**Modèles de questionnaires CARD pour le personnel de mise en œuvre**

**Le présent document contient cinq questionnaires, décrits plus loin.** **Ils sont accessibles sur SystemeCard.ca.**

* **Questionnaire CARD sur les attitudes du personnel de mise en œuvre**

Ce questionnaire à l’intention du personnel vise à mieux comprendre ce qui se passe actuellement à la clinique de vaccination, ce que pense le personnel de son environnement de travail et quelle est son opinion actuelle du système CARD. On peut s’en servir à plusieurs reprises pour définir des objectifs d’intervention et suivre les changements au fil du temps.

* **Questionnaire CARD sur les comportements du personnel de vaccination (en général ou par rapport à la pratique établie, selon le rôle)**

Ce sondage permet de comprendre comment la mise en œuvre du système CARD modifie le comportement du vaccinateur et la manière dont il interagit avec le patient. Il pose aussi des questions sur les changements dans le comportement des personnes à vacciner quand le système CARD est mis en œuvre dans le milieu de pratique.

* **Questionnaire CARD pour « faire le point »**

Ce sondage sert à vérifier les connaissances du personnel concernant les différentes stratégies d’adaptation utilisées pour atténuer la douleur et la peur (réactions de stress) associées à la vaccination.

* **Questionnaire CARD de débreffage du personnel**

Ce sondage permet de savoir ce qui s’est bien passé et ce qui n’a pas fonctionné pendant la clinique de vaccination et ce qui peut être fait différemment à l’avenir.

* **Protocole d’entretien semi-directif sur le système CARD**

Ce guide permet de réaliser une entrevue de groupe une fois que le personnel a suivi la formation CARD et/ou l’a mise en œuvre, afin qu’il puisse partager ses connaissances, ses croyances, ses attitudes et ses pratiques. Il peut être utilisé à plusieurs reprises pour établir des cibles d’intervention et pour suivre les changements au fil du temps.

## Questionnaire CARD sur les attitudes du personnel de mise en œuvre

|  | **Tout à fait** **d’accord** | **D’accord** | **Neutre** | **Pas d’accord** | **Pas du tout d’accord** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Attitudes face au confort des personnes à vacciner** |  |  |  |  |  |
| Je crois qu’il est important de traiter les réactions de stress des personnes à vacciner (p. ex. la douleur et la peur) durant la vaccination |  |  |  |  |  |
| Je crois que les réactions de stress pendant la vaccination peuvent avoir un effet néfaste sur les personnes à vacciner |  |  |  |  |  |
| Il faudrait donner aux personnes à vacciner des informations sur les moyens de rendre la vaccination plus confortable |  |  |  |  |  |
| Il faudrait donner au personnel de la clinique des informations sur les moyens de rendre la vaccination plus confortable |  |  |  |  |  |
| **Attitudes face à l’environnement de travail de la clinique de vaccination** |  |  |  |  |  |
| Le personnel de la clinique travaille ensemble et forme une équipe bien coordonnée |  |  |  |  |  |
| J’ai une bonne collaboration avec les autres membres du personnel et les gestionnaires de la clinique |  |  |  |  |  |
| J’ai une bonne collaboration avec les personnes à vacciner |  |  |  |  |  |
| Si je remarque un problème avec le soin des personnes à vacciner dans ma clinique, je peux facilement le signaler |  |  |  |  |  |
| Les désaccords sont résolus adéquatement dans ma clinique |  |  |  |  |  |
| Il est facile pour le personnel de ma clinique de poser des questions quand une chose est mal comprise |  |  |  |  |  |
| Il y a assez de personnel dans ma clinique pour le nombre de personnes à vacciner |  |  |  |  |  |
| Il y a régulièrement des réunions/caucus pour discuter des processus de travail de ma clinique |  |  |  |  |  |
| J’apprécie les réunions/caucus de ma clinique |  |  |  |  |  |
| J’exprime régulièrement mes opinions durant les réunions/caucus de ma clinique |  |  |  |  |  |
| Mes opinions durant les réunions/caucus de ma clinique sont bien accueillies |  |  |  |  |  |
| **Attitudes face au système CARD** |  |  |  |  |  |
| Le système CARD cadre avec les normes professionnelles nationales |  |  |  |  |  |
| Le système CARD cadre avec nos objectifs organisationnels (et cliniques) |  |  |  |  |  |
| Je comprends chacun des éléments du système CARD |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD est utilisé dans ma clinique |  |  |  |  |  |
| J’ai confiance en ma capacité d’utiliser le système CARD |  |  |  |  |  |
| Je veux bien essayer tous les éléments du système CARD |  |  |  |  |  |
| La direction appuie au quotidien mes efforts pour mettre en œuvre le système CARD |  |  |  |  |  |
| J’ai l’appui dont j’ai besoin des autres membres du personnel pour mettre en œuvre le système CARD |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD améliore le processus de planification et d’exécution de la vaccination |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD améliore l’expérience des personnes à vacciner pendant la vaccination |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD améliore l’expérience du personnel pendant la vaccination |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD améliore la collaboration entre le personnel et les personnes à vacciner |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD améliore la collaboration au sein du personnel de la clinique |  |  |  |  |  |
| Je crois que le système CARD aide à promouvoir la vaccination |  |  |  |  |  |
| Je crois que l’utilisation du système CARD prend trop de temps. |  |  |  |  |  |
| Je pense qu’il est réaliste de continuer d’utiliser le système CARD dans ma clinique |  |  |  |  |  |
| Je vais probablement continuer d’utiliser le système CARD à l’avenir |  |  |  |  |  |
| Je recommanderais le système CARD pour la vaccination dans ma clinique |  |  |  |  |  |

**Questionnaire CARD sur les comportements du personnel de vaccination (en général ou par rapport à la pratique établie, selon le rôle)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **En général** | | **Par rapport à la pratique établie** | | |
| **Éducation et environnement** | **Oui** | **Non** | **Moins** | **Pareil** | **Plus** |
| Sensibiliser les patients au système CARD avant le jour de la vaccination (sur le site Web et/ou pendant la prise de rendez-vous) |  |  |  |  |  |
| Sensibiliser les patients au système CARD le jour de la vaccination (au moyen d’affiches, de la liste de contrôle CARD, de dépliants) |  |  |  |  |  |
| Fournir des objets/activités de distraction dans toutes les zones de la clinique (zones d’attente, d’injection et de suivi) |  |  |  |  |  |
| Réduire les signaux alarmants, tant auditifs (portes fermées, musique apaisante) que visuels (couvrir/dissimuler les contenants pour objets pointus et tranchants, les aiguilles) |  |  |  |  |  |
| Encourager les gens à se mettre à l’aise et à se préparer pour la vaccination en enlevant les vêtements superflus, comme les manteaux |  |  |  |  |  |
| Assurer l’intimité (pièce séparée avec porte fermée) pendant la vaccination |  |  |  |  |  |
| Prévoir des chaises pour le patient et une personne de soutien dans toutes les zones |  |  |  |  |  |
| Disposer les chaises de manière à ce que le patient soit face aux objets/activités de distraction plutôt qu’à l’équipement et/ou au vaccinateur |  |  |  |  |  |
| **Engagement avec les patients** |  |  |  |  |  |
| Se présenter au patient |  |  |  |  |  |
| Passer en revue la liste de contrôle CARD pour déceler les symptômes liés au stress, comme la peur et les étourdissements |  |  |  |  |  |
| Passer en revue la liste de contrôle CARD et confirmer les stratégies/mesures d’adaptation pour la vaccination |  |  |  |  |  |
| Utiliser un langage neutre (p. ex., dire « vaccin » au lieu de « piqûre ») |  |  |  |  |  |
| Inviter le patient à poser des questions |  |  |  |  |  |
| Trier les patients d’une famille ou d’un groupe en fonction du niveau de peur (les plus craintifs d’abord) |  |  |  |  |  |
| Vacciner les enfants séparément et indépendamment de leurs frères et sœurs |  |  |  |  |  |
| Dissimuler les aiguilles et autres indices visuels alarmants |  |  |  |  |  |
| S’asseoir à côté du patient pendant la vaccination |  |  |  |  |  |
| On lui demande de garder le bras immobile, mais souple |  |  |  |  |  |
| On cache les aiguilles/on les met hors de la vue |  |  |  |  |  |
| On omet la lingette antiseptique à l’alcool lors du processus d’injection |  |  |  |  |  |
| On n’aspire pas avec la seringue avant l’injection |  |  |  |  |  |
| On injecte le vaccin rapidement (en moins de 2 secondes) |  |  |  |  |  |
| On conclut le rendez-vous sur une note positive |  |  |  |  |  |
| **Comportement des patients** |  |  |  |  |  |
| Utilisent des objets/activités de distraction de la maison |  |  |  |  |  |
| Utilisent des objets/activités de distraction de la clinique |  |  |  |  |  |
| Utilisent des anesthésiques topiques |  |  |  |  |  |
| Se font accompagner (p. ex. par un parent/proche aidant, un·e ami·e) |  |  |  |  |  |
| S’assoient sur les genoux du parent/proche aidant |  |  |  |  |  |
| Pratiquer une tension musculaire |  |  |  |  |  |
| Reçoivent l’injection en position allongée |  |  |  |  |  |
| Posent des questions sur le vaccin |  |  |  |  |  |
| Poser des questions au sujet des stratégies/mesures d’adaptation |  |  |  |  |  |
| Diriger ses propres choix d’adaptation pendant la vaccination (c.‑à‑d. jouer ses propres « cartes » plutôt que celles suggérées par le vaccinateur) |  |  |  |  |  |
| **Évaluation** |  |  |  |  |  |
| Rétroaction des patients (par sondage) |  |  |  |  |  |
| Compte rendu du personnel (par sondage) pour éclairer les futures activités de vaccination |  |  |  |  |  |

**Questionnaire CARD pour « faire le point »**

L’injection d’un vaccin peut être douloureuse. Nous savons aussi chez que certaines personnes, les injections provoquent de la peur ou de l’inquiétude.Dites-nous si vous pensez qu’une ou plusieurs des méthodes décrites ci-dessous peuvent aider à rendre les injections plus confortables en atténuant la douleur ou la peur.   
Cochez ( √ ) pour indiquer « Oui », « Non » ou « Je ne sais pas » pour chaque énoncé *et* expliquez votre réponse.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dites-nous si ces méthodes peuvent aider à rendre les injections plus confortables pour vous OU quelqu’un d’autre** | **Oui** | **Non** | **Je ne sais pas** | **Expliquez pourquoi vous pensez que cette méthode fonctionne ou ne fonctionne pas** |
| Se faire accompagner par un parent ou ami |  |  |  |  |
| Avoir de l’intimité : être à l’abri des regards quand on se fait vacciner |  |  |  |  |
| Utiliser un médicament qui engourdit la peau pour ne pas sentir l’injection |  |  |  |  |
| Se distraire en portant son attention sur autre chose |  |  |  |  |
| Se détendre en respirant profondément (en gonflant le ventre) pour rester plus calme |  |  |  |  |
| Poser des questions pour savoir ce qui va se passer |  |  |  |  |
| Détendre le bras pour qu’il soit souple (comme du spaghetti cuit) |  |  |  |  |
| S’asseoir dans une position confortable |  |  |  |  |
| Regarder ailleurs pour ne pas voir l’injection |  |  |  |  |
| Serrer (ou tendre) les muscles des jambes et de l’estomac pour ne pas ressentir d’étourdissement |  |  |  |  |

**Questionnaire CARD de débreffage du personnel**

Les séances de débreffage après la clinique offrent au personnel la possibilité de partager les succès et les difficultés vécues et d’apprendre des expériences des autres. Réfléchissez au programme de vaccination en vous guidant sur les questions ci-dessous. Dans vos réponses, incluez les commentaires des personnes que vous venez de vacciner pour que leurs opinions soient notées et prises en compte. Pour cela, vous devrez étudier/recueillir leur rétroaction avant de répondre aux questions.

1. Qu’est-ce qui s’est bien passé et pourquoi?

1. Qu’est-ce qui ne s’est pas bien passé et pourquoi?

1. L’équipe a-t-elle travaillé ensemble de façon productive?

1. Que pouvons-nous faire autrement pour que les choses aillent encore mieux la prochaine fois?

**Protocole d’entretien semi-directif sur le système CARD**

Ce protocole d’entretien peut servir de modèle pour obtenir la rétroaction du personnel de mise en œuvre du système CARD. Tenez compte du rôle de chaque personne dans l’organisation durant l’analyse des résultats.

Vous avez tous et toutes suivi la formation sur le système CARD (et/ou l’avez mis en œuvre, s’il y a lieu). Aujourd’hui, je vais vous poser quelques questions sur vos expériences et vos perceptions de CARD. Comme je vous demande votre opinion, il n’y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Ce n’est pas un test – dites-mois simplement le fond de votre pensée. Je vous rappelle que vos réponses resteront confidentielles. Ce n’est pas grave si vous ignorez la réponse à une question ou si vous ne voulez pas répondre. Si vous ne comprenez pas quelque chose que j’ai dit, veuillez me demander de mieux l’expliquer. Je vais lire dans ce manuel pour m’assurer de poser toutes mes questions.

Maintenant repensez au moment où vous avez suivi la formation sur le système CARD (et/ou au moment où vous l’avez mis en œuvre, s’il y a lieu).

1. De quoi vous rappelez-vous au sujet de cette formation – Qu’est-ce qu’elle comportait? *[AMORCE : Vous souvenez-vous de certains outils?]*
2. Qu’avez-vous appris de cette formation?

* Qu’est-ce qui vous a été le plus utile? Le moins utile?

1. Comment avez-vous intégré le système CARD dans votre pratique clinique?

* Quels aspects ou quelles parties de CARD avez-vous utilisés ou utilisez-vous? Comment les avez-vous incorporés dans votre processus de vaccination?

1. Dans quelle mesure pensez-vous que les stratégies du système CARD sont faciles à utiliser? Comment fonctionnent-elles dans votre milieu de pratique?
   * Dans quelle mesure croyez-vous pouvoir utiliser ces techniques lorsque vous vaccinez les gens?
     + Quel est ou quel serait l’effet de ces stratégies sur vos interactions avec les personnes à vacciner ?
     + Quelle est l’efficacité de ces stratégies pour réduire les réactions au stress de la vaccination chez les personnes que vous vaccinez?
   * Quel est ou quel serait l’effet de ces stratégies sur vos interactions avec le personnel de la clinique?
     + Quel est ou quel serait l’effet de ces stratégies sur le déroulement de votre travail?
   * Quel est ou quel serait l’effet de ces stratégies sur vous et votre satisfaction par rapport à votre rôle et vos responsabilités professionnels?
2. De quelles mesures de soutien auriez-vous besoin pour utiliser le système CARD dans votre milieu de pratique? Quel est l’effet des infrastructures actuelles (superficie, relations de travail/architecture sociale, aménagement physique, type de personnel – plein temps/temps partiel, formation) sur votre capacité d’intégrer ces stratégies et processus?
3. Quand vous repensez à votre formation sur le système CARD :

* Dans quelle mesure le système a-t-il été facile à apprendre? *[AMORCE : particularités des stratégies d’enseignement – mise en page de l’information, études de cas, tests-éclair, quantité d’information, etc.]*
* Qu’est-ce qui pourrait être fait selon vous pour améliorer la formation sur le système CARD (et/ou sa mise en œuvre, s’il y a lieu)?
* Que recommanderiez-vous pour aider d’autres gens à apprendre le système CARD et à l’appliquer?

1. Comment utilisez-vous le système CARD aujourd’hui? *[AMORCE : De quelles façons ou avec qui l’utilisez-vous?] [AMORCE : Vous référez-vous à certains outils?* *Lesquels?] [AMORCE : Sinon, qu’est-ce qui vous empêche de l’utiliser en ce moment?]*
2. Comment prévoyez-vous utiliser le système CARD à l’avenir? *[AMORCE : Qu’est-ce que le système vous a appris?* *Comment d’autres personnes influenceront-elles votre capacité de l’utiliser?]*
3. Y a-t-il autre chose que vous aimeriez nous dire? *[AMORCE : Avez-vous des suggestions particulières pour l’avenir?* *Comment aimeriez-vous aider?]*