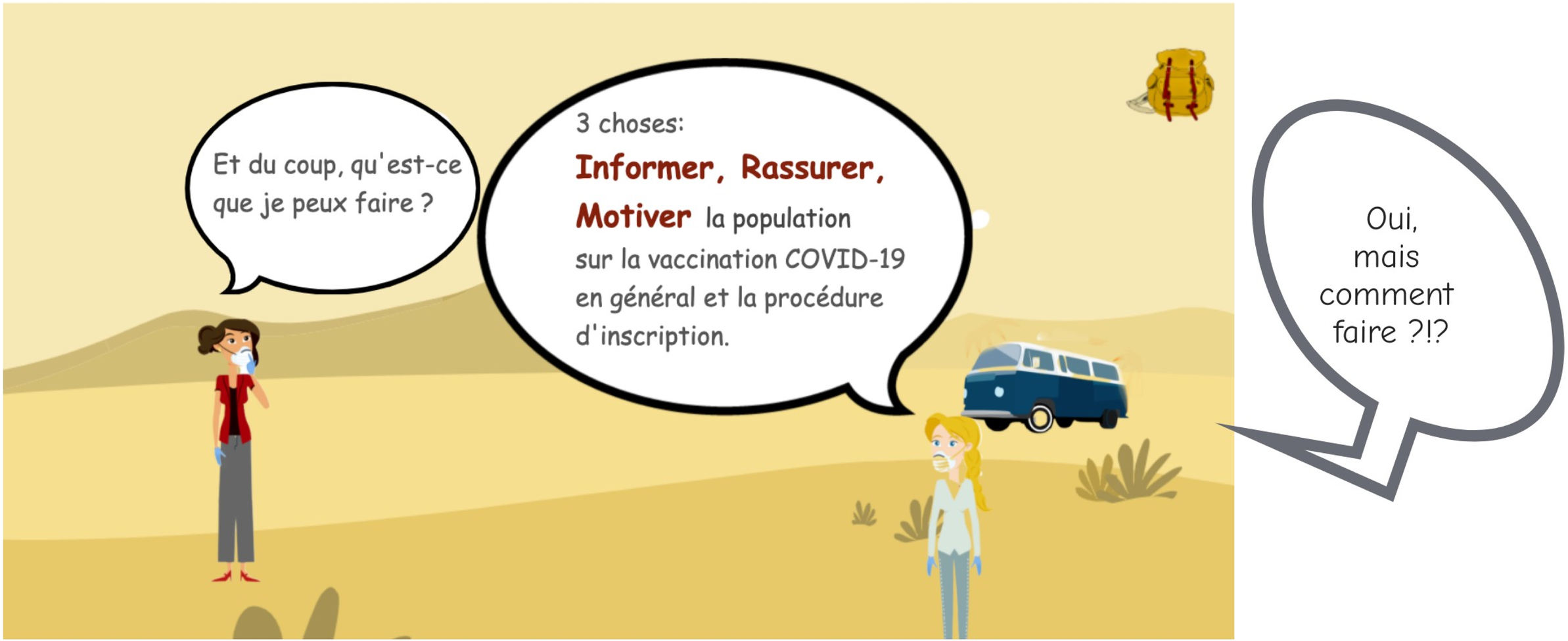
Vaccination COVID, un droit pour tous: faites de votre pharmacie un lieu d'information et de facilitation pour toutes les populations

SVPH
SOCIÉTÉ VAUDOISE
DE PHARMACIE

26.05.21

Le rôle de la pharmacie: être des facilitateurs pour les personnes qui n'ont pas accès à l'information



Objectifs pour les pharmacies

- S'intégrer au réseau de facilitateurs et jouer son rôle de santé publique

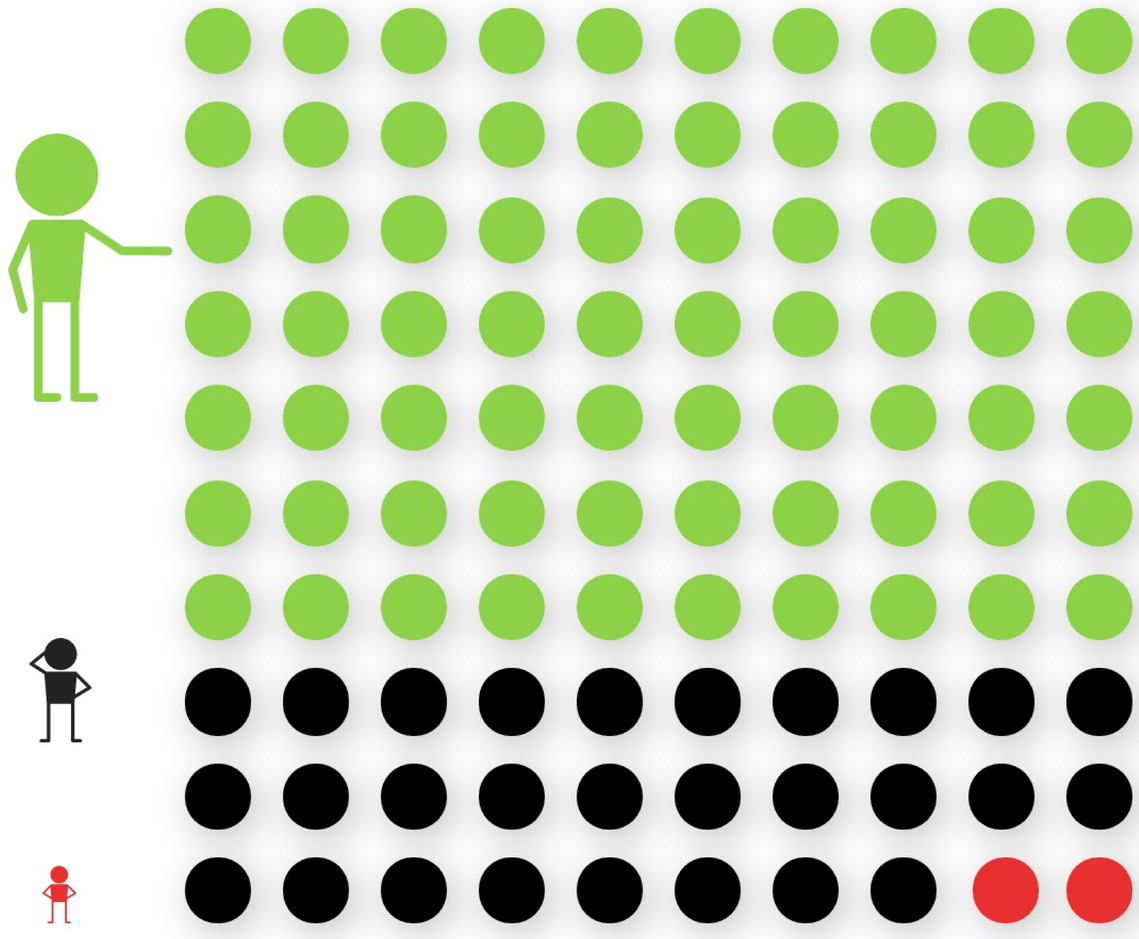
- Faciliter le travail **d'information et de motivation** sur le terrain pour la population n'ayant pas recours sinon à des professionnels de santé ou présentant un risque élevé face au COVID-19

- Aborder la vaccination avec les personnes mentionnées ci-dessus et transmettre les **messages suivants**:

La vaccination est ouverte
pour vous
dans le canton de Vaud.
La vaccination vous protège
Elle est votre choix
et est gratuite.
Vous pouvez accéder à
la vaccination de la manière
suivante.

Un constat: l'attitude de la population par rapport à la vaccination en général

Ces chiffres ne sont pas reliés à la vaccination COVID-19 mais à la vaccination contre la rougeole



Sur 100 personnes

70% acceptent

28% hésitent

2% refusent

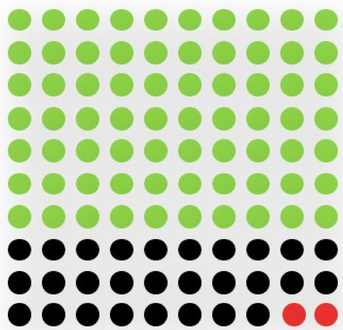
CF RÉFÉRENCES IN "DIANA, A. , COMMENT REPONDRE A L'HESITATION VACCINALE DE NOS PATIENTS, 2.12.2020,

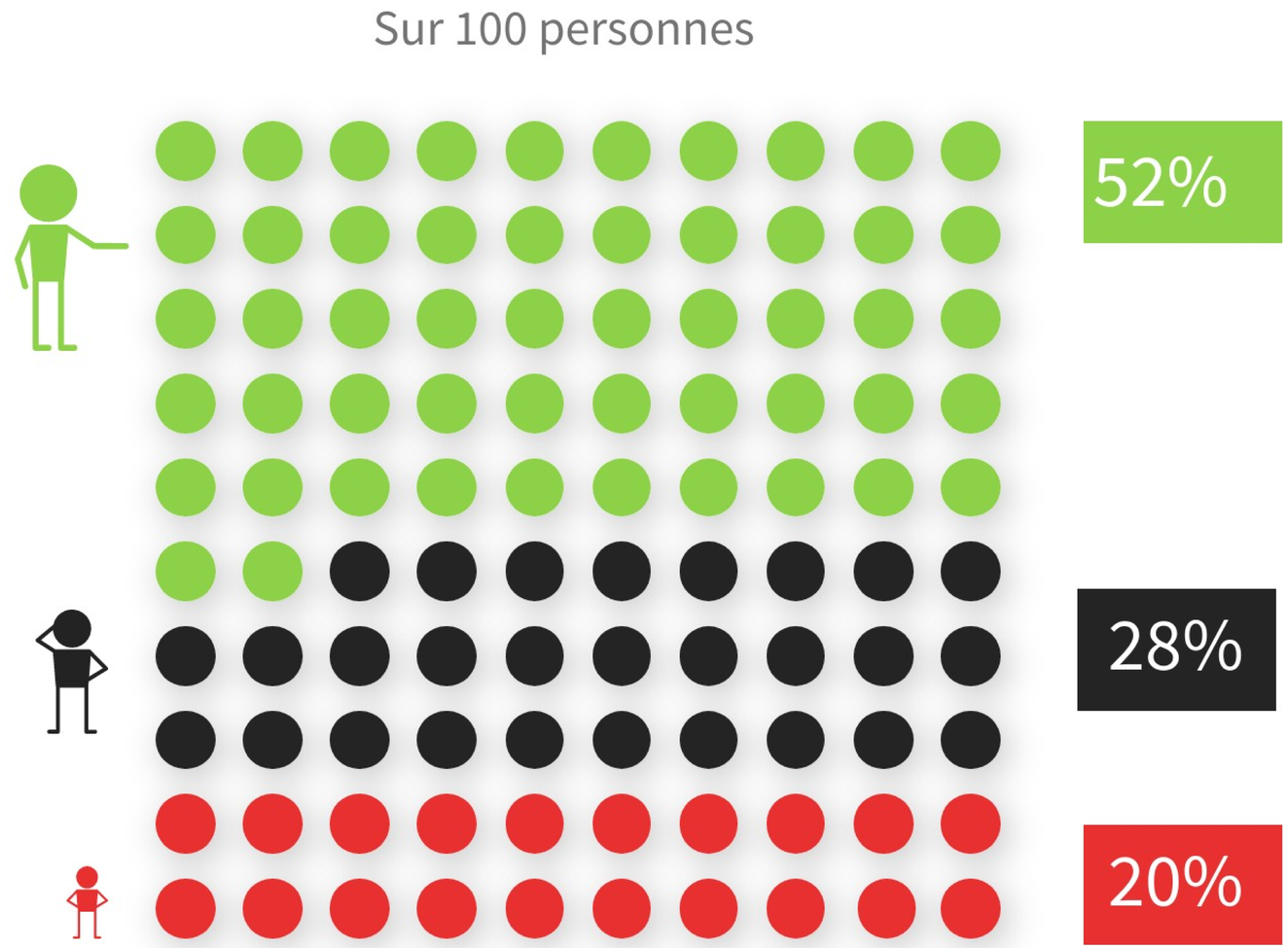
Quel pourcentage hésite à se faire vacciner contre le COVID-19

Votre avis nous intéresse

et par rapport à la vaccination contre le COVID-19 en particulier

Le pourcentage de vaccino-hésitants ou personnes qui refusent est sans doute **plus important pour la vaccination contre le COVID 19**



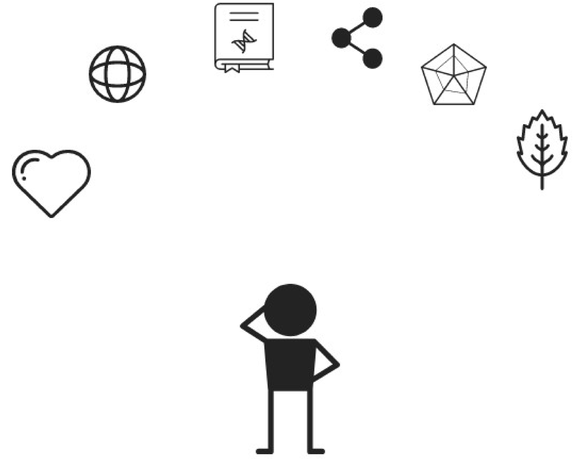


SOURCE: HEIDI.NEWS, Yves Pandelé, mai 2021, chiffres à fin mars 2021, sondage sur env. 40'000 personnes en Suisse

Les personnes hésitantes, c'est à dire ?

L'hésitation vaccinale (hesitancy) est désignée par L'OMS comme "un retard dans l'acceptation ou un refus des vaccins malgré la disponibilité des services vaccinaux"

L'hésitation est un phénomène **complexe** et **multifactoriel**.



Elle peut être d'origine

- **personnelle:** et relever des connaissances, des perceptions des risques, des émotions, des valeurs, des croyances

ou

- **sociale, politique ou culturelle.**

Et vous, quelles sont vos craintes ?

Votre avis nous intéresse

Les personnes qui hésitent, un spectre d'attitudes possibles

L'hésitation à se faire vacciner englobe un large spectre d'attitudes allant de la défiance de certaines institutions au simple besoin d'informations

Je n'ai confiance en rien ni en personne

Le COVID a été créé pour engraisser les boîtes pharma

Comment ce vaccin a t'il pu être développé si rapidement

Je ne sais rien sur ce vaccin. J'attends

Personnes résolument opposées à tous vaccins

Je ne veux pas servir de cobaye

J'ai peur de cette nouvelle technologie

Je n'en ai pas besoin, je ne risque rien

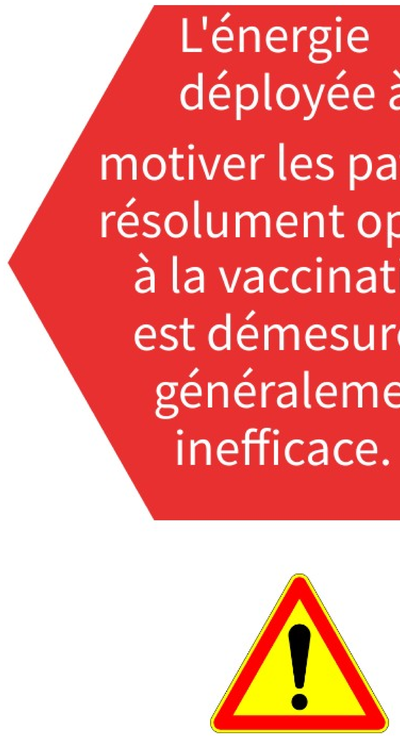
Personnes en général favorables aux vaccins

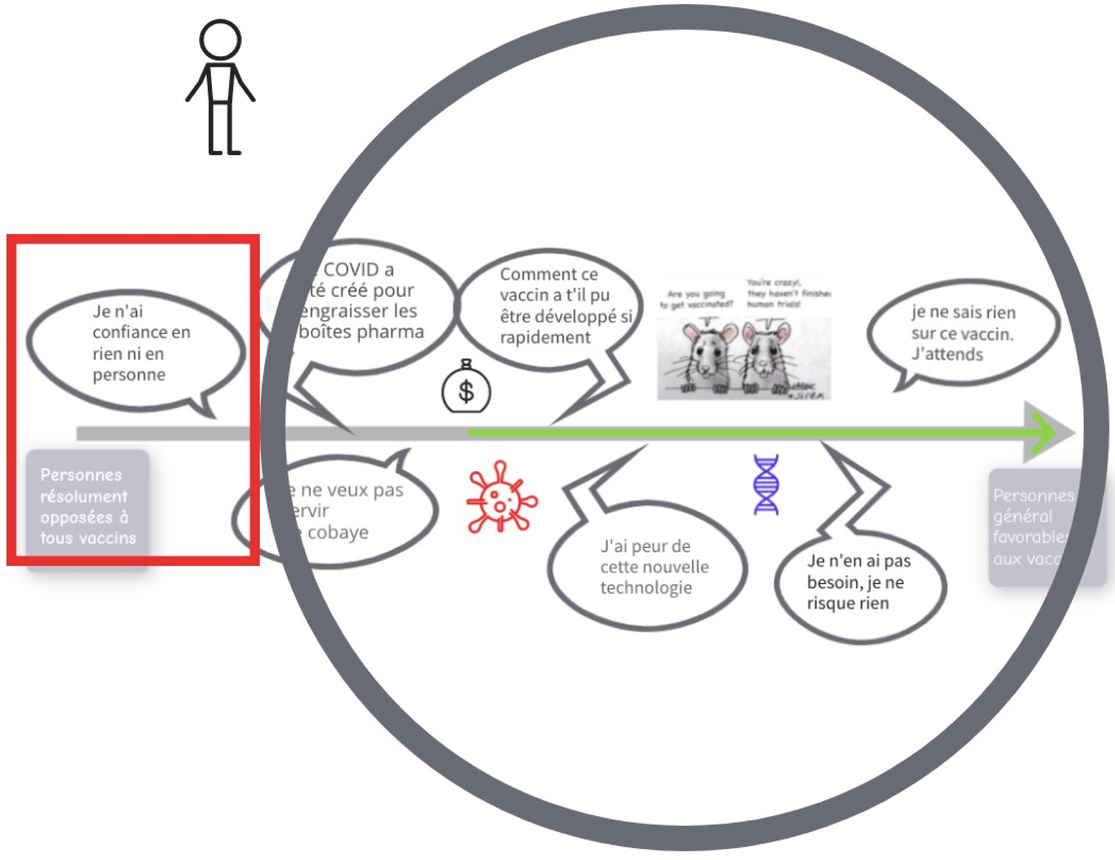
NON !

OUI !

Gardez votre énergie pour les personnes indécises

L'énergie déployée à motiver les patients résolument opposés à la vaccination est démesurée car généralement inefficace.





Plus le patient se rapproche de la partie droite de ce schéma, plus l'intervention d'un professionnel de la santé est susceptible de le décider à se faire vacciner.

Source Shixin (Cindy) Shen ; Vinita Dubey MD

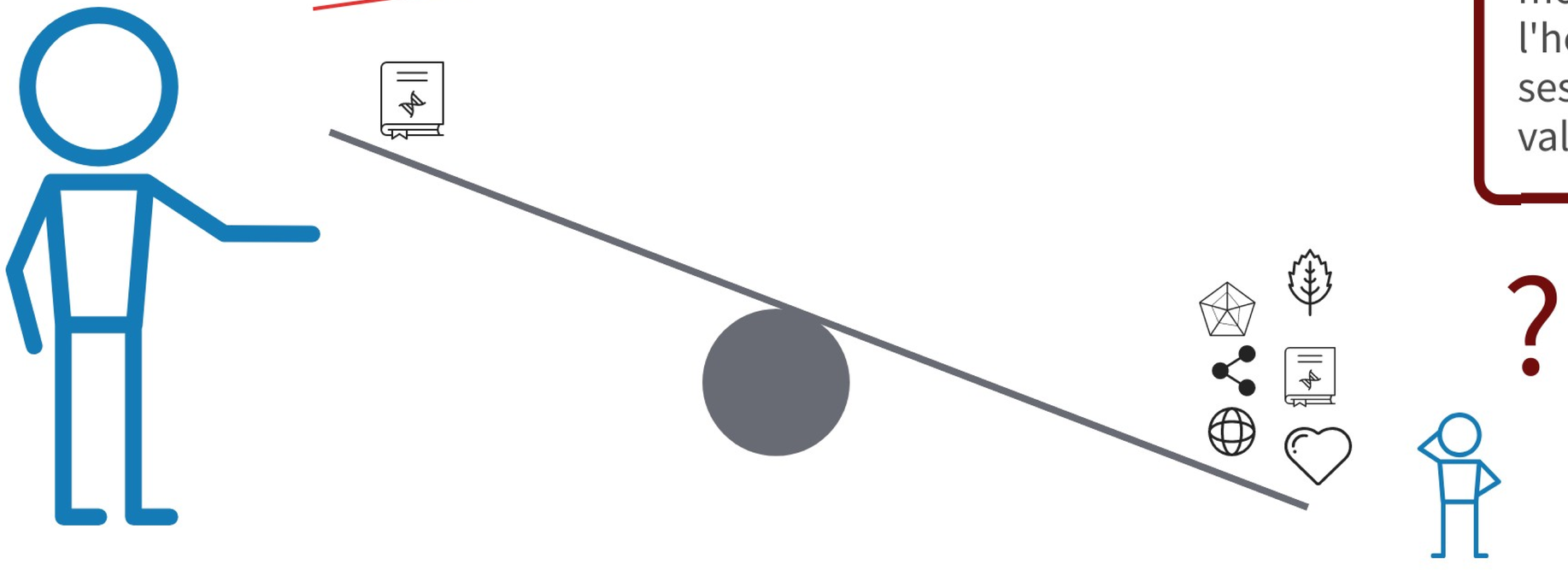
Les personnes indécises (manque d'informations, peur, etc.) sont beaucoup plus nombreuses que les personnes qui sont opposées à tous vaccins !

Un constat: les faits ne font pas toujours le poids face aux hésitants

L'attitude du professionnel de santé est importante. Lorsqu'il tente d'imposer au patient ce qu'il doit faire et argumente (même rationnellement), le patient résiste et se braque

Il a envie de mettre son patient
dans le droit chemin...

Les faits scientifiques ne sont pas efficaces pour motiver une personne dont l'hésitation est fondés sur ses croyances, émotions, valeurs, etc ...

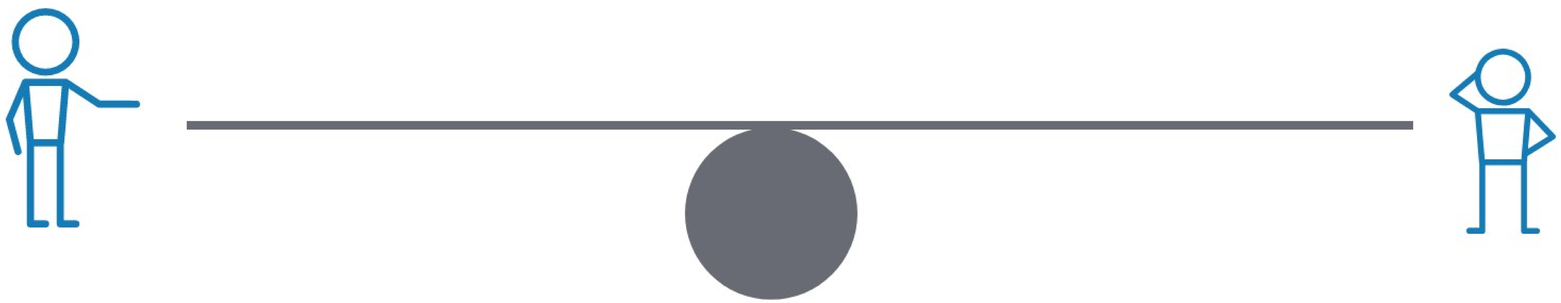


Mais alors que faire ?

- Utiliser la stratégie et les outils de l'entretien motivationnel et se mettre au niveau

ce qu'en dit le Dr Alexandre Diana

- Privilégier les histoires et images amenées par le client plutôt que les données brutes



Avoir une attitude motivationnelle

Attitude à privilégier

Collaboration
Le patient est un partenaire.

Evocation
Le patient utilise ses valeurs, motivations et ressources pour prendre sa décision

Autonomie
Le client fait ses propres choix

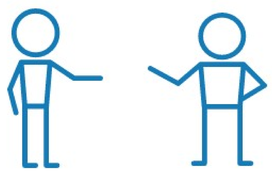
VS

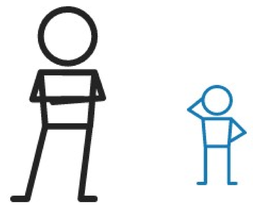
Attitude à éviter

Confrontation
Tenter de persuader le patient de se vacciner

Education
L'intervenant éduque le patient et lui donne ses propres arguments

Autorité
L'intervenant impose au patient ce qu'il doit faire





Les principes de l'entretien motivationnel

Faire preuve d'empathie
Accueillir les représentations et émotions du patient sans jugement. Le professionnel met de côté son expertise scientifique pour créer une relation de personne à personne

Développer divergences et contradictions
Entre les valeurs et représentations exprimées par le patient et ses objectifs et/ou aspirations

Rouler avec les résistances
Eviter la conte-argumentation et la confrontation. Ecouter la résistance du patient et la prendre comme une opportunité d'explorer ses représentations

Nourrir le sentiment d'efficacité
Le patient doit se sentir libre et valorisé dans sa compétence de décision

Les principes de l'entretien motivationnel

Faire preuve d'empathie
Accueillir les représentations et émotions du patient sans jugement.
Le professionnel met de côté son expertise scientifique pour créer une relation de personne à personne

Je peux comprendre que vous vous sentiez perdu face à toutes ces informations

C'est vrai que nous recevons de nouvelles informations tous les jours et que cela peut être déstabilisant

RETURN

Les principes de l'entretien motivationnel

Développer divergences et contradictions
Entre les valeurs et représentations exprimées par le patient et ses objectifs et/ou aspirations

Sur le échelle de 1 à 10, à combien évaluez-vous la certitude que ce vaccin est dangereux ?
Pouquoi X et pas X+1

Vous me dites que la situation actuelle est difficile et que vous n'en pouvez-plus, comment voyez-vous l'évolution de la situation ?

RETURN

Les principes de l'entretien motivationnel

Rouler avec les résistances

Eviter la conte-argumentation et la confrontation. Ecouter la résistance du patient et la prendre comme une opportunité d'explorer ses représentations de la vaccination

vous me parlez d'une nouvelle technologie mais....il paraît que ça modifie mon ADN

Vous me dites que la vaccination modifie l'ADN, qu'est-ce que cela signifie pour vous ?

Réponse

C'est vrai que cette technologie est complexe et pointue. Seriez-vous d'accord que je vous donne des informations supplémentaires ?

RETURN

Les principes de l'entretien motivationnel

Nourrir le sentiment d'efficacité
Le patient doit se sentir libre et valorisé dans sa compétence de décision

C'est légitime que vous vous posiez des questions quant à la vaccination, la santé, c'est ce que nous avons de plus important.

La vaccination doit être un choix et c'est pour cette raison qu'elle n'est pas obligatoire. Vous avez raison de prendre le temps d'y réfléchir sérieusement

Et concrètement, en officine, comment aborder la question ?

En adoptant une attitude motivationnelle

?

Demander

Ecouter
Comprendre la compréhension du patient

Ecouter ou valider

Informer

En prenant en compte les représentations du patient

Demander

?

En préalable: demande de permission

En cette période si particulière,
est-ce que vous seriez d'accord que nous prenions quelques minutes pour parler de la vaccination COVID ?

Demande de permission

oui

Que savez-vous de la vaccination ?

non

Je comprends et je respecte votre décision. Lorsque vous désirerez en parler, je suis à votre disposition.

Empathie et non-jugement

Une stratégie efficace en cas d'intérêt du patient

1. Demander (avant d'informer)

⟶ Et découvrir ce que les personnes savent sur la vaccination ainsi, que leurs éventuelles hésitations et/ou craintes

Que savez-vous de la vaccination contre le COVID-19

Une stratégie efficace en cas d'intérêt du patient

1a. Valider l'information

→ et montrer de l'empathie et du respect envers les informations, éventuelles hésitations et craintes fournies par le patient

C'est vrai que la situation est complexe et que les informations sont contradictoires.

Est-ce que vous aimeriez que je vous en parle ?

Une stratégie efficace en cas d'intérêt du patient

2. Fournir de l'information en évitant l'argumentation (patient hésitant)

→ en étant précis et honnête. Il est important d'être transparent sur les effets secondaires et éventuelles inconnues évoquées par le patient

Le vaccin est effectivement sorti rapidement.
Cela ne signifie pas pour autant que les protocoles n'ont pas été observés.

Evitez d'utiliser les: "il faut que" ou "vous devez" qui peuvent susciter de la résistance.

Une stratégie efficace en cas d'intérêt du patient

3. Demander ce que le patient comprend de l'information transmise

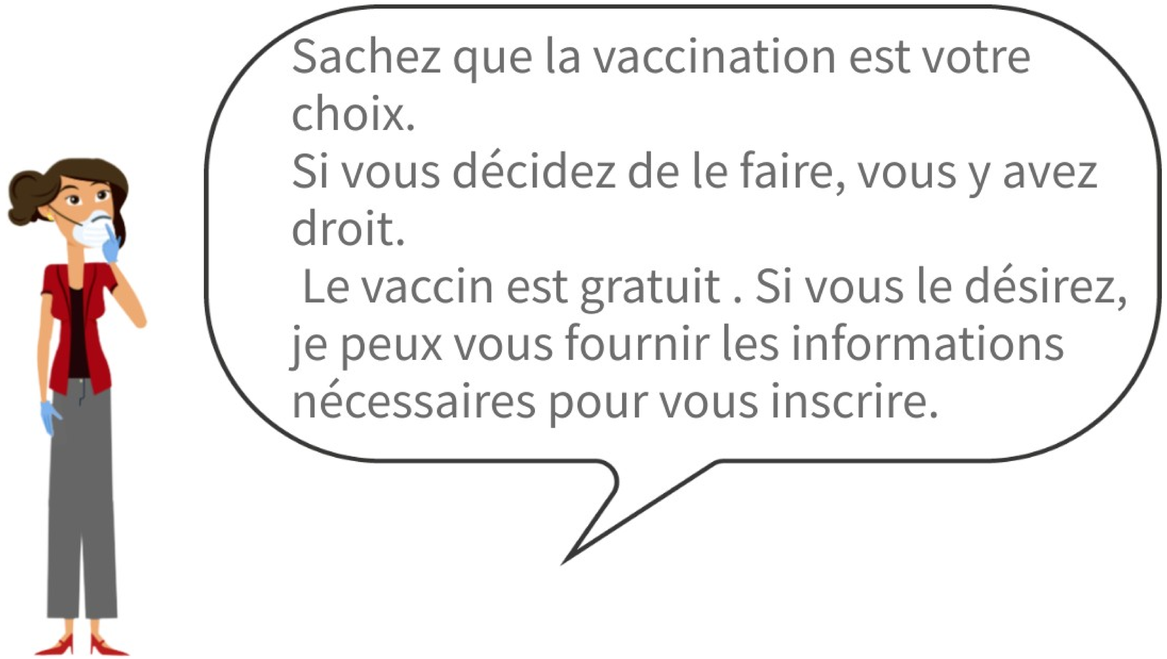
et lui permettre de réagir et d'exprimer ce qu'il en retire

?

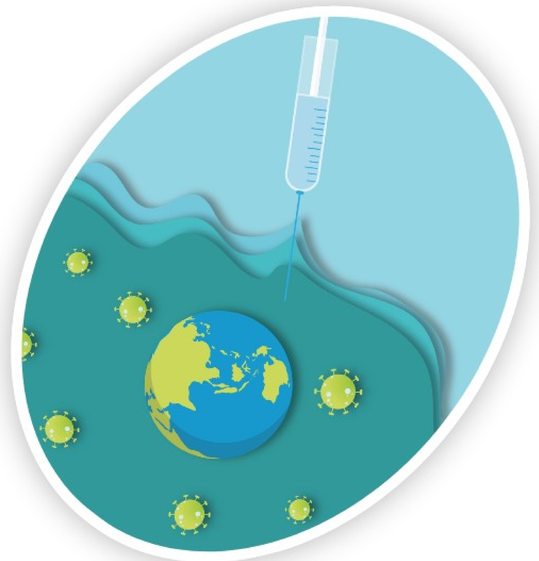
Une stratégie efficace en cas d'intérêt du patient

4. Fournir le message

→ en lui rappelant que la vaccination n'est pas obligatoire



Informer
Rassurer
Motiver



Merci pour votre feedback

Références

Anne_marie Moulain, Gaëtan Mons, L’hésitation vaccinale ou les impatiences de la santé mondiale (mai 2021) https://laviedesidees.fr/L-hesitation-vaccinale-ou-les-impatiences-de-la-sante-mondiale.html

Dubé,Eve et Mac Donald, Noni, How can a global pandemic affect vaccine hesitancy? https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14760584.2020.1825944?needAccess=true

Diana, Alexandre, Braillard, Ecker, Sommer Johanna, Comment répondre à l'hésitation vaccinale de nos patients, Primary and Hospital Care, 2020, p. 383-387

William R. Miller Stephen Rollnick. L'entretien motivationnel, Aider la personne à engager le changement, 2013.

Les formatrices animatrices

Take off Concept Sàrl

Véronique Dewaele
vdewaele@takeoffconcept.ch

Vanda Schwalm
vschwalm@takeoffconcept.ch

www.takeoffconcept.ch