la vaccination?

Les informations concernant le système CARD peuvent être fournies numériquement (en ligne sur le site Web, par le logiciel de prise de rendez-vous de vaccination) ou dans les affiches ou les brochures de la clinique. Dites aux personnes à vacciner de se préparer d'avance en choisissant ce qu'elles veulent faire parmi les options de la liste de contrôle CARD et d'apporter ce qu'il faut pour leurs stratégies d'adaptation préférées (p. ex. un accessoire de bien-être). Vous pouvez aussi encadrer les personnes à vacciner le jour de la vaccination!

Est-ce que les anesthésiques topiques ne rendent pas les rendez-vous plus difficiles?

Certaines personnes veulent un anesthésique topique avant de se faire vacciner. Ces médicaments sont des analgésiques efficaces qui font partie de tout bon service de vaccination. Les anesthésiques topiques sont

particulièrement utiles pour les personnes qui ont peur des aiguilles, et ils rendent l'expérience vaccinale plus positive pour tout le monde. Assurez-vous d'avoir le temps d'appliquer le produit avant l'injection. Le temps d'attente varie entre 20 et 60 minutes selon la préparation commerciale utilisée. Vaccinez d'autres personnes en attendant pour ne pas prendre de retard.

Prévoyez des activités pendant l'attente (p. ex. des objets de distraction), car les personnes qui optent pour les anesthésiques topiques ont tendance à avoir plus peur, et la peur peut augmenter avec le temps.

Sinon, permettez aux personnes à vacciner de revenir plus tard, quand le temps d'attente après l'application est écoulé.

Comment faire pour expliquer aux gens à quel endroit appliquer les anesthésiques topiques?

Songez à ajouter les anesthésiques topiques aux pratiques courantes de votre clinique. Utilisez des tubes multidoses pour réduire le coût (la dose réelle nécessaire n'est que de 1 à 2 g). Vous pouvez demander aux personnes à vacciner de faire don d'un montant nominal pour couvrir le coût d'utilisation. Sinon, elles peuvent acheter les anesthésiques topiques et les appliquer à la maison. Dans ce cas, indiquez-leur à quel(s) endroit(s) appliquer le produit.

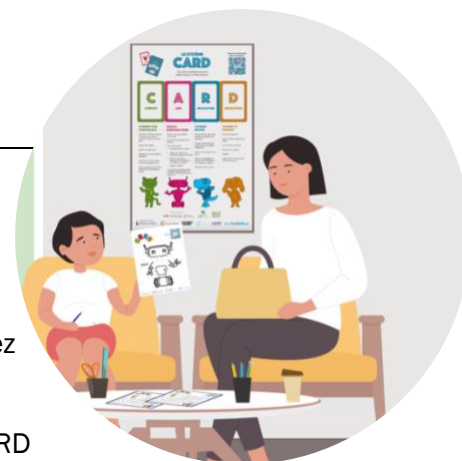
Environnement :

Obstacles à l'intégration

Adaptations à la clinique

Comment peut-on intégrer CARD dans une clinique où il n'y a qu'un seul espace pour l'attente et le suivi?

Peu importe l'aménagement physique, il est toujours possible d'intégrer le système CARD. Assurez-vous que tous les espaces sont visuellement attrayants et clairement indiqués. Disposez le mobilier de manière à ce que les personnes à vacciner soient confortables. Utilisez des affiches et des objets de distraction pour informer, sensibiliser et distraire. Si possible, mettez le matériel de distraction du système CARD dans des rangements à roulettes pour le rendre plus accessible.



Comment offrir des chaises aux personnes à vacciner et à celles qui les accompagnent si nous manquons d'espace?

Prévoyez assez de temps pour chaque rendez-vous. Cela empêchera les gens de rester debout et de se bousculer, ce qui est source de stress pour tout le monde, y compris le personnel.

Comment offrir un espace privé si nous n'avons pas de salle séparée?

Installez une cloison (séparation, écran, rideau) et faites jouer de la musique apaisante ou utilisez une machine à sons (bruit blanc).

Comment offrir un endroit où s'allonger pour gérer les étourdissements/la perte de connaissance si nous n'avons pas de lit?

Placez des matelas pliables amovibles à différents endroits pour permettre aux gens de s'allonger (p. ex. sur une table ou sur le sol).

Comment peut-on réduire le stress d'avoir à ôter des couches de vêtements (manteaux et chandails)?

Invitez les gens à ôter leurs manteaux et chandails avant d'entrer dans la salle de vaccination. Prévoyez un espace où accrocher les vêtements, si possible. Sensibilisez à l'avance les personnes à vacciner au système CARD pour qu'à leur rendez-vous, ils portent des vêtements qui facilitent l'accès au membre à vacciner (p. ex. chemise à manches courtes, chandail ample).

<p>Comment empêcher les personnes à vacciner d'entendre les pleurs ou les gémissements des autres?</p>	<p>De nombreuses interventions du système CARD réduisent les bruits qui font peur et la contagion de la peur (sa propagation à d'autres personnes). Réduisez les repères visuels et auditifs de la peur (p. ex. cachez les aiguilles, assurez-vous que la porte de la salle de vaccination est fermée). Offrez des objets de distraction aux personnes à vacciner pour mobiliser leur attention. Vaccinez les personnes qui ont le plus peur en premier, et vaccinez les enfants un par un et séparément de leurs frères et sœurs. Utilisez des casques antibruit ou demandez aux gens d'en apporter de la maison.</p>
<p>Comment faire pour cacher les repères visuels menaçants ou qui font peur (p. ex. aiguilles, pancartes)?</p>	<p>Disposez le mobilier pour que la personne à vacciner soit face à du matériel de distraction plutôt qu'à l'équipement et au personnel. Mettez les aiguilles hors de vue, déguisez le contenant pour objets tranchants et l'équipement avec des images agréables pour les personnes à vacciner, changez le libellé des pancartes pour des mots non menaçants (« vaccin » au lieu de « piqûre »; « aire de suivi » au lieu d'« aire de rétablissement »).</p>
<p>Que faire s'il n'y a pas de place pour des affiches sur le mur?</p>	<p>Utilisez des brochures, une signalisation au sol et des autocollants.</p>

Échanges :

Obstacles à l'intégration

Adaptations à la clinique

Pourquoi devrais-je demander aux personnes à vacciner si elles ont peur alors que je peux lire leur langage corporel?

Tout comme le dépistage des allergies et des troubles médicaux préexistants, l'évaluation du niveau de peur des personnes à vacciner fait partie des bonnes pratiques de vaccination.

Tout le monde n'affiche pas ou ne divulgue pas volontairement ses craintes, et la crainte accroît le risque d'avoir des réactions au stress de la vaccination, comme la peur, la douleur, les étourdissements et la perte de connaissance. Ces réactions indésirables peuvent être évitées en posant des questions sur la peur et en la gérant de front.



Pourquoi devrais-je faire participer les personnes à vacciner alors que je connais les données scientifiques et que je peux simplement leur indiquer comment gérer leur peur/douleur?

Le système CARD invite les personnes à vacciner et le personnel à collaborer, ce qui est intégral à une approche de vaccination centrée sur la personne – le modèle de prestation de soins pratiqué partout au Canada. Le personnel aménage les cliniques et vaccine les gens en faisant appel aux meilleures données scientifiques. Les personnes à vacciner participent en choisissant leurs stratégies d'adaptation préférées. Il est important de savoir que les préférences individuelles en matière d'adaptation ne sont pas toutes les mêmes, et que ce qui peut apaiser une personne peut faire monter la peur chez une autre. Avec CARD, tout le monde a sa propre *main à jouer!*

Faut-il acheter nous-mêmes des objets de distraction?

Sensibilisez les personnes à vacciner au système CARD à l'avance et invitez-les à apporter leurs propres objets de distraction de la maison. Accrochez les affiches CARD. Sinon, utilisez des distractions bon marché qui peuvent être données à chaque personne (p. ex. labyrinthes, cure-pipes) et jetées après usage. Des objets de distraction qui peuvent être assainis après usage (p. ex. toupies à main) peuvent aussi être employés.

À quels endroits doit-on prévoir des distractions?

Prévoyez des objets de distraction dans toutes les aires de la clinique (espaces d'attente et espaces de vaccination).

<p>Est-il sûr d'omettre la lingette antiseptique à l'alcool lors du processus d'injection?</p>	<p>La lingette antiseptique à l'alcool n'est pas nécessaire avant l'injection d'un vaccin (Organisation mondiale de la santé, 2010). Elle fait augmenter la durée et le coût de la vaccination, la peur et la douleur, ainsi que les déchets. Vous pouvez installer des pancartes pour indiquer à tout le monde que c'est une pratique non nécessaire.</p>
<p>Et si nous ne pouvons pas faire tout ce qui est suggéré par le système CARD?</p>	<p>Avec votre personnel, étudiez les interventions proposées dans les ressources pédagogiques de CARD et décidez de celles qu'il est faisable de mettre en œuvre dans votre milieu de pratique. Demandez l'avis des personnes à vacciner et du personnel durant la mise en œuvre pour vous assurer que les résultats escomptés sont atteints. Soyez préparée à modifier certaines approches.</p>
<p>Et si la famille/les proches aidants s'opposent aux stratégies d'adaptation choisies par les personnes à vacciner?</p>	<p>Donnez au personnel la responsabilité d'encourager la participation des personnes à vacciner et de défendre leurs choix. Apprenez à la famille/aux proches aidants à appuyer la personne à vacciner dans ses choix et à reconnaître ses stratégies d'adaptation. Le personnel peut expliquer que de petites interventions font toute la différence dans l'expérience des personnes à vacciner, et que la prestation de services est axée sur la personne et sur les moyens de l'aider à vivre une expérience de vaccination positive. Les enfants, surtout, peuvent ne pas montrer à quel point ils ont peur ou ne pas insister pour utiliser les stratégies d'adaptation qu'ils ont choisies.</p>
<p>Et si les parents/proches aidants veulent que tous les membres de la famille se fassent vacciner ensemble?</p>	<p>La liste de contrôle CARD présente des options concernant la présence des membres de la famille. Expliquez aux parents/proches aidants que les enfants sont vaccinés séparément de leurs frères et sœurs, et que les plus jeunes sont généralement accompagnés par un parent. L'enfant qui a le plus peur est vacciné en premier. Sachez que les enfants ont généralement de plus en plus peur quand ils voient d'autres personnes se faire vacciner.</p>

Évaluation:

Obstacles à l'intégration

Pourquoi faut-il obtenir les commentaires des personnes qui viennent de se faire vacciner si elles ne se plaignent pas? C'est une perte de temps.

Adaptations à la clinique

Le système CARD a été élaboré avec la participation de personnes venant de se faire vacciner et de professionnelles de santé. Leur avis est important pour suivre les réactions indésirables et éclairer les pratiques futures. Il est facile de recueillir ces commentaires, et cela ne prend pas plus de temps, car ils sont obtenus pendant le délai d'attente (le suivi) après la vaccination. Les commentaires peuvent être écrits (de préférence) ou verbaux (puis consignés par écrit). Si vous recueillez les commentaires verbalement, soyez précis, car les questions vagues du genre « Est-ce que ça a bien été? » ne suscitent pas de réponses significatives et ne révèlent pas les lacunes, s'il y en a.



Pourquoi faut-il obtenir les commentaires du personnel?

Le système CARD a été élaboré avec la participation de professionnelles de santé et de personnes venant de se faire vacciner. Leur avis est important pour s'assurer d'obtenir les effets escomptés. Favorisez une culture d'amélioration continue de la qualité qui reconnaît l'importance des expériences du personnel et la valeur de leurs opinions. Intégrez les commentaires des personnes venant de se faire vacciner pour que leurs opinions soient prises en compte. Servez-vous de ces informations pour éclairer les pratiques futures et les changements à apporter.

N.B. : Essayez ces mesures d'adaptation dans votre clinique. Songez à impliquer d'autres personnes en créant avec elles les mesures d'adaptation qui peuvent être nécessaires quand vous commencez à intégrer le système CARD dans votre milieu de pratique, et évaluez leur effet pour vous assurer qu'elles ne nuisent pas à l'efficacité du programme.

