

## Résultats

**Sondage – évaluation de l’impact et des services de PCSM**

**2017-2018**

## Table des matières

Introduction	3
Résultats	4-7
Analyse	8
Références	9
Annexe	10-13

## Introduction

Perspective Communautaire en Santé Mentale (PCSM) offre des services de suivi communautaire aux personnes ayant des troubles de santé mentale qui habitent dans l'Ouest de l'Île de Montréal. Les intervenants communautaires aident les personnes souffrant de troubles de santé mentale à faire face à leurs défis particuliers nonobstant des obstacles de la vie quotidienne.

Chaque personne est unique, donc le travailleur communautaire élabore un plan de soutien selon les besoins, les forces et les objectifs du client. Plusieurs domaines sont ciblés tels que : la budgétisation, la nutrition, le logement, les activités quotidiennes, la reconnaissance des symptômes, l'atténuation du stress, et le développement des compétences interpersonnelles. Les rendez-vous sont offerts à domicile et dans leurs communautés.

Cette année, PCSM a effectué une première enquête annuelle auprès de ses usagers. Le but de cet exercice est d'obtenir des commentaires directs de nos parties prenantes, de mesurer notre impact dans la communauté et de mieux cibler les domaines à améliorer dans nos prestations de services. Tous les répondants sont des résidents de l'Ouest-de-l'Île de Montréal, qui vivent avec des problèmes de santé mentale chroniques et reçoivent des services du PCSM. Sur un bassin d'environ 150 personnes recevant actuellement des services de soutien communautaire de PCSM, nous avons eu 47 répondants.

*Dans ce document, l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.*

## Résultats -Démographiques

<b>Âge</b>	18-30	2%
	31-45	11%
	45-60	35%
	60+	52%
	Age moyenne	58 ans

<b>Diagnostic principal</b>	Troubles de l'humeur type dépressive	45%
	Troubles psychotiques	15%
	Troubles de l'humeur type bipolarité	15%
	Troubles anxieux	15%
	Troubles de la personnalité	9%

<b>Référé par</b>	CLSC	32%
	Communautaire (organisme, ville, autre)	26%
	CIUSSS (Hôpital Lakeshore, Douglas, +)	16%
	Entourage	11%
	Auto-référence	13%
	Autre	3%

<b>Nombre des rendez-vous avec PCSM par mois?</b>	0 à 1	27%
	2 à 3	36%
	3 à 5	36%
	6+	2%

<b>Ville</b>	Sainte-Genevieve	4%
	Pierrefonds-Roxboro	54%
	Ile-Bizard	4%
	Dollard-des-Ormeaux	13%
	Pointe-Claire	9%
	Kirkland	2%
	Beaconsfield	4%
Dorval	9%	

<b>Revenus</b>	Solidarité sociale	43%
	Pension	22%
	Emplois	9%
	Succession	2%
	Aucun	2%
N/A	22%	

<b>Date du premier contact PCSM</b>	≤2008	34%
	2009-2010	11%
	2011-2012	5%
	2013-2014	5%
	2015-2016	18%
	2017-2018	24%

## Résultats – Commentaires écrits

Objectifs des répondants	
Améliorer leurs bien-être et santé mentale	48%
Briser l'isolement	25%
Travailler l'estime de soi ou développement personnel	18%
Améliorer leurs habilités et relations interpersonnels	14%
Améliorer leur autonomie ou compétences organisationnelles	11%
Autre	7%

Besoins nommés par les répondants	
Avoir de l'écoute actif et soutien émotionnelle	45%
Avoir de soutien pour gérer les symptômes de la maladie	27%
D'être encouragés et orientés vers leurs buts	18%
Avoir de l'aide pour briser leur isolement	7%
Avoir un suivi régulier pour entretenir leur bien-être	7%
Avoir de l'aide pour améliorer leur confiance ou patience	7%
Avoir de l'aide pour améliorer leurs relations interpersonnelles	5%
Autre	5%

Impact des services de PCSM selon les répondants	
Améliorer leur bien-être et santé mentale	43%
Se sentir écouté et d'avoir du soutien	34%
Aider à briser leur isolement ou leur soutien à intégrer dans la communauté	25%
Se sentir orienter vers leurs buts et objectifs	11%
Autre ou n/a	5%

### 66% des répondants affirment être référés par PCSM à d'autres ressources communautaires incluant:

CLSC, centres de jour, centres de crise, Parrainage Civique, banques alimentaires, Centre de Ressources Communautaires, refuges et services pour les femmes, autres services de PCSM, l'école, services à domicile, services d'aide à l'immigration

### Commentaires: Qu'est-ce qui pourrait être amélioré chez PCSM?

Rien dans l'immédiat ou n/a	57%
Plus de groupes / activités communautaires	16%
Plus de temps avec l'intervenant	9%
Plus d'intervenants	9%
Autre	9%

## Résultats – Choix multiples

<b>Évaluation de l'impact de PCSM</b>							
<b>Questions:</b>	<b>TOTAL d'accord et fortement d'accord</b>	<b>fortement d'accord</b>	<b>d'accord</b>	<b>Ni d'accord ni en désaccord</b>	<b>en désaccord</b>	<b>fortement en désaccord</b>	<b>N/A</b>
1) Mon intervenant m'a aidé à remplir ou comprendre des documents importants	<b>64%</b>	45%	19%	17%	6%	6%	6%
2) Mon intervenant m'a aidé à trouver d'autres ressources appropriées	<b>72%</b>	40%	32%	13%	4%	2%	9%
3) Mon intervenant m'a aidé à identifier et à travailler mes objectifs.	<b>83%</b>	49%	34%	13%	0%	0%	4%
4) Mon suivi avec PCSM m'a aidé à mieux gérer ma santé mentale	<b>96%</b>	60%	36%	4%	0%	0%	0%
5) Mon suivi avec PCSM m'a aidé à développer des habiletés d'adaptation pour ma santé mentale	<b>89%</b>	55%	34%	6%	2%	0%	2%
6) Mon suivi avec PCSM m'a aidé à mieux gérer mes situations de crise et mes périodes difficiles	<b>89%</b>	55%	34%	9%	0%	0%	2%
7) Mon suivi avec PCSM m'a aidé à réduire ma fréquence soutenu d'hospitalisation	<b>74%</b>	51%	23%	15%	0%	2%	9%
8) Mon suivi avec PCSM m'a aidé à briser mon isolement	<b>87%</b>	51%	36%	9%	0%	0%	4%
9) Être suivi par un intervenant à PCSM m'a aidé à me sentir soutenu	<b>98%</b>	77%	21%	0%	0%	0%	2%
10) Le soutien de la communauté m'a aidé à maintenir ma santé mentale	<b>89%</b>	53%	36%	6%	0%	0%	4%

## Évaluation des services de PCSM

<b><u>Questions:</u></b>	<b>TOTAL d'accord et fortement d'accord</b>	fortement d'accord	d'accord	Ni d'accord ni en désaccord	en désaccord	fortement en désaccord	N/A
1) Mon intervenant est ponctuel aux rencontres et me contacte dans le cas d'un retard ou d'une annulation	<b>89%</b>	66%	23%	6%	0%	0%	4%
2) Mon intervenant est organisé et préparé pour nos rencontres	<b>96%</b>	68%	28%	0%	0%	0%	4%
3) Mon intervenant communique de façon claire avec moi	<b>96%</b>	68%	28%	0%	0%	0%	4%
4) Mon intervenant est respectueux	<b>94%</b>	77%	17%	2%	0%	0%	4%
5) Mon intervenant me partage des connaissances utiles à ma situation	<b>89%</b>	66%	23%	6%	0%	0%	4%
6) Dans l'ensemble, je suis satisfait des services fournis par mon intervenant	<b>94%</b>	79%	15%	0%	0%	0%	6%
7) Dans l'ensemble, je suis satisfait de PCSM	<b>94%</b>	77%	17%	0%	0%	0%	6%

## Analyse des résultats

Ces résultats semblent démontrer que PCSM est perçu positivement par ses usagers, et qu'ils perçoivent l'organisme comme ayant un impact important sur leur bien-être.

Les résultats aux questions «Quels sont vos besoins actuels pour vous aider à atteindre vos objectifs / buts?», et «Quel impact PCSM a-t-il eu sur vous jusqu'à maintenant?» semblent correspondre, démontrant que les avantages des services de PCSM s'alignent avec les besoins des usagers de l'organisme.

L'impact de PCSM dans la communauté devient plus clair, avec une forte majorité de personnes reconnaissant que nos services les ont aidés à : gérer des documents importants, se connecter avec d'autres ressources, développer des objectifs personnels, améliorer leur santé mentale, réduire les situations de crise, réduire le taux d'hospitalisation, et se sentir soutenues et moins isolées dans leurs communautés.

Si nous regardons **uniquement** l'impact économique des résultats concernant l'hospitalisation:

Le coût moyen d'un séjour en hospitalisation psychiatrique est d'environ 11 950 \$ - 23.9 jours moyenne en hôpital générale (CIHI, 2012) fois ~\$500/jour (CAMH.ca, 2015). Si nos interventions ont permis de réduire annuellement **une** hospitalisation chez 74% de notre clientèle, nous parviendrions à une réduction de l'ordre de 2 299 180 \$ des dépenses du secteur de la santé et des services sociaux.

Grâce à de futures collaborations avec des chercheurs universitaires, nous espérons rassembler davantage de données pour démontrer concrètement les impacts économique, social et psychosocial de PCSM sur son territoire, grâce à nos efforts en matière de promotion de la santé mentale et d'intervention communautaire.

David Ronai

Directeur

Perspective Communautaire en Santé Mentale

## Références

Canadian Institute for Health Information, *Hospital Mental Health Services in Canada, 2009-2010* (Ottawa, Ont.: CIHI, 2012).

Centre for Addiction and Mental Health, Camh.ca. (2015). Infographic: Housing and Mental Health. [online] Available at: [https://www.camh.ca/-/media/files/pdfs---public-policy-submissions/infographic\\_housing\\_mental\\_health-pdf.pdf](https://www.camh.ca/-/media/files/pdfs---public-policy-submissions/infographic_housing_mental_health-pdf.pdf) [Accessed 15 Feb. 2018].

ANNEXE 1

Sondage semestriel				
				
Date:				
Nom:				
Âge:		Source de revenu:		
Adresse:		Diagnostique primaire:		
E-mail:		Intervenant(e) chez PCSM?:		
Quand avez vous été référé pour la première fois à PCSM?				
Qui vous a référé à PCSM? :				
Fréquence des rendez-vous avec PCSM par mois?	<input type="checkbox"/> 0-1	<input type="checkbox"/> 2-3	<input type="checkbox"/> 3-5	<input type="checkbox"/> 6+
Demeurez-vous dans un logement subventionné?		<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non
Êtes-vous sur une liste d'attente pour un logement subventionné?		<input type="checkbox"/> Oui		<input type="checkbox"/> Non
Quels objectifs / buts travaillez-vous ou voulez-vous travailler avec PCSM?				
Quels sont vos besoins actuels pour vous aider à atteindre vos objectifs / buts?				
Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontés?				
Est-ce que PCSM vous a référé à d'autres ressources? Si oui, lesquelles?				
Quel impact PCSM a-t-il eu sur vous jusqu'à maintenant?				
Qu'est-ce qui fonctionne bien lors de vos rencontres à PCSM?				
Qu'est-ce que vous aimeriez améliorer durant vos rencontres à PCSM?				

## ANNEXE 1

<b>Auto-évaluation</b>						
Veuillez répondre aux questions suivantes:						
	fortement en désaccord	en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	d'accord	fortement d'accord	
J'arrive à l'heure prévue à mes rencontres. Dans le cas d'un retard ou d'une annulation, j'avise mon intervenant						
Je fais des efforts pour atteindre mes objectifs						
Je communique de façon claire à mon intervenant						
Je suis respectueux avec mon intervenant et envers autrui						
Je donne suite aux plans ou aux actions mis en place lors des rencontres						

ANNEXE 1

Évaluation de l'impact de PCSM						2018
Veuillez répondre aux questions suivantes:						
		fortement en désaccord	en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	d'accord	fortement d'accord
Mon intervenant m'a aidé à remplir ou comprendre des documents importants						
Mon intervenant m'a aidé à trouver d'autres ressources appropriées						
Mon intervenant m'a aidé à identifier et à travailler mes objectifs.						
Mon suivi avec PCSM m'a aidé à mieux gérer ma santé mentale						
Mon suivi avec PCSM m'a aidé à développer des habiletés d'adaptation pour ma santé mentale						
Mon suivi avec PCSM m'a aidé à mieux gérer mes situations de crise et mes périodes difficiles						
Mon suivi avec PCSM a aidé à réduire ma fréquence soutenu d'hospitalisation						
Mon suivi avec PCSM m'aide à briser mon isolement						
Être suivi par un intervenant à PCSM m'aide à me sentir soutenu						
Le soutien de la communauté m'aide à maintenir ma santé mentale						

ANNEXE 1

Évaluation des services de PCSM						2018
Veuillez répondre aux questions suivantes						
	fortement en désaccord	en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	d'accord	fortement d'accord	
Mon intervenant est ponctuel aux rencontres et me contacte dans le cas d'un retard ou d'une annulation						
Mon intervenant est organisé et préparé pour nos rencontres						
Mon intervenant communique de façon claire avec moi						
Mon intervenant est respectueux						
Mon intervenant me partage des connaissances utiles à ma situation						
Dans l'ensemble, je suis satisfait des services fournis par mon intervenant						
Dans l'ensemble, je suis satisfait de PCSM						
S'il y avait quelque chose que vous pourriez changer ou améliorer à propos de PCSM, quelle serait-elle?						
Avez-vous d'autres commentaires à partager?						