



MODÈLE DES 4E DU SYSTÈME CARD :

Guide pour les prestataires de services de vaccination

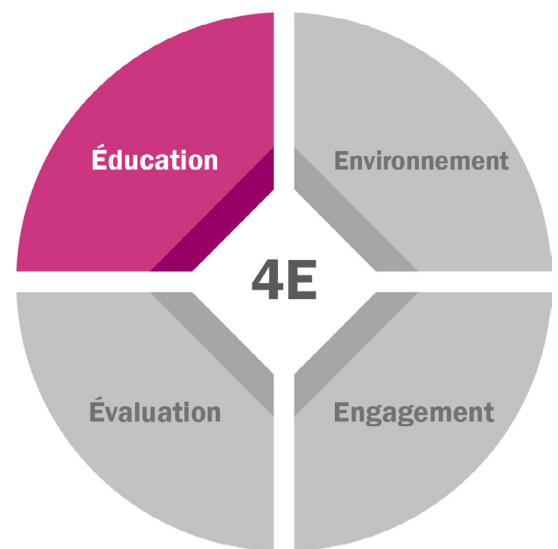
Le **système CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction)** est un cadre qui peut servir à planifier et à offrir la vaccination. À chaque lettre (C-A-R-D) correspond des activités éprouvées (ou « cartes ») que l'on peut **jouer** pour réduire la douleur et les autres réactions au stress de la vaccination (peur, mal de tête, nausée, étourdissement, perte de connaissance). Le système CARD améliore l'expérience vaccinale des personnes à vacciner et celle du personnel.

Découvrez comment intégrer le système CARD dans votre milieu de pratique à l'aide du **modèle des 4E (Encadrement, Environnement, Échanges, Évaluation)**. Pour plus de détails et de ressources, vous pouvez visiter SystemeCard.ca.

ENCADREMENT :

AVANT LE JOUR DE LA VACCINATION

- **Avec le personnel** : Passez en revue les informations sur le système CARD et communiquez-les au personnel. Répondez aux commentaires et aux questions et planifiez l'intégration du système CARD dans le processus de vaccination. Étudiez la rétroaction des personnes vaccinées sur les moyens de rendre l'expérience plus positive pour elles. Consultez la [liste de contrôle de planification de la vaccination](#) et la [liste de contrôle pour le jour de la vaccination](#) du système CARD et sélectionnez des options pour votre lieu de pratique. Intégrez-les dans vos politiques et procédures de vaccination.
- **Avec les personnes à vacciner** : Donnez aux personnes à vacciner des informations sur le système CARD ([voir la fiche d'information](#)) à divers points du processus de vaccination, comme à la prise du rendez-vous et à l'enregistrement. Expliquez-leur à quoi elles peuvent s'attendre et les stratégies d'adaptation qui correspondent à chaque lettre de CARD (Confort, Aide, Relaxation, Distraction) ([voir la liste de contrôle du système CARD](#)).



LE JOUR DE LA VACCINATION

- **Avec le personnel** : Passez en revue le système CARD avec le personnel et mettez en œuvre les outils et processus sélectionnés.
- **Avec les personnes à vacciner** : À l'enregistrement, servez-vous de la liste de contrôle du système CARD pour inscrire des données démographiques (y compris le niveau de peur) et les stratégies d'adaptation choisies. Une fois remplie, la liste de contrôle peut servir à guider le rendez-vous. Si un [anesthésique topique](#) est coché, le personnel peut expliquer le délai d'attente nécessaire (p. ex. 20 à 30 minutes for Maxilene™; les autres produits prennent plus longtemps). Aidez à appliquer l'anesthésique topique et laissez à la personne le choix de revenir plus tard ou de rester et de s'adonner à une activité de distraction en attendant.
- Si la personne à vacciner dit avoir déjà perdu connaissance, invitez-la à prévenir cette possibilité en pratiquant [la tension des muscles](#) (et à s'allonger sur le dos).

Avec le financement de



Agence de la santé
publique du Canada Public Health
Agency of Canada



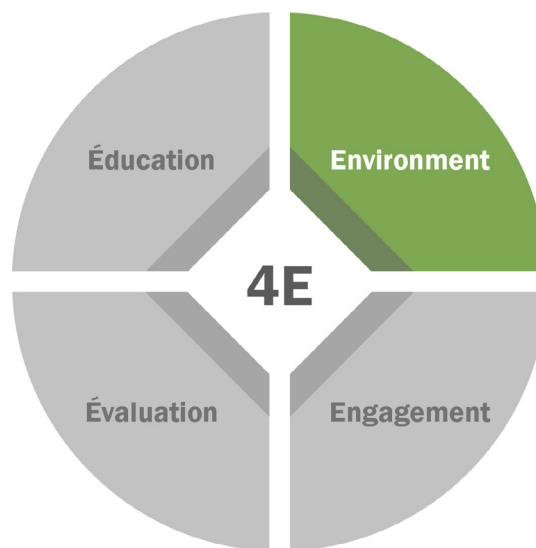
Scanner le code QR
pour plus de ressources



ENVIRONNEMENT :

TOUTES LES AIRES

- Ayez des aires séparées pour les personnes qui attendent de se faire vacciner, l'injection des vaccins et le suivi, avec des chaises disponibles pour la personne qui reçoit le vaccin et celle qui l'accompagne.
- Préparez l'environnement pour qu'il soit invitant pour les personnes à vacciner. Accrochez des affiches CARD adaptées à l'âge ([ados/adultes](#) ou [enfants](#)) et des enseignes de direction. Placez-les à la hauteur des yeux des personnes à vacciner. Songez à poser des empreintes de pas sur le sol à distance égale (2 mètres) pour indiquer le sens de la visite. L'idéal est de canaliser la circulation dans un seul sens
- Prévoyez des objets et activités de distraction adaptés à l'âge des personnes à vacciner (p. ex [affiches « recherche et trouve »](#), [labyrinthes](#), [pages à colorier](#), [points à relier](#), cure-pipes, toupies à main, balles à écraser, gâteries/récompenses). Mettez-les à la disposition des gens en tout temps pendant leur rendez-vous. Ayez des bacs et des chariots roulants pour faciliter l'accès à ces objets. Ayez aussi des planchettes à pince et des crayons pour les activités d'écriture (p. ex. pages à colorier), car à beaucoup d'endroits, il n'y a pas de table.
- Ayez un anesthésique topique disponible pour les personnes qui veulent s'en prévaloir.
- Prévoyez des mesures de protection (p. ex. des produits de désinfection) pour prévenir la transmission des maladies infectieuses.
- Faites jouer une musique de fond calme pour accroître le confort et réduire les bruits pouvant faire peur (les salles de clinique ne sont généralement pas insonorisées).
- Laissez les gens retirer leurs vêtements d'extérieur (manteaux et chandails) avant d'entrer dans l'aire d'injection pour qu'ils n'aient pas trop chaud et pour accélérer la procédure en offrant un accès facile au point d'injection (l'anxiété monte avec le temps et quand il faut se découvrir dans l'aire d'injection).



AIRE D'INJECTION DES VACCINS

- Ayez une salle privée avec une porte qui se ferme durant les injections de vaccins. Si vous n'en avez pas, improvisez-en une avec une cloison de discrétion et une machine à sons (bruit blanc ou musique).
- Assurez-vous que l'aire d'injection des vaccins est rangée et en ordre.
- Prévoyez un siège confortable et la possibilité pour la personne de s'allonger si elle se sent faible ou étourdie (p. ex. lit d'examen, tapis de gymnastique/d'exercices, fauteuil inclinable, matelas de camping).
- Il devrait aussi y avoir une place assise pour la personne qui l'accompagne.
- La personne qui administre le vaccin doit aussi pouvoir s'asseoir à côté de la personne à vacciner.
- Dissimulez les accessoires qui font peur comme les aiguilles (p. ex. mettez l'affiche du système CARD sur le contenant pour objets tranchants et placez ce contenant devant les aiguilles). Aménagez les sièges de manière à ce que la personne à vacciner ait quelque chose d'intéressant devant elle pour l'occuper (p. ex. les objets de distraction adaptés à l'âge proposés par le système CARD). Ne mettez pas la personne à vacciner devant les aiguilles et le matériel; la vaccinatrice ou le vaccinateur peut faire face au matériel.
- Assurez-vous que le déroulement et les processus de travail, dont la préparation et l'injection de la dose, ne laissent pas voir les aiguilles (p. ex. n'agitez pas l'aiguille en l'air et ne la posez pas devant la personne à vacciner). Préparez la dose hors de la vue de cette personne.
- Prévoyez des objets et des activités de distraction adaptés à l'âge dans l'aire d'injection. Ensuite, les objets peuvent être emportés par les personnes vaccinées, jetés ou essuyés après usage, selon le cas.

ÉCHANGES :

TOUTES LES AIRES

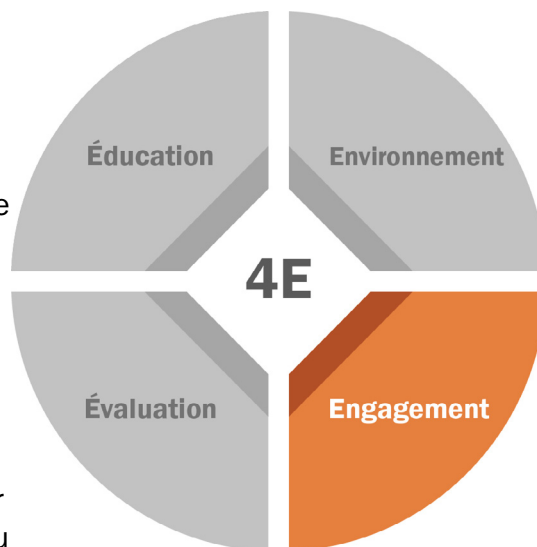
- Accueillez les gens avec le sourire; saluez aussi l'enfant, pas seulement son parent ou proche aidant.
- Ne vous hâtez pas. Concentrez votre attention sur la personne à vacciner.
- Vous trouverez des conseils de communication dans la ressource « [Quoi dire](#) » (p. ex. communiquer dans un langage neutre, avoir une attitude positive, inviter la personne qui se fait vacciner à participer).

AIRE D'ATTENTE (AVANT LA VACCINATION)

- Lisez la liste de contrôle CARD de la personne à vacciner pour voir s'il y a des accommodements à apporter selon son niveau de peur.
- Aidez à appliquer l'anesthésique topique si ce produit est sélectionné comme stratégie d'adaptation. Proposez des objets et activités de distraction aux personnes à vacciner pendant qu'elles attendent que l'anesthésique fasse effet ou permettez-leur de sortir et de revenir plus tard. Vaccinez les autres personnes présentes pour ne pas prendre de retard.

AIRE D'INJECTION DES VACCINS

- Lisez la liste de contrôle CARD de la personne à vacciner pour orienter vos échanges avec elle. Si vous avez plusieurs personnes à vacciner, identifiez celle qui a le plus de craintes et vaccinez-la en premier. Pour l'identifier, parcourez les listes de contrôle CARD, qui contiennent des informations sur le niveau de peur et les stratégies d'adaptation choisies.
- Vaccinez les gens individuellement et en privé, sauf s'ils disent préférer se faire vacciner en présence d'une autre personne. Les jeunes enfants, toutefois, sont accompagnés par un parent ou proche aidant. Notez que l'anxiété monte généralement si l'on voit d'autres personnes se faire vacciner, particulièrement chez les enfants. Il est plus facile de vacciner les enfants individuellement lorsque deux parents ou proches aidants sont présents.
- Évitez toute interruption durant l'injection du vaccin.
- Confirmez avec la personne à vacciner les stratégies d'adaptation qu'elle a choisies sur sa liste de contrôle CARD et appliquez-les avec elle (si c'est un enfant, appliquez-les avec l'enfant et son parent ou proche aidant). Évitez les longues discussions, car elles prolongent le rendez-vous de vaccination et font monter la peur et l'anxiété. La liste de contrôle CARD remplace les longues discussions et favorise l'efficacité.
- Offrez à la personne à vacciner un siège qui ne fait pas face au matériel et aux fournitures. Assurez-vous qu'elle voit des distractions et activités adaptées à son âge (p. ex. l'affiche « Recherche et trouve ») dont elle peut se servir.
- Servez-vous de la liste de contrôle CARD pour déterminer la position préférée de la personne à vacciner. Les jeunes enfants peuvent choisir de s'asseoir sur les genoux de leur proche aidant. Utilisez des [positions de confort](#) qui permettent de tenir l'enfant fermement et en position verticale en laissant ses membres accessibles. La position dépend de l'âge de l'enfant et de son niveau de peur. Les jeunes enfants et ceux qui ont peur peuvent s'asseoir sur les genoux de leur parent ou proche aidant (poitrine contre poitrine, dos contre poitrine ou assis sur le côté). Il faut éviter d'immobiliser les enfants, car cela fait augmenter leur détresse.
- Déterminez dans quel bras injecter le vaccin d'après la préférence indiquée sur la liste de contrôle CARD (choisissez le bras non dominant si la personne n'a pas exprimé de préférence). Positionnez la personne pour que son bras soit accessible; demandez l'aide du parent ou proche aidant au besoin.



- Asseyez-vous sur une chaise près de la personne à vacciner. La position assise vous met à la hauteur des yeux de la personne, ce qui favorise la relaxation.
- Aux personnes qui ont peur, proposez de ne pas appliquer le tampon d'alcool avant l'injection, car il n'est pas nécessaire, et l'intervention est plus rapide sans cela (Organisation mondiale de la santé; 2010).
- Demandez à la personne à vacciner si vous pouvez faire quelque chose pour l'aider à gérer l'expérience.
- Demandez à la personne à vacciner de garder le bras souple et détendu, mais immobile.
- Montrez-lui comment faire durant l'intervention, au besoin. Si par exemple elle a choisi une stratégie, mais ne semble pas la suivre et que sa détresse devient plus visible, posez-lui la question. Passez son plan en revue et invitez-la à le changer si elle le souhaite.
- Si la personne ne gère pas bien la situation (si sa peur monte de plusieurs crans), proposez-lui directement une stratégie, par exemple, « Voulez-vous essayer de respirer profondément? » ou « Aimerais-tu faire des bulles avec la machine et les attraper? ». N'imposez pas vos stratégies d'adaptation, n'ayez pas l'air fâché ou frustré et n'en discutez pas longuement, car ces choses peuvent faire monter la peur. Permettez à la personne mettre fin au rendez-vous sans se faire vacciner et proposez-lui une autre date de rendez-vous.
- Injectez le vaccin rapidement, sans aspiration, et ne frottez pas le bras après l'injection.
- Recouvrez le point d'injection, car la vue du sang fait peur à certaines personnes. Pour les enfants, utilisez des pansements adaptés aux enfants si vous en avez. Sachez que certaines personnes ne veulent pas de pansement.
- Terminez le rendez-vous sur une note positive en remerciant la personne de s'être fait vacciner et offrez-lui une gâterie ou une récompense (p. ex. photo, autocollant, certificat, bonbon).

ÉVALUATION :

- Demandez aux personnes qui se sont fait vacciner (y compris aux enfants et aux parents ou proches aidants) de remplir un [questionnaire](#) après l'injection pour y écrire leurs symptômes, ce qui s'est bien passé et ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois.
- Demandez aussi l'avis du personnel (en lui faisant remplir le [questionnaire à l'intention du personnel](#)).
- Étudiez les réponses des personnes vaccinées et du personnel pour éclairer vos pratiques futures.

Pour consulter les publications de recherche et les thèmes connexes au sujet du système CARD, visitez HelpNeedlePain.ca.

