

Norme 3.2 - Communiquer efficacement en matière d'immunisation : lignes directrices pour les vaccinateurs au Nouveau-Brunswick

Préambule :

Les fournisseurs de soins de santé jouent un rôle important dans la réussite du programme d'immunisation du Nouveau-Brunswick. Ils doivent non seulement disposer de compétences et de connaissances sur les vaccins et la vaccination, mais aussi être capables de communiquer efficacement de l'information en la matière. La manière de communiquer ces renseignements est tout aussi importante que l'information elle-même. Une communication efficace est essentielle au partenariat de prise de décisions avertie nécessaire dans le cadre du processus de consentement éclairé. Voir politique 2.6, *Consentement à l'immunisation*.

Stratégies pour une bonne communication :

Une bonne communication passera nécessairement par une conversation à deux sens entre le fournisseur de soins et son client ou patient. Pensez aux éléments suivants lors de vos rencontres avec des parents, des clients ou des patients :

- 1. Prenez le temps de les écouter.** Les parents, clients/patients peuvent avoir beaucoup de questions. Assurez-vous que vous les écoutez et que vous comprenez ce qu'ils vous demandent. Montrez que vous comprenez leurs inquiétudes et transmettez des renseignements exacts et à jour. Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, faites savoir que vous ferez des recherches et que vous communiquerez avec eux. Personne n'a réponse à tout.
- 2. Posez des questions.** Assurez-vous que les parents, clients ou patients comprennent votre réponse en leur posant des questions. S'ils n'ont aucune question, encouragez-les à discuter en leur posant des questions ouvertes.
- 3. Offrez de l'information.** À titre de vaccinateur, vous devez vous tenir informé. Assurez-vous que vos connaissances sont le plus à jour possible. Lorsque vous donnez des renseignements à une personne, tenez compte de ce que cette dernière connaît déjà et du niveau de détails dont elle a besoin. Gardez sous la main des documents fiables et appropriés que vous pourrez remettre aux parents, clients ou patients.
- 4. Respectez les différences d'opinion.** Déterminez la force des opinions émises et les raisons qui les motivent. Si elles sont fondées sur des mythes ou sur des renseignements erronés, apportez une clarification et offrez des renseignements factuels.
- 5. Annoncez les risques et les avantages du vaccin ouvertement et honnêtement.**

Références :

1. AGENCE DE LA SANTÉ PUBLIQUE DU CANADA. « Partie 1, Lignes directrices générales : Communication efficace concernant l'immunisation », Guide canadien d'immunisation (en ligne), 2007. Dans Internet : <<http://www.phac-aspc.gc.ca/publicat/cig-gci/p03-10-fra.php>>.
2. ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS et coll. Sondage auprès des parents sur des questions clés en matière d'immunisation (en ligne), Ottawa, les Associés de recherche Ekos, 2011. Dans Internet : <<http://resources.cpha.ca/CCIAP/data/1795f.pdf>>.
3. CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION. « Provider Resources for Vaccine Conversations with Parents », Centers for Disease Control and Prevention (en ligne), s.d. Dans Internet : <<http://www.cdc.gov/vaccines/spec-grps/hcp/conversations.htm>>.