

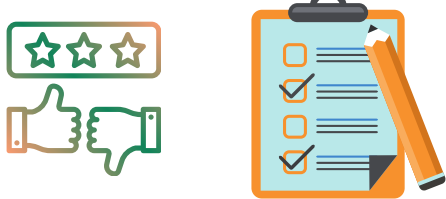
# OPSO 2023 en bref

## Résultats du sondage sur l'Outil de perception des soins en Ontario



### AU SUJET D'OPSO

- Une enquête standardisée et validée pour recueillir les commentaires des jeunes de 12 ans et plus et des soignants.
- Interroge sur l'expérience de soins par rapport à ce qui est attendu comme pratique courante (pas seulement si la personne était satisfaite des services).



- Développé par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH).
- Approuvé par Agrément Canada et le Centre canadien d'agrément.

### POURQUOI Y PARTICIPER?

- Les commentaires des jeunes et des soignants nous permettent d'améliorer la qualité de nos services.



### MÉTHODE

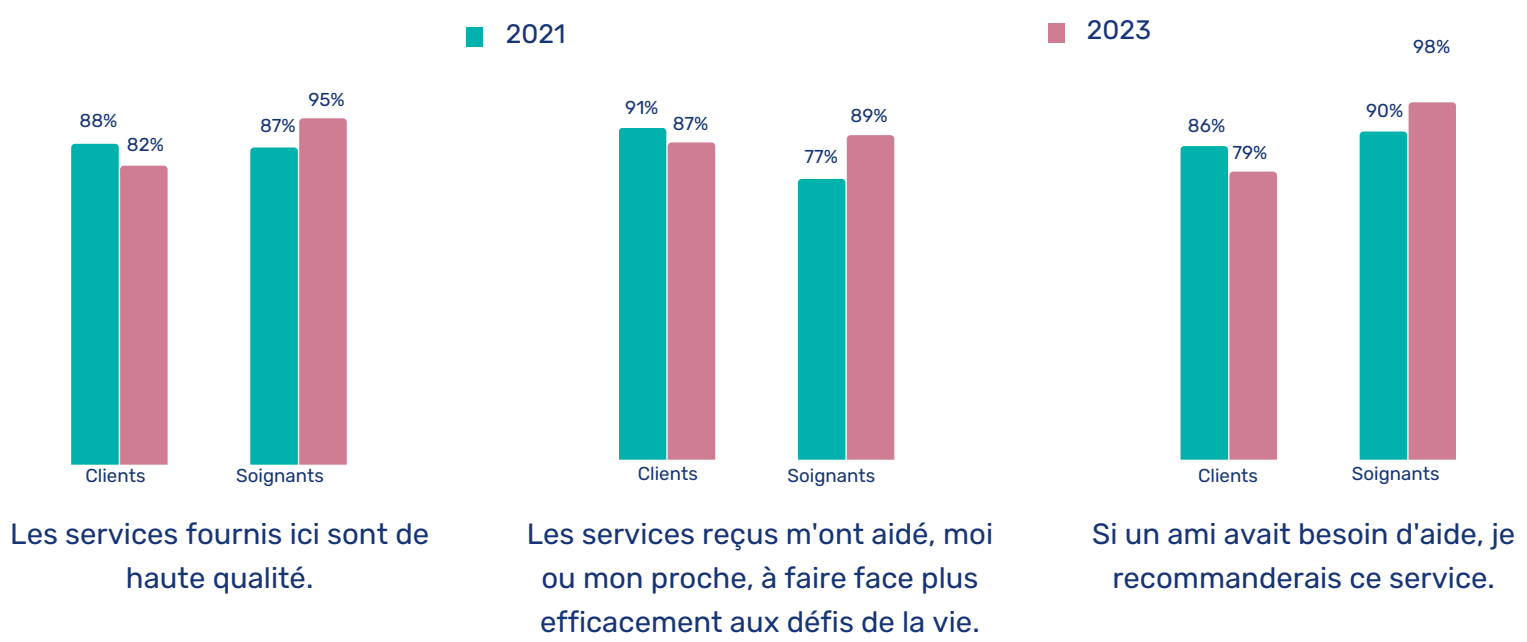
- Plus de 450 jeunes et soignants ont été invités à répondre au sondage en ligne.
- Principalement par courriel et en personne, mais aussi par texto ou téléphone, selon les préférences.
- Un soutien était disponible par courriel et par téléphone.

### PARTICIPANTS



- Jeunes (49) et soignants (56).
- Clients actifs ou récemment libérés entre le 24 octobre 2022 et le 31 mars 2023.
- Impliqués dans des programmes admissibles (counseling/thérapie et services intensifs).

## COMMENT NOUS ÉVALUENT-ILS GLOBALEMENT LES JEUNES ET LES SOIGNANTS?



## DOMAINES D'EXCELLENCE

### Les jeunes ont ressenti que :

- Ils étaient assurés que leurs informations personnelles demeurent confidentielles.
- Le personnel croyait qu'ils pouvaient changer et croître.
- Le personnel a compris leurs besoins et préoccupations et a répondu à ceux-ci.
- Le service les a aidés à faire face plus efficacement aux défis de la vie.

### Les soignants ont ressenti que :

- Ils étaient accueillis dès le début.
- Ils étaient encouragés à s'impliquer dans les soins.
- Ils étaient inclus dans la prise de décisions concernant le traitement.
- Ils étaient membres appréciés de l'équipe.

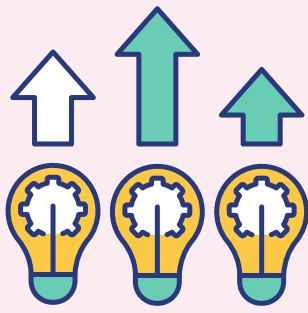


Les jeunes et les soignants estimaient que le personnel les traitait avec respect et était sensible à leurs besoins culturels.

## POSSIBILITÉS D'AMÉLIORATION

### Les jeunes et les soignants ont ressenti que :

- Les temps d'attente actuels étaient trop longs.
- En cas de problème sérieux, ils ne savaient pas comment déposer une plainte officielle.



### Les jeunes ont ressenti que :

- Ils n'avaient pas un plan qui répondait à leurs besoins ou ne savaient pas où obtenir de l'aide après avoir terminé leur traitement.
- Le lieu des services et l'heure des rendez-vous n'étaient pas pratiques.
- Ils n'avaient pas reçu d'informations claires sur les médicaments prescrits.

## Étapes d'amélioration : Donnez-nous votre avis!

### Veillez partager vos idées concernant :

1. Ce que peut faire EveryMind pour améliorer les temps d'attente.
2. Ce que peut faire EveryMind pour aider les clients et les familles à connaître le processus de dépôt d'une plainte officielle.
3. Ce que peut faire le personnel pour aider les clients et les familles à identifier où obtenir du soutien après avoir terminé leur programme ou traitement chez EveryMind.
4. Ce que peut faire EveryMind pour offrir des lieux de service et des heures de rendez-vous plus pratiques pour les clients et les familles.
5. Ce que peut faire le personnel pour s'assurer que les clients ou leurs soignants reçoivent des informations claires sur les médicaments prescrits.



Cliquez le lien:

<https://www.surveymonkey.com/r/WSZBWRK>

ou

Balayez le code QR:



TA VOIX COMPTE!