

2 - Milieu accueillant et communication efficace - 4 minutes, 35 secondes

Personnages

Farah	Mère de deux enfants
Gardien	Gardien au centre de santé local
Sarah	Travailleuse de première ligne au centre de santé
Infirmière	Infirmière qui gère la session
Meena	Mère no. 1

Scène 1 - Extérieur - Centre de santé

(Farah entre dans le centre de santé avec un nouveau-né et un petit enfant. À mesure qu'elle s'approche de l'entrée du bureau, elle entend une infirmière qui anime une séance d'éducation en groupe, pendant laquelle les parents attendent d'être reçus. Elle est nerveuse et un peu agitée et pas convaincue s'elle faut entrer le centre, car il y a déjà un grand groupe et elle ne veut pas interrompre la séance. Pendant qu'elle essaie d'aboutir à une décision dans ce sens-là son aîné, qui joue autour, se heurte contre le gardien du centre)

Gardien: C'est ton enfant, celui-ci? Que fais-tu dehors avec tes enfants? Tu les as amené pour la vaccination?

Farah: Umm. Oui, mais désolée, je crois que je ne suis pas arrivé au bon moment. On doit s'en aller maintenant.

Gardien: Madame ..! Madame ..!

(Farah est en train de quitter précipitamment les prémices. Le gardien saisit une travailleuse de première ligne qui passe et l'arrête)

Gardien: Madame Sarah, une mère et ses deux enfants attendaient mais ils sont en train de partir soudainement en hâte. Quelque chose ne va pas.

Sarah: Bonjour! S'il vous plaît, attendez.

(Sarah se précipite après la mère et la rattrape à la porte à bout de souffle)

Sarah: De quoi s'agit-il? Pourquoi tu ne viens pas dedans avec les enfants?

Farah: Je suis venue ici, juste parce que ma tante voulait que je fasse vacciner mes enfants. Mais quand j'étais ici la semaine dernière, un gardien nous a grondés pour ne pas avoir de carte de vaccination. Donc c'est la raison pour laquelle j'avais peur d'y entrer.

Sarah: Oh, je suis désolée, c'était un comportement inacceptable de la part du gardien. En fait, il y a eu beaucoup de plaintes concernant l'impolitesse de ce gardien et c'est pourquoi nous l'avons

2 - Milieu accueillant et communication efficace - 4 minutes, 35 secondes

changé. Maintenant il y a un nouveau gardien. Tu es venue au bon moment. Veuille entrer. Nous sommes en train de commencer une séance de vaccination. Au fait, je m'appelle Sarah. Je suis travailleuse de première ligne .

Farah: Je suis Farah et ce sont mes enfants.

Sarah: Assieds-toi, Farah. (Farah s'assied).

Sarah: Tes enfants sont adorables! Quel âge ont-ils?

Farah: Mon fils a presque 2 ans et ma fille a seulement 2 mois.

Sarah: Super! As-tu emmené cette fois-ci leurs cartes de vaccination?

Farah: Non, je n'ai jamais emmenées mes enfants dans un centre de santé. Nous habitons dans une zone rurale reculée. Je suis venu ici pour visiter ma tante et elle m'a dit que j'y devais amener mes enfants.

Sarah: D'accord, alors, ils n'ont pas été encore vaccinés?

Farah: Non, jamais. Je ne sais pas grand chose à ce sujet.

Sarah: Eh bien, tu avs fait un bon choix en les amenant ici et le moment que tu as choisi est aussi parfait. Cette session de groupe est destinée aux parents qui sont venus pour la vaccination de leurs enfants. Est-ce que tu souhaite rejoindre la session?

Farah: Séance de groupe? Mais je ne suis pas préparé pour une séance.

Sarah (sourit): Tu n'en as pas besoin de préparation. Nous sommes ici pour répondre aux possibles questions sur ce sujet. Viens, je vais t'y emmener.

Scène 2 - Intérieur - Salle d'attente (centre de santé)

(Ils vont dans la direction de la séance de groupe et rencontrent l'infirmière)

Sarah: Excusez-moi, infirmière. Elle est Farah et aimerait participer à la session.

Infirmière: Oh, bien sûr! On est en train de discuter sur manière de protéger les enfants de certaines maladies à l'aide de la vaccination. Veuillez vous asseoir et n'hésitez pas à me poser des questions lorsqu'il est le cas.

Farah: Merci.

(Farah s'assoit et l'infirmière reprend la séance)

2 - Milieu accueillant et communication efficace - 4 minutes, 35 secondes

(L'infirmière dirige la séance tout en essayant d'établir du contact visuel avec tous les participants)

Infirmière: Comme je le disais, ces maladies peuvent être très graves. Je vois des enfants qui arrivent ici avec des incapacités qui ont radicalement changé leur vie, provoquées par des maladies que la vaccination aurait facilement pu prévenir.

Meena: Est-ce que la vaccination est sans danger?

Infirmière: Tous les vaccins que nous administrons aux enfants ne présentent aucun danger. Dans certains cas, un enfant peut manifester après la vaccination une fièvre légère, une rougeur, un gonflement ou une douleur. Mais il n'y a pas de quoi s'inquiéter - ces effets secondaires sont généralement légers et gérables.

Farah: Combien de fois mes enfants doivent-ils être vaccinés?

Infirmière: Votre enfant a besoin de chaque dose du programme recommandé pour être complètement immunisé. S'ils ne reçoivent pas toutes les doses, ils ne sont pas totalement protégés et continuent d'être exposés au risque. A chaque vaccination, la protection de votre enfant est renforcée. Il est donc important de respecter autant que possible votre calendrier. Toutes ces questions sont de bonnes questions. Nous veillons à ce que vos inquiétudes soient entendues.

Meena: Que dois-je faire si j'ai sauté certaines doses?

Infirmière: Si vous sautez une vaccination, amenez votre enfant le plus tôt possible à la prochaine séance de vaccination pour récupérer. Je veux juste ajouter une dernière chose importante; la carte de vaccination représente la preuve d'un enregistrement des vaccinations de votre enfant. Il est très important de le garder en sécurité et de l'emporter avec vous à chaque visite au centre de santé. Si par hasard vous le perdez, veuillez nous en informer et on est en mesure de vous aider.

(Alors que les gens sont en train de partir, l'infirmière se dirige vers Farah)

Infirmière: Farah, je suis vraiment ravie que vous soyez venue aujourd'hui. J'espère que cette séance a également permis de répondre à toutes vos préoccupations.

Farah: Oui, la séance a été très utile. Merci beaucoup. Je veux faire vacciner mes enfants aujourd'hui. Vous étiez tous si amicaux - j'y reviendrai certainement avec mes enfants pour leur prochaine dose.

Infirmière: C'est extraordinaire, Farah. Maintenant, venez afin que nous puissions donner à vos enfants leurs premiers vaccins.

2 - Milieu accueillant et communication efficace - 4 minutes, 35 secondes

Scène 3 - Intérieur - Salle de vaccination (centre de santé):

(Infirmière administrant les vaccins aux enfants)

Sarah: Farah, voici les cartes de vaccination de vos enfants. J'ai marqué la session d'aujourd'hui et programmé la prochaine session. Ces cartes de santé sont les mêmes partout. Donc, pour les familles comme toi qui vivent peut-être très loin, au moment de la prochaine date de vaccination prévue tu peux emmener tes enfants au centre de santé le plus proche. N'oublie pas de prendre la carte pour qu'ils sachent quels vaccins sont dus.

Farah: La vaccination est clairement très importante. Je suis heureuse d'être revenue vacciner mes enfants. Merci beaucoup.

Sarah: Je suis vraiment contente que nous ayons pu répondre à tes préoccupations et t'aider.

La fin.