

## RÉSULTATS DU SONDAGE

éclair de l'OPSO en mai 2021

### QU'EST-CE QUE L'OPSO?



- Un sondage normalisé et validé pour recueillir les commentaires des jeunes de 12 ans et plus et des aidants
- Pose des questions sur l'expérience de soins par rapport à ce que l'on attend d'une pratique normalisée (et pas seulement sur la satisfaction de la personne à l'égard des services)
- Élaboré par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)
- Approuvé par Agrément Canada et le Centre canadien de l'agrément

### POURQUOI FAIRE APPEL À L'OPSO?

- Recueillir les commentaires des jeunes et des aidants nous permet d'améliorer la qualité de nos services

### Comment ont-ils été recueillis?



#### COMMENT

- Plus de 500 jeunes et aidants ont été contactés par courriel, par texto ou par téléphone, en fonction de leurs préférences
- Ils ont été invités à répondre au sondage en ligne de l'OPSO
- Ils pouvaient obtenir du soutien par courriel, par téléphone et par séances virtuelles

#### QUI

- Des jeunes (46) et des aidants (60)
- Actifs ou ayant reçu leur congé récemment entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 mai 2021
- Participants à des programmes de counseling/thérapie et de services intensifs admissibles

## QU'ONT DIT LES JEUNES ET LES AIDANTS?

### Domaines d'excellence

- ✓ Les jeunes ont dit avoir été :
  - Traités avec respect
  - Vus à l'heure
  - Assurés de la confidentialité de leurs renseignements personnels
- ✓ Les aidants se sont sentis :
  - Valorisés et bienvenus
  - Inclus dans la prise de décisions et le processus de consentement
- ✓ Les jeunes et les aidants sont d'avis que le personnel était sensible à leurs besoins culturels

91 %

des jeunes estiment que nos services les ont aidés à mieux faire face aux difficultés de la vie

90 %








des aidants recommanderaient nos services si un ami avait besoin d'une aide similaire

88 %

des jeunes et des aidants sont d'avis que les services d'EveryMind sont de grande qualité



### Domaines d'amélioration possibles

-  Les temps d'attente actuels pour les services sont trop longs
-  Lorsque les jeunes cherchent de l'aide, les rendez-vous pour les services ne sont pas toujours offerts à des heures qui leur conviennent
-  À la fin du traitement, les jeunes avaient l'impression de ne pas avoir un plan qui répondait à leurs besoins
-  Les jeunes auraient bénéficié d'un soutien supplémentaire lors de la transition d'un clinicien à un autre en raison du roulement du personnel
-  En cas de problème grave, la façon de déposer une plainte officielle n'est pas claire
-  Les jeunes estiment ne pas avoir reçu le soutien supplémentaire qui aurait amélioré leur expérience de soins avant, pendant et après les services
-  Les jeunes ont trouvé qu'ils n'ont pas reçu d'information claire au sujet de leurs médicaments

## QUELLE EST LA PROCHAINE ÉTAPE?

Ces sept domaines nécessitant des améliorations sont tous importants et exigent notre attention.

Quatre éléments prioritaires ont été sélectionnés grâce aux commentaires des jeunes, des aidants et du personnel, et ils sont indiqués en rouge ci-dessus.

EveryMind s'est engagé à chercher des façons d'apporter des améliorations dans ces domaines!