

Outil de perception des soins en Ontario – Santé mentale et traitement des dépendances (OPSO-SMTD):

Version pour les services de crise

Le Programme de soutien au système provincial de CAMH a établi une nouvelle version de l'OPSO SMTD destinée à recueillir les commentaires des client.e.s qui font appel à des services d'intervention d'urgence.

Cette nouvelle version permettra aux personnes qui utilisent des services d'intervention d'urgence de donner leur point de vue sur le soutien et les services qui leur sont apportés dans le cadre des programmes subventionnés d'intervention d'urgence en santé mentale et en traitement des dépendances de l'Ontario. Elle aidera les prestataires de services à recueillir les commentaires des client.e.s, dont se serviront ensuite les organismes qui dispensent de tels programmes pour apporter de réelles améliorations à leurs services.

L'évaluation des données sur la perception des soins par les client.e.s est importante pour mesurer leur satisfaction à l'égard du système de santé. Les réponses au questionnaire pourraient servir à apporter des changements nécessaires dans divers domaines, dont la sécurité des client.e.s, la protection de leurs renseignements personnels et leur aiguillage vers des formes de soutien et des services de soins qui prendront le relais.

CONSEILS POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES CLIENT.E.S

- ✓ Adopter des mesures et se doter de moyens supplémentaires pour assurer la sécurité des client.e.s, qui pourraient être plongé.e.s de nouveau dans un état de crise du seul fait de relater leur interaction avec les services d'urgence.
- ✓ Si le questionnaire est administré par téléphone ou en face à face, assurez-vous que les préposé.e.s ont des renseignements sur les services de santé mentale et sur les services d'intervention d'urgence à offrir aux client.e.s, en cas de besoin.
- ✓ Si le questionnaire est adressé par courriel ou par la poste, songez à leur indiquer où s'adresser pour obtenir des services ou du soutien en santé mentale ou des services d'intervention d'urgence ou les deux, ainsi que les coordonnées d'une personne de votre organisme à qui les client.e.s pourront poser des questions après avoir indiqué leur numéro de code pour le questionnaire.
- ✓ Les personnes qui administrent le questionnaire devraient, dans la mesure du possible, avoir une formation supplémentaire en intervention d'urgence.

CE QUI EST NOUVEAU

de 5 à 10 min

en moyenne pour répondre aux questions

19

questions au total

7

questions destinées à recueillir des données démographiques

6

aspects des services à évaluer

CONSEILS POUR L'ADMINISTRATION DU QUESTIONNAIRE

- ✓ La version pour les services de crise de l'OPSO SMTD a un meilleur taux de réponse au téléphone que les autres versions de l'OPSO SMTD.
- ✓ Étant donné que les interactions des client.e.s avec les services d'urgence sont généralement plus courtes que les interactions avec d'autres types de service, il est recommandé d'administrer le questionnaire pendant que les client.e.s reçoivent les services ou juste après, afin d'augmenter le taux de participation et de réduire le nombre de réponses indiquant « S.O. ».
- ✓ Il est préférable que la version pour les services de crise de l'OPSO SMTD ne soit pas utilisée lorsque les client.e.s sont en crise. Le questionnaire devrait être proposé plus tard, alors que les client.e.s sont mieux à même d'y répondre. Cela a aussi l'avantage de leur donner le recul nécessaire pour mieux évaluer les services reçus.
- ✓ Il est recommandé qu'un.e préposé.e au sondage soit présent.e. au cas où les client.e.s auraient des questions ou auraient besoin d'un soutien d'urgence supplémentaire du seul fait de repenser à leur expérience avec les services d'urgence.
- ✓ Si le sondage se fait par téléphone, par courriel ou par la poste, veuillez veiller à protéger les renseignements personnels en vous assurant que les codes OPSO-SMTD et les coordonnées du/de la client.e ne font l'objet d'aucune mise en correspondance qui permettrait de révéler l'identité de la personne.