

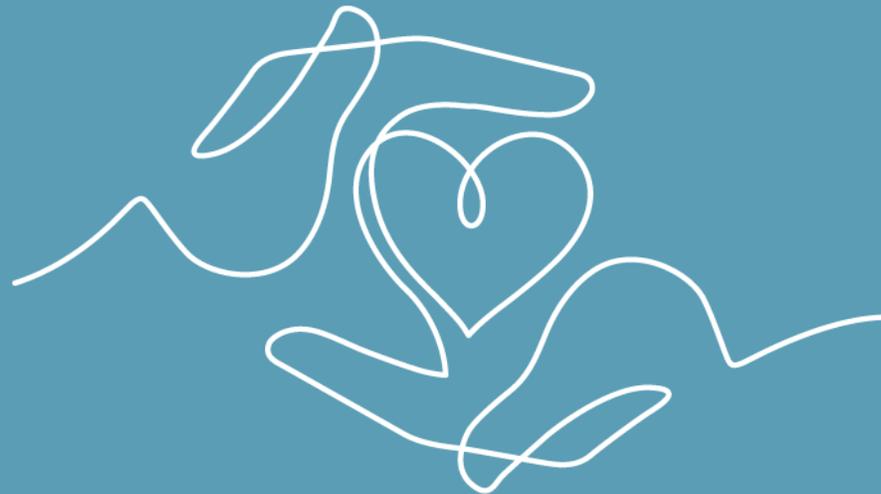


Native Women's Association of Canada

L'Association des femmes autochtones du Canada

# KITS D'OUTILS **SUR LE RACISME DANS LES SOINS DE SANTÉ**

---







Inconduites, disparitions et assassinats : L'expérience du racisme envers les Autochtones dans les soins de santé reproductive chez les femmes, les filles, les personnes bispirituelles, transgenres et de diverses identités de genre, et le génocide des femmes, des filles, des personnes bispirituelles, transgenres et de diverses identités de genre autochtones disparues et assassinées

## TROUSSE D'OUTILS POUR LUTTER CONTRE LE RACISME ENVERS LES AUTOCHTONES À L'INTENTION DES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

L'un des facteurs importants dans le génocide des femmes, des filles, des personnes bispirituelles, transgenres et de diverses identités de genre autochtones disparues et assassinées (FFPBTADA+) est le taux alarmant de racisme dont les femmes, les filles, les personnes bispirituelles, transgenres et de diverses identités de genre (FFPBTDIG) autochtones sont victimes, particulièrement en ce qui concerne les soins de santé reproductive. Au cours de décennies de plaidoyer et de recherche, l'Association des femmes autochtones du Canada (AFAC) a écouté les connaissances, les points de vue et les expériences des FFPBTDIG autochtones concernant les fournisseurs de soins de santé et de services sociaux (FSSSS), dont bon nombre ont fait part d'expériences douloureuses et violentes du racisme envers les Autochtones.

Cette trousse d'outils permet aux FSSSS de mettre en œuvre les appels à la justice 3.2 et 7.6 de l'Enquête nationale et de mettre fin au génocide actuel à l'égard des FFPBTADA+. Cette trousse d'outils fait également avancer le **plan « Nos appels, nos actions »** de l'AFAC afin d'offrir une santé, des politiques, des recherches, de la formation et des programmes durables à l'appui des initiatives de santé dirigées par les Autochtones, y compris la santé mentale et le bien-être, et de mettre fin à la stérilisation forcée.





Votre première interaction avec de nouveaux patients ou clients commence avant qu'ils n'entrent dans votre bureau ou se présentent à leur rendez-vous virtuel. Afin de leur offrir un environnement sûr et accueillant et d'améliorer le rapport avec le patient ou le client, voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour rendre votre espace plus sécuritaire :

- ✓ Incluez les pronoms de préférence sur les étiquettes de noms de votre personnel
- ✓ Demandez que les pronoms soient inclus dans les dossiers de patients ou de clients
- ✓ Recherchez la **reconnaissance du territoire appropriée pour votre région** et ajoutez un signe visible dans l'entrée du bureau et un petit pied de page sur tous les documents imprimés et les communications électroniques. Évitez de diriger les visites où il est question de consommation d'alcool et de substances
- ✗ Évitez d'utiliser un langage stigmatisant
- ✗ Évitez les questions inutiles sur la santé qui ne sont pas liées à la visite du patient



# À QUI CETTE TROUSSE D'OUTILS S'ADRESSE-T-ELLE??

Cette trousse d'outils offre un soutien direct et choisi aux FSSSS dans leurs pratiques quotidiennes, y compris les fournisseurs de soins de santé, les professionnels des services sociaux et d'autres professionnels.

En tant que fournisseur de soins de santé et de services sociaux, vous jouez un rôle important dans la sécurité des Autochtones qui cherchent à obtenir vos services. Il peut s'agir d'une expérience intimidante et frustrante, qui déclenche de nouveau des traumatismes, pour les Autochtones, en particulier les FFPBTDIG, de discuter de leurs besoins en matière de santé et de soins sociaux avec des professionnels. En raison d'un traumatisme complexe et d'autres facteurs dont souffrent certaines personnes autochtones qui sont des FFPBTDIG, en particulier en ce qui concerne les soins médicaux, elles peuvent avoir de la difficulté à communiquer leurs besoins. Un sondage écrit après la visite peut fournir une approche sécuritaire pour faire part de précieux commentaires.

Il est difficile pour les FSSSS de connaître le nombre de patients ou de clients autochtones qu'ils servent; il est toutefois essentiel de connaître la population que vous aidez pour améliorer votre pratique et fournir les meilleurs soins possibles. Il n'y a que des avantages à poursuivre la croissance personnelle et professionnelle en mettant en œuvre différentes approches en matière de soins de santé. Le fait de garantir des soins qui tiennent compte des traumatismes profite à tous les patients et les clients et peut promouvoir votre pratique ou votre clinique en tant qu'espace sûr pour les Autochtones qui cherchent à obtenir des soins de santé.





# AVANTAGES DE L'UTILISATION DE CET OUTIL DE SONDAGE

Comme vous le savez peut-être déjà, les FSSSS n'ont accès qu'à une formation et un soutien éducatif limités au sujet de l'histoire des peuples autochtones et de leur rôle actuel dans la réduction de la violence continue attribuable à la colonisation passée et en cours. Il s'agit peut-être aussi de la première fois où vous êtes exposé à ce genre d'information. Vous commencez peut-être à l'apprendre à l'instant, et il n'y a aucun mal à cela – cette trousse d'outils peut être votre première étape!

Certains bureaux ne recueillent pas d'information ethnique sur leurs patients ou leurs clients, et vous ignorez peut-être le nombre réel de personnes autochtones que vous servez. Même si vous soupçonnez que vous ne rencontrez pas beaucoup d'Autochtones dans votre pratique, des fournisseurs comme vous peuvent contribuer à une meilleure compréhension des clients autochtones que vous servez ou déterminer si des facteurs les empêchent d'être honnêtes dans leurs soins. Vous pouvez utiliser ce sondage en l'envoyant à chaque personne, et ceux qui précisent qu'ils sont autochtones pourront continuer à répondre à tout le questionnaire. Ce sondage peut être un moyen précieux d'obtenir un aperçu de votre population de patients ou de clients et ne nécessite qu'un effort minimal.

Le sondage post-visite à l'intention des patients et des clients autochtones (annexe A) peut améliorer la qualité des soins que reçoivent vos patients ou clients à votre cabinet sans ajouter à votre horaire déjà complet. Le fait de mettre le questionnaire à la disposition de vos patients ou de vos clients sous forme de sondage vous permet de rendre vos dossiers médicaux électroniques ou d'autres dossiers médicaux plus complets.





- Le fait de prendre le temps de comprendre les expériences de vos patients maintenant peut vous faire gagner du temps à l'avenir; s'ils ne se sentent pas à l'aise de parler maintenant, cela pourrait devenir un problème plus important plus tard.
- L'amélioration professionnelle fait partie intégrante de la santé et des services sociaux, et peut être un moyen de trouver des façons d'améliorer rapidement votre pratique.
- C'est un moyen facile de faire sentir à vos patients que leur opinion est valorisée et que votre bureau est un endroit où l'on prend soin d'eux.
- Il peut être intimidant de diriger des initiatives de ce genre, mais cela démontre un leadership et offre la possibilité de faciliter les discussions avec d'autres fournisseurs.
- Ce sondage écrit administré après la visite a l'avantage de pouvoir être rempli après que la personne a quitté le rendez-vous au moment où elle le veut, car il est souvent plus facile pour certains patients d'exprimer leur opinion sans confrontation directe. Ce sondage montre à vos patients et clients que vous avez à cœur de fournir les meilleurs soins possibles!



## COMMENT UTILISER CETTE TROUSSE D'OUTILS

Le « Sondage post-visite pour les patients et les clients autochtones » a été conçu pour être rempli facilement et rapidement par votre patient ou client et est simple à mettre en œuvre dans divers milieux de soins de santé et sociaux. Votre cabinet utilise peut-être déjà des sondages électroniques pour les soins aux patients ou aux clients; dans ce cas, il sera facile d'ajouter les questions du sondage à votre plateforme d'automatisation. Ce sondage peut s'intégrer de façon transparente à vos communications de visites existantes après une visite ou une interaction. Le questionnaire peut être inclus dans vos communications électroniques après la visite, avec les renseignements sur les prochains rendez-vous ou les prochaines étapes du traitement. Supposons que vous n'utilisez pas déjà de questionnaires électroniques pour chaque visite. Dans ce cas, vous pouvez envoyer le sondage par courriel ou sur papier et fournir une « boîte de dépôt » où soumettre la réponse complète (comme une boîte de commentaires ou de suggestions).





Afin d'accompagner le « Sondage post-visite pour les patients et les clients autochtones », nous avons créé une brève présentation que vous pouvez utiliser pour obtenir des renseignements généraux sur ces sujets et les mettre en contexte. Nous croyons que c'est l'administrateur de la clinique ou le médecin responsable qui devrait présenter le diaporama et discuter des moyens d'améliorer la qualité des soins reçus par vos patients et clients autochtones avant de mettre en œuvre le sondage dans la pratique quotidienne.

Veillez utiliser la présentation éducative de l'AFAC (annexe B) pour obtenir plus de conseils sur la prestation de soins sûrs sur le plan culturel, affirmatifs et tenant compte des traumatismes.





# RESSOURCES PÉDAGOGIQUES ET PROGRAMMES DE FORMATION SUPPLÉMENTAIRES POUR LES FSSSS

- Trousse de démarrage de l'analyse comparative entre les sexes culturellement pertinente de l'AFACI
- Réponse de l'AFAC qui tient compte des traumatismes à la santé sexuelle et reproductive
- Centre de ressources en santé des Autochtones de l'Université de Toronto (en anglais seulement)
- Découvrez les avantages du cannabis
- Suivez la formation Restauration du Cercle sur les approches à l'égard de la prestation de services qui tiennent compte des traumatismes (en anglais seulement)
- Consultez la norme de sécurité et d'humilité culturelles de la Colombie-Britannique (en anglais seulement)
- Principe de Joyce





# RESSOURCES À FOURNIR AUX PATIENTS AUTOCHTONES

- Trousse d'outil Connaître vos droits : santé sexuelle et reproductive de l'AFAC
- Trousse de démarrage adaptée à la culture de l'AFAC à l'intention des parents et tuteurs (en anglais seulement)
- Centre de connaissances adapté à la culture et tenant compte des traumatismes de l'AFAC





# LE GÉNOCIDE DES PERSONNES FFPBTADA+

## Qu'est-ce que l'acronyme « FFPBTADA+ » signifie?

- Femmes, filles, personnes bispirituelles, transgenres et de diverses identités de genre autochtones disparues et assassinées

## Qu'est-ce que cela signifie pour les peuples autochtones?

- **75 %** des survivantes d'agressions sexuelles dans les communautés autochtones sont des jeunes femmes de moins de 18 ans
- Dans une étude de l'Ontario, les chercheurs ont constaté que **73%** des personnes autochtones bispirituelles et de diverses identités de genre ont subi une forme ou une autre de violence, et que **43%** d'entre elles ont été victimes de violence physique ou sexuelle
- Les femmes autochtones représentent **1,2%** de la population de l'Ontario, mais **6%** des femmes victimes d'homicide; **88%** étaient des mères
- Les femmes et les filles autochtones sont plus susceptibles d'être tuées par un étranger que les femmes non autochtones
- Les jeunes bispirituels affichent des liens étroits entre l'automutilation et le traumatisme intergénérationnel et sont souvent humiliés en raison des normes occidentales.



## POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

- En tant que professionnel des soins de santé et des services sociaux, vous vous êtes engagé à fournir des soins compatissants et tenant compte des traumatismes
- Les Autochtones ont droit à la santé et à des soins de santé appropriés
- Une personne ne peut résoudre l'ensemble du problème, mais un collectif qui est prêt à travailler pour mieux faire peut apporter des améliorations
- De petits changements pourraient déterminer si un patient demande des soins ou pas
- Ceux qui ont été touchés par les FFPBTADA+ méritent d'avoir les services de fournisseurs qui se soucient de l'équité de leurs résultats de santé, qui tient compte de leur expérience vécue, de leur besoin de soins qui tiennent compte des traumatismes et de leur bien-être en tant qu'Autochtones
- Les appels à l'amélioration et au changement n'ont jamais abouti à de meilleurs résultats pour la santé
- Les appels à la justice 15.1 à 15.8 demandent aux Canadiens d'apprendre comment la violence à l'égard des femmes et des filles autochtones fait partie des politiques coloniales de longue date, et n'est pas un choix individuel





# LES PERSONNES FFPBTADA+ ET LES SOINS DE SANTÉ

- Les Autochtones qui sont enceintes peuvent connaître des taux de santé mentale inférieurs pendant leur grossesse, ce qui a des répercussions durables sur elles-mêmes et sur leurs enfants
- Les services pour ceux qui ont été victimes de violence sont rarement fournis avec les soins nécessaires pour favoriser la guérison
- Les mauvais soins de santé pour ceux qui ont survécu à des cas de FFPBTADA+ peuvent entraîner des traumatismes supplémentaires, des problèmes de santé et des problèmes de santé mentale





# LE RACISME À L'ÉGARD DES AUTOCHTONES ET LES SOINS DE SANTÉ

- Dans le système de soins de santé, la violence coloniale est perçue comme une forme de violence interpersonnelle. Elle peut prendre les formes suivantes :
  - Absence de soins tenant compte des traumatismes
  - Ne pas prendre le temps de poser les questions pertinentes
  - Ne pas prendre le temps d'examiner le patient en supposant que le problème est lié à la consommation d'alcool, à la dépendance ou à une déviance sexuelle
  - Supposer que tous les Autochtones sont les mêmes et ont les mêmes besoins en soins de santé
- Ainsi, les Autochtones ont de moins bons résultats en matière de santé, notamment :
  - Une négligence dans les soins, qui mène à la mort
  - Des problèmes de santé à long terme non résolus
  - Un manque de confiance des Autochtones envers les fournisseurs de soins de santé et de services sociaux
  - Des taux plus élevés de diabète de type 2, de maladies cardiaques et de cholestérol élevé
  - La malnutrition





# INTÉGRATION DE MÉTHODES AUTOCHTONES

- Les méthodes et la médecine autochtones ne sont pas contraires à la biomédecine; elles la complètent
  - Les approches globales et collaboratives en matière de soins de santé offrent des avantages considérables aux patients autochtones. N'oubliez pas la diversité des peuples autochtones, car ils n'utilisent pas tous la roue de la médecine ou d'autres outils pour assurer leur bien-être.
  - Il s'agit d'une façon de fournir aux patients ou clients autochtones un environnement où ils peuvent se sentir plus en sécurité pour obtenir des soins.
  - Qu'elle soit confirmée sur le plan scientifique ou pas, l'intégration de méthodes globales de bien-être sert à fournir des avantages invisibles sur des formes émotionnelles, mentales et spirituelles de santé nécessaires à tous.
  - Ces méthodes peuvent également profiter à d'autres patients ou clients non autochtones.

**AUTO-SOINS AUTOCHTONES**  
Mettez en place une routine d'auto-soins équilibrée en suivant les suggestions ci-dessous

## SPRITUEL

- » purification
- » tambourinage
- » faire des cérémonies

## EMOTIONNEL

- » Parler avec un aîné
- » se connecter à la terre mère
- » journal de gratitude
- » exercices de respiration

## PHYSIQUE

- » faire une promenade
- » danser
- » recueillir des plantes médicinales

## MENTAL

- » peinture, perlage ou couture
- » parler avec la famille/les amis
- » écouter ou créer de la musique
- » méditation

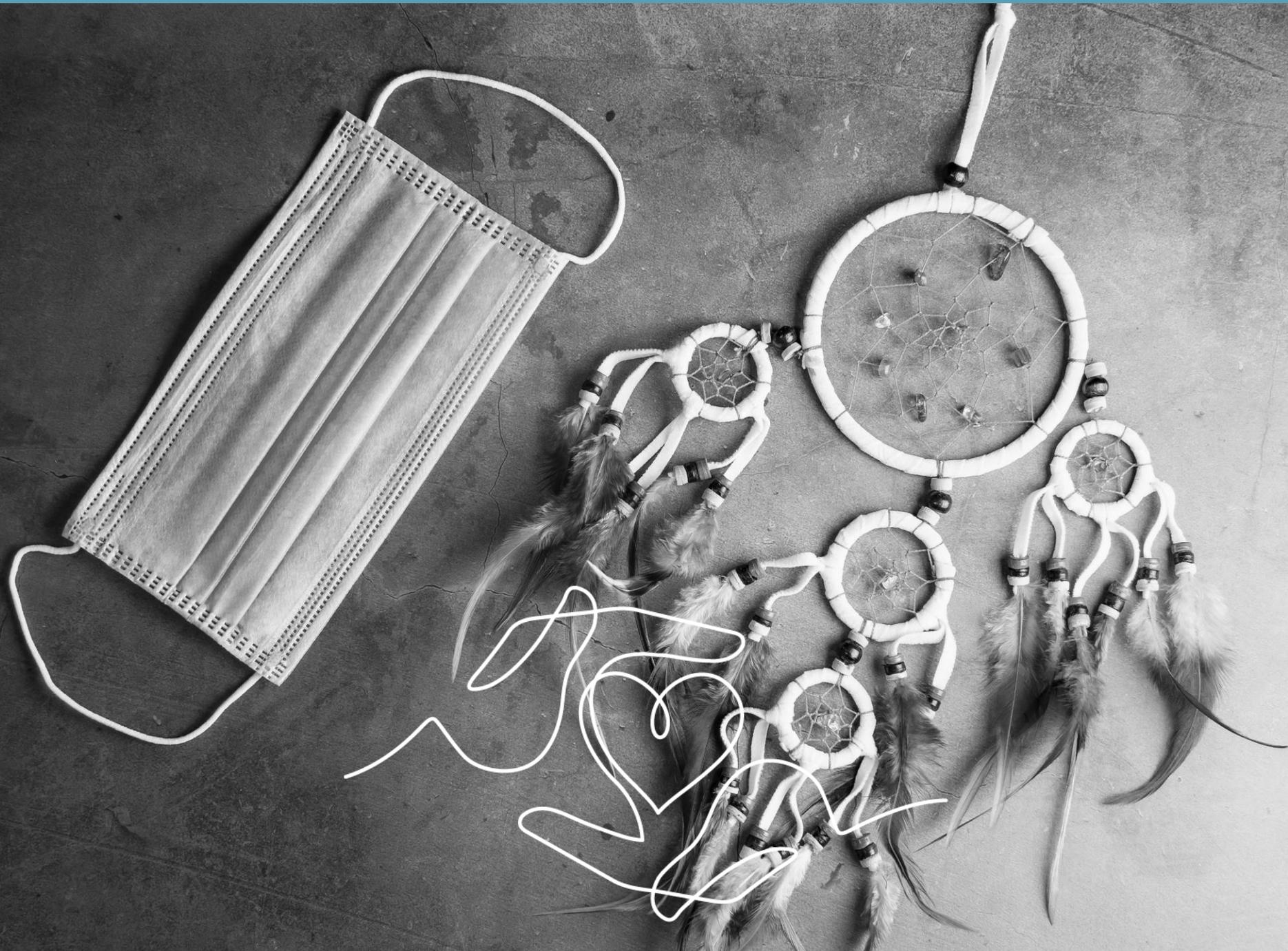




# CONSEILS ET ASTUCES POUR DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

- Ne jamais supposer les besoins ou les circonstances des patients ou clients autochtones
- Le fait d'être plus sensible aux besoins d'un patient ou client profitera à tous les patients et clients, ET au fournisseur
- Écoutez ce que les patients ou clients autochtones vous disent qu'ils ont besoin – il est important d'être entendu
- Demander si le patient ou client souhaite incorporer des formes de médecine non occidentales ou traditionnelles
- Soyez patient : Les patients autochtones peuvent être sceptiques à l'égard du système de santé (c'est tout à fait compréhensible)
- Utilisez un sondage auprès des patients ou clients pour saisir les expériences
- Posez des questions pertinentes, mais comprenez que vous ne savez peut-être pas ce qu'elles peuvent déclencher
- N'oubliez pas : les communautés autochtones sont différentes
- Pour obtenir de plus amples renseignements et des ressources, veuillez consulter le Plan d'action national ou le site Web de l'AFAC Safe Passage (en anglais seulement)







# SONDAGE DE RÉTROACTION POST-VISITE POUR LES PATIENTS ET LES CLIENTS AUTOCHTONES

« Les réponses au sondage que vous nous fournissez seront utilisées dans le seul but d'aider **[fournisseur de services]** à adapter la façon dont **[je/nous]** **[répondrai/répondrons]** à vos besoins uniques en tant que **[clients/patients/utilisateurs de services]** et les **[respecterai/respecterons]**. **[Je/nous]** **[recueille/recueillons]** cette information dans le but précis d'améliorer la façon dont **[je/nous]** vous **[offre/offrons]** des services **[de santé/sociaux]**. Les réponses à votre sondage, y compris les renseignements de nature délicate et privés, ne seront consultées que par **[fournisseur de services ou personnel du fournisseur de services]**. **[Je/nous]** ne **[divulguerai/divulguerons]** vos renseignements à personne d'autre, sauf lorsque la loi l'oblige. Vous pouvez changer d'avis et retirer votre consentement à tout moment en **[m'/nous]** informant par écrit ou verbalement, sans donner de raison. Consentez-vous à ce que **[fournisseur de services]** reçoive vos réponses au sondage? Cliquez sur **[oui/non]**. »

**Répondez-vous à ce sondage pour vous-même ou pour un mineur qui a demandé ces services?**

Pour moi-même  Pour mon enfant ou une personne à charge

**De quelle façon avez-vous communiqué pendant votre rendez-vous?**

Par téléphone  En personne  Par appel vidéo virtuel sur Internet

**Date de votre visite ou rendez-vous : JJ/MM/AA** .....



# 1

En ayant en tête votre expérience globale avec votre fournisseur de services et son bureau, répondez aux questions suivantes en fonction de votre niveau de satisfaction.

A. Le personnel vous a-t-il parlé dans une langue que vous pouviez comprendre?

①

Insatisfait

②

Plutôt  
insatisfait

③

Neutre

④

Plutôt  
satisfait

⑤

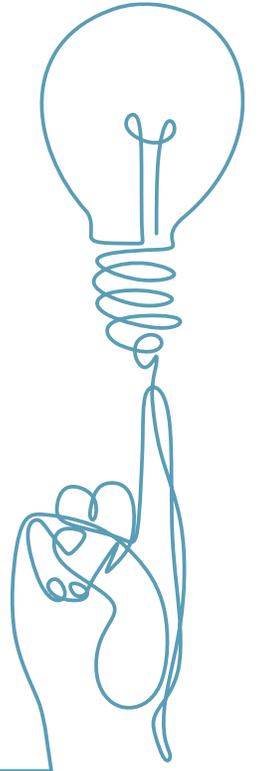
Extrêmement  
satisfait

B. Vous a-t-on dit quelque chose qui vous a mis mal à l'aise?

Oui

Non

Incertain





# 2

## Un membre du personnel, un professionnel de la santé ou un professionnel des soins sociaux a-t-il fait ce qui suit?

---

**A. Faire des commentaires sur votre apparence d'une façon qui vous a mis mal à l'aise. (Cela peut signifier vos vêtements, vos bijoux ou votre maquillage, etc.).**

Oui  Non  Incertain

**B. Faire un commentaire inapproprié sur votre santé physique ou mentale.**

Oui  Non  Incertain

**C. Faire un commentaire inapproprié sur votre corps.**

Oui  Non  Incertain

**D. Faire un commentaire inapproprié sur la façon dont vous avez parlé ou sur votre comportement.**

Oui  Non  Incertain



# 2

## Un membre du personnel, un professionnel de la santé ou un professionnel des soins sociaux a-t-il fait ce qui suit?

---

E. Poser une question inappropriée qui n'était pas liée à la raison pour laquelle vous demandiez à obtenir des services.

Oui

Non

Incertain

Si vous avez répondu « Oui » à l'une de ces questions ou que vous souhaitez parler d'une autre expérience, veuillez préciser :

---

---

---

---

---



# 3

## Vous sentiez-vous en sécurité dans cet espace en tant que personne autochtone?

- ① Insatisfait      ② Plutôt insatisfait      ③ Neutre      ④ Plutôt satisfait      ⑤ Extrêmement satisfait

**A. Vous êtes-vous senti mal à l'aise dans l'environnement parce qu'il n'y avait personne d'autre qui ressemblait visiblement à un autochtone ou à vous?**

- ① Insatisfait      ② Plutôt insatisfait      ③ Neutre      ④ Plutôt satisfait      ⑤ Extrêmement satisfait

**B. Vous êtes-vous senti mal à l'aise à cause de mauvaises expériences passées dans un cadre similaire?**

- ① Insatisfait      ② Plutôt insatisfait      ③ Neutre      ④ Plutôt satisfait      ⑤ Extrêmement satisfait



# 3

## Vous sentiez-vous en sécurité dans cet espace en tant que personne autochtone?

C. Vous êtes-vous senti mal à l'aise parce que vous avez entendu parler d'autres personnes qui ont eu de mauvaises expériences ici?

①

Insatisfait

②

Plutôt  
insatisfait

③

Neutre

④

Plutôt  
satisfait

⑤

Extrêmement  
satisfait

**Veillez préciser ici :**

---

---

---

---

---



# 4

En ayant à l'esprit le personnel et les soins, veuillez répondre aux questions suivantes.

**A. Estimez-vous que le personnel valorise et respecte votre expérience vécue en tant que personne autochtone?**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

**B. Croyez-vous que votre fournisseur de services est prêt à inclure les connaissances et la médecine traditionnelles dans la discussion sur votre traitement?**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

**C. Si votre fournisseur de services est ouvert à l'inclusion des connaissances et de la médecine traditionnelles, vous a-t-il offert des options qui englobent l'enseignement et les connaissances traditionnels?**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |



# 4

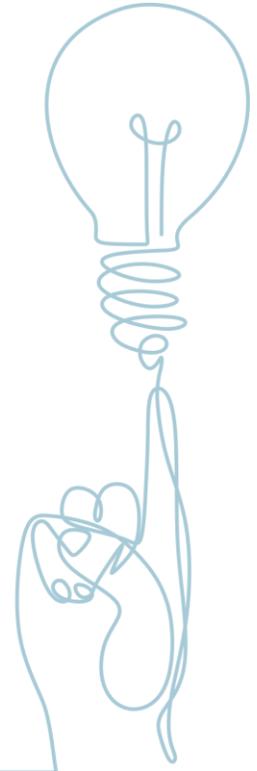
En ayant à l'esprit le personnel et les soins, veuillez répondre aux questions suivantes.

**D. Estimez-vous que ce fournisseur de services et son personnel ou son équipe répondent à vos besoins individuels en matière de santé et de bien-être en tant que personne autochtone?**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

**E. Pensez-vous que le personnel reconnaît vos besoins particuliers qui pourraient être touchés par vos expériences passées en tant que personne autochtone en raison de la colonisation en cours, des femmes et des filles autochtones disparues et assassinées (FFPBTADA+), des pensionnats et de la rafle des années 60, et qu'il fournit des soins en conséquence?**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |





# 5

## Comment le personnel peut-il améliorer les soins qu'il fournit aux patients autochtones?

**A. Ce bureau devrait inclure des renseignements plus précis sur les questions touchant les Autochtones dans ses brochures, ses affiches et ses bulletins d'information, etc.**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

**B. Le fournisseur de services devrait améliorer sa compréhension des connaissances et de la médecine traditionnelles.**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

**C. Le personnel ou le fournisseur de services devraient être mieux informés des questions touchant les peuples autochtones.**

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |



# 5

## Comment le personnel peut-il améliorer les soins qu'il fournit aux patients autochtones?

Veillez préciser ici :

---

---

---

---

---





# 6

## Qu'avez-vous aimé le plus de votre expérience aujourd'hui?

### A. Vous êtes-vous senti en sécurité et entendu par votre fournisseur et son personnel?

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

### B. Avez-vous eu l'impression de pouvoir communiquer vos besoins?

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |

### C. Avez-vous eu l'impression que votre fournisseur de services a eu une bonne discussion avec vous au sujet de votre traitement ou de votre santé?

- |             |                    |        |                  |                       |
|-------------|--------------------|--------|------------------|-----------------------|
| ①           | ②                  | ③      | ④                | ⑤                     |
| Insatisfait | Plutôt insatisfait | Neutre | Plutôt satisfait | Extrêmement satisfait |



# 6

## Qu'avez-vous aimé le plus de votre expérience aujourd'hui?

### D. Avez-vous aimé vos interactions avec le personnel du bureau?

- |             |                       |        |                     |                          |
|-------------|-----------------------|--------|---------------------|--------------------------|
| ①           | ②                     | ③      | ④                   | ⑤                        |
| Insatisfait | Plutôt<br>insatisfait | Neutre | Plutôt<br>satisfait | Extrêmement<br>satisfait |

### E. Recommanderiez-vous à un ami ou à un membre de votre famille d'utiliser ce bureau pour obtenir des services?

- |             |                       |        |                     |                          |
|-------------|-----------------------|--------|---------------------|--------------------------|
| ①           | ②                     | ③      | ④                   | ⑤                        |
| Insatisfait | Plutôt<br>insatisfait | Neutre | Plutôt<br>satisfait | Extrêmement<br>satisfait |

**Veillez préciser ici :**

---

---

---

---



# ANNEXE

---

## **Annexe A : Sondage post-visite auprès des patients et des clients autochtones (santé médicale et paramédicale)**

## **Annexe B : Présentation éducative de l'AFAC**

Introduction à la mise en œuvre de soins de santé adaptés à la culture et affirmatifs pour les patients et les clients autochtones à l'intention des fournisseurs de soins de santé et de services sociaux

Cette trousse d'outils a été créée dans le cadre d'un projet plus vaste intitulé « proposition de financement afin de demander cinq documents de recherche sur les politiques concernant les femmes, les filles et les personnes bispirituelles autochtones disparues et assassinées », financé par Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada (RCAANC).





Native Women's Association of Canada

L'Association des femmes autochtones du Canada

KITS D'OUTILS **SUR LE RACISME DANS LES SOINS DE SANTÉ**

---

**Thank you! Merci! Miigwetch!**

