

Évaluation de l'équité

Cet exercice aidera les membres du personnel à favoriser l'équité et la sécurité culturelle dans les *espaces physiques et sociaux* où des soins ou des services sont fournis aux personnes recevant des soins. Les objectifs sont de déterminer dans quelle mesure ces milieux sont susceptibles d'être perçus comme accueillants et sûrs sur le plan culturel et affectif et de contrer les effets du racisme. Cela contribuera au mieux-être, notamment chez les personnes qui risquent de ne pas se sentir bienvenues ou d'éprouver un sentiment d'insécurité. Les espaces à évaluer peuvent être *tout lieu* où vous fournissez des soins ou des services (par exemple, dans un bureau, une clinique, un centre communautaire, un foyer, un établissement de soins actifs ou un hôpital).

Au cours de cette activité, nous vous demandons de vous mettre à la place des personnes recevant des soins et d'imaginer leur ressenti (émotions, sentiments, état d'esprit) à l'égard de cet espace physique et social. Menez à bien cette évaluation de l'équité en adoptant le point de vue des principaux groupes démographiques accueillis par votre organisme, par exemple les Autochtones ou les personnes 2SLGBTQ+. Portez une attention particulière aux éléments de cet environnement qui pourraient faire naître un sentiment d'inconfort, de stigmatisation, d'insécurité voire même à une atteinte à l'intégrité de la personne. Si vous le jugez utile, vous pouvez penser à une personne recevant des soins ou à un groupe de personnes en particulier.

Arrivée dans l'établissement

Imaginez que vous vous rendez pour la première fois dans le ou les établissements où vous travaillez. Posez-vous ces questions au moment de votre arrivée sur les lieux :

- Est-il facile d'arriver sur place et de trouver l'établissement?
Avez-vous dû faire des efforts importants pour arriver jusqu'ici?
- Est-ce que l'accueil est favorable pour une personne accompagnatrice ?
- Comment se fait l'entrée? L'entrée est-elle clairement indiquée?
Est-elle accessible aux personnes à mobilité réduite?
- Que remarquez-vous en approchant du bâtiment, puis en entrant?
Quel sentiment cela vous procure-t-il?
- Qui voyez-vous? Qui parle? Que remarquez-vous chez ces personnes?
Que pensez-vous de leurs expressions faciales ou de leur posture? Qu'est-ce qui ressort à vos yeux?
- Qui communique avec qui? Comment les personnes communiquent-elles entre elles?
Quel est leur ton de voix?
- Parmi les personnes présentes, lesquelles établissent un contact visuel?
- Est-ce que l'affichage est clair (par exemple, flèches ou lignes colorées sur le plancher)



Réflexions à mener

- Pour se rendre, est-ce que l'accès à un transport est facilitant pour tous types de personnes? Le stationnement est-il payant?
- Est-ce que vous avez reçu un itinéraire compréhensible pour vous rendre à l'endroit de votre rendez-vous?
- Quels sont les aspects accueillants ou hostiles au niveau de l'entrée?
- Quel ton la signalétique véhicule-t-elle? Exemples : incompréhension, signalisation pas assez claire ou trop abondante, la froideur d'une machine qui donne un numéro.

- Qui semble décider de la signalétique? Qu'est-ce qui influence ces décisions?
- Qui se sentirait bienvenue ou, au contraire, mal à l'aise ici? Vous sentez-vous bien accueillie? Pourquoi?
- Quelles choses ou personnes dans cet espace pourraient dissuader les personnes recevant des soins d'interagir pleinement avec les membres du personnel?
- Est-ce que les environnements répondent à la mission de l'établissement?
- Quels sont les éléments manquants pour répondre à la mission et aux valeurs de l'organisation
- Est-ce qu'il y a des mesures qui permettent de répondre aux besoins des personnes recevant des soins? (Interprète sur place, équipement particulier)

Premier contact avec votre organisation

À présent, réfléchissez à la nature du premier contact avec les membres du personnel :

- Y a-t-il une réception et, si oui, où se situe-t-elle? Comment savoir où elle se situe et comment s'y rendre? Si le premier contact se fait par téléphone, le système téléphonique est-il facile à utiliser? La ligne est-elle souvent occupée? Existe-t-il une autre barrière physique entre vous et les membres du personnel (par exemple, une paroi vitrée)? Comment prend-on rendez-vous et quels obstacles peut-il avoir? Est-ce que la personne recevant des soins a du pouvoir sur la prise de rendez-vous?
- Qui vous accueille et comment l'accueil se fait-il? Connaissez-vous le rôle de la personne membre du personnel qui vous accueille?
- Quels messages le personnel fait-il passer? Pensez aux expressions faciales habituelles, au ton de la voix, au langage corporel et aux propos. Semble-t-il débordé ou sursollicité?
- Qu'est-ce qui vous met à l'aise ou, au contraire, mal à l'aise lors de ce premier contact? Quelles personnes se sentiraient le plus à l'aise? Diverses personnes sont-elles traitées différemment et, si oui, quels égards, par qui et pour quelle raison?
- Quelles questions vous sont posées et dans quel ordre? (Penchez-vous sur les questions figurant sur le formulaire d'admission, s'il y en a un.) Quels sont les éléments mis de l'avant? Lesquels sont omis?
- Quel moyen est utilisé pour guider la personne recevant des soins vers l'endroit voulu dans l'établissement (un itinéraire papier, des lignes sur le sol, des indications verbales, etc.). Est-ce que ce moyen est adapté à tout type de clientèle?

Réflexions à mener

- Au moment d'interagir avec des personnes recevant des soins, le personnel tient-il compte, à votre avis, des facteurs qui affectent leur santé? Par exemple, pensez-vous que le personnel prend en considération la difficulté à se rendre sur place ou à téléphoner?
- Comment les membres du personnel procèdent pour interagir avec les personnes dont le français n'est pas la première langue? Leur façon de communiquer change-t-elle?
- Comment les membres du personnel tiennent en compte de l'âge ou des aptitudes physiques des personnes recevant des soins? Par exemple, comment se fait la communication avec les âgées? Les personnes recevant des soins peuvent-elles s'asseoir à la réception ou se tiennent-elles debout? Sont-elles souvent mises « en attente »?
- Comment les membres du personnel interagissent avec des personnes qui semblent avoir du mal à se concentrer sur les questions qui leur sont posées?
- Est-ce que les membres du personnel connaissent et respectent les droits des personnes recevant des soins?
- Est-ce que les personnes recevant des soins connaissent leurs droits?

- Est-ce que le personnel est en mesure de répondre aux besoins des personnes recevant des soins (ex. accès aux médecines traditionnelles, pratiques de soins particulières, présence de plusieurs membres de la famille).
- Comment les membres du personnel réagissent lorsqu'une personne recevant des soins demande le changement de la personne qui la prend en charge?

Salle d'attente (s'il y en a une)

- Décrivez la salle en deux mots.
- Quel sentiment principal éprouvez-vous en entrant dans la salle d'attente?
- À quoi ressemble-t-elle? Comment les personnes recevant des soins peuvent-elles s'occuper pendant leur attente?
- Est-ce que le temps d'attente vous semble proportionnel au nombre personnes recevant des soins à servir? Est-ce que l'heure de rendez-vous est respectée?
- Des collations, de l'eau et des toilettes sont-elles disponibles et accessibles? Les salles d'attente et les toilettes sont-elles propres?
- Quels types de chaises sont mis à la disposition des personnes? Vous paraissent-elles confortables?
- Que remarquez-vous au sujet des autres personnes recevant des soins qu'attendent? Ont-elles l'air à l'aise? Parlent-elles entre eux?
- Est-ce qu'il y a différentes sections d'attente? Si oui, cela crée-t-il des divisions entre les personnes (par ex. les personnes Autochtones se retrouvent toutes dans la même salle)
- Observez qui aide les personnes recevant des soins dans la salle d'attente. Qui leur parle? Qui apporte de l'aide si une personne semble en détresse ou mal à l'aise? Certaines personnes recevant des soins semblent-elles mal à l'aise? Pourquoi?
- À vos yeux, quels sont les éléments pertinents sur le plan de la vie privée des personnes recevant des soins, de leur identité ou de leurs problèmes de santé?

Réflexions à mener

- Qui se sentirait à l'aise dans cet espace et, au contraire, qui se sentirait gênée? Pourquoi?
- Comment la vie privée et la confidentialité sont-elles protégées dans cet espace?

Salles d'examen ou de traitement et salles de réunion

- Comment cet espace est-il aménagé? Comment le décririez-vous : chaud, froid, confortable, aseptisé?
- Comment accède-t-on à ces salles? Qui vous y accompagne? Avec qui avez-vous le droit de venir?
- Y a-t-il toujours un membre du personnel dans la salle? Si oui, est-ce que cette personne a un rôle précis?
- Comprenez-vous le processus de décision concernant l'ordre dans lequel les personnes recevant des soins sont reçus? Est-ce en fonction de l'ordre d'arrivée ou d'un autre ordre de priorité?
- Que remarquez-vous concernant la manière dont le personnel s'adresse aux personnes recevant des soins? Comment la rencontre commence-t-elle? Comment se termine-t-elle?
- Que se passe-t-il avant et pendant une évaluation ou une rencontre thérapeutique (auscultation, intervention, counselling ou séance éducative, etc.)? Quels sont les attitudes et les propos tenus par le personnel? Quelles mesures le personnel prend-il pour garantir le respect de votre vie privée et votre confort?
- Quelle est l'attitude du personnel lorsqu'une personne « différente avec besoins particuliers » arrive et que cela sous-entend une augmentation d'investissement en temps pour cette personne? Fait-il sentir qu'elle dérange, est exténué, perd patience, est plus directe?

- Vous sentiriez-vous à l'aise dans cet espace? Qu'est-ce qui pourrait vous donner un sentiment d'inconfort ou d'insécurité?
- Est-ce que la rencontre risque à tout moment d'être interrompue, ou risque d'être dérangée?
- Comment se termine une rencontre? Le personnel fait-il le point avec vous? Les personnes recevant des soins ont-elles la possibilité de poser des questions?

Réflexions à mener

- Les espaces sont-ils aménagés au mieux des intérêts des personnes recevant des soins ou du personnel?
- Les espaces sont-ils aménagés pour accueillir une ou des personnes accompagnatrices?
- Qui pourrait se sentir respectée dans ces espaces et, au contraire, qui s'y sentirait opprimée? Pourquoi?
- Quelles petites choses pourrait-on modifier pour rendre ces espaces plus accueillants?

Autres éléments à prendre en considération

- **Toilettes**
 - Sont-elles disponibles et faciles d'accès, bien signalisées et nettoyées et réapprovisionnées régulièrement? Faut-il une clé pour y accéder? Y a-t-il un conteneur sûr où jeter les objets tranchants? Des toilettes non genrées sont-elles disponibles? Y a-t-il une table à langer ou une aire d'allaitement?
- **Formulaire et documents**
 - Quels sont les formulations ou les termes utilisés pour décrire les personnes recevant des soins? Sur quoi mettent-ils l'accent? Quels sont les éléments omis?
 - Comment le formulaire vous positionne-t-il par rapport aux personnes recevant des soins? En quoi façonne-t-il votre vision du pouvoir/de l'autorité?
 - Qu'est-ce que le formulaire vous incite à dire? Quels sont les intérêts ou les préoccupations qui y sont mis en avant?
 - Que pouvez-vous déduire de ce formulaire au sujet du système de soins de santé?
 - Le formulaire est-il disponible en plusieurs langues et selon le niveau de littératie?
 - Le formulaire est-il facile à remplir pour n'importe qui?
 - Y a-t-il des outils visuels disponibles?
- **Consignation au dossier médical**
 - Où se trouve le dossier médical où sont consignées les notes sur les personnes recevant des soins? Veille-t-on à protéger la vie privée des personnes recevant des soins?
 - Les personnes recevant des soins peuvent-elles voir ce qui est écrit à leur sujet?
- **Références et suivi**
 - Dans le cas d'une référence externe, est-ce que la façon de faire le lien avec le Centre de santé ou l'organisation qui fera le suivi, est bien établie (continuum de soins)?
 - Est-ce que les documents, les prescriptions, les références et la marche à suivre post-rencontre pour la poursuite du suivi peuvent manquer de détails ou de clarté pour les personnes recevant des soins?
 - Est-ce que la personne a besoin d'accompagnement pour bien comprendre la situation et accéder aux ressources nécessaires?
 - Est-ce que les soins à domicile, soins virtuels ou soins en territoire sont disponibles et offerts?