



## Northwest Territories Community Counselling Program Client Satisfaction Report 2018

---

### INTRODUCTION

#### What is the Community Counselling Program?

The Community Counselling Program (CCP) offers free counselling services to all residents of the Northwest Territories (NWT). Services include assessment, crisis intervention, referrals for treatment, counselling, follow-up and aftercare. Community counselling positions are located in 19 communities across all 7 regions of the NWT, with telephone and fly-in services available to communities without a local counsellor.

#### About this Report

The NWT CCP Client Satisfaction Questionnaire is part of the Department of Health and Social Services evaluation and reporting system. Client Satisfaction is an indicator of the extent to which services and supports meet the needs of individuals and families, and is considered a key dimension of service quality. This is the third time this questionnaire has been administered in the NWT, with the previous two being done in 2013 and 2016.

This report presents findings for individuals currently accessing the CCP and individuals with previous experience accessing the CCP.

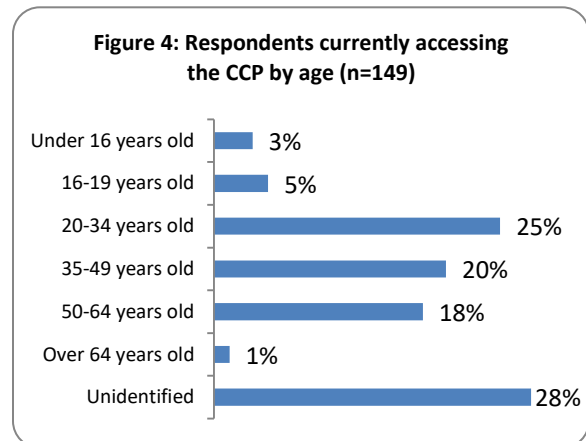
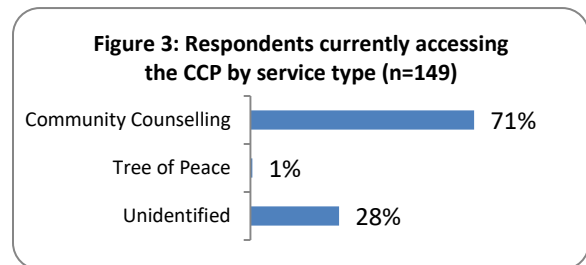
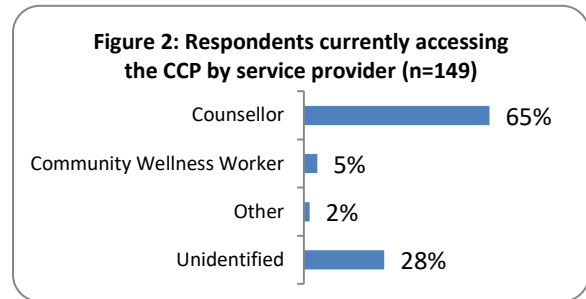
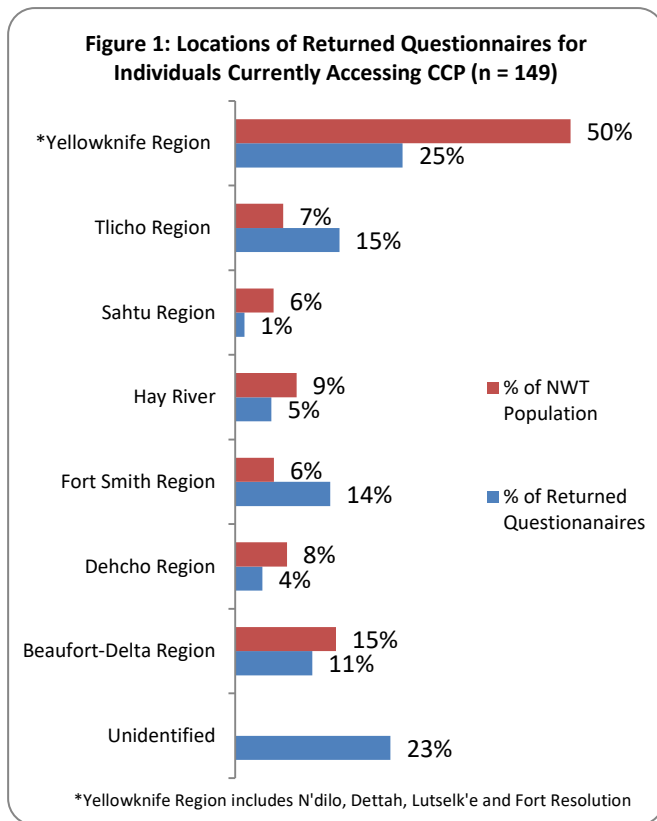
For those individuals currently accessing the CCP in 2018, an overview of respondent demographics is presented, followed by reported levels of satisfaction with: Quality of Service, Access to Services, Respecting Values and Preferences, and Communication and Education.

The report also presents findings on respondents' preferences for receiving information on programming and services, and provides information on what the CCP is doing well and what could be improved.

Findings from individuals with previous experience accessing CCP provide an overview of respondent demographics and information on what respondents liked about the program, reasons for discontinued participation, and suggestions for improvement.

## FEEDBACK FROM INDIVIDUALS CURRENTLY ACCESSING THE CCP

A total of 149 questionnaires were returned for individuals currently accessing the program, where 88 were paper-based and 61 were online. While a response rate cannot be reported because the total number of unique individuals who accessed the CCP during the administration period is not available, returned questionnaires represented every region across the NWT. The majority of respondents received services from Community Counselling (71%, n=106) by a counsellor (65%, n=97). All age cohorts were represented in the completed questionnaires, where almost half of the respondents (45%, n=67) were between 20 and 49 years old.



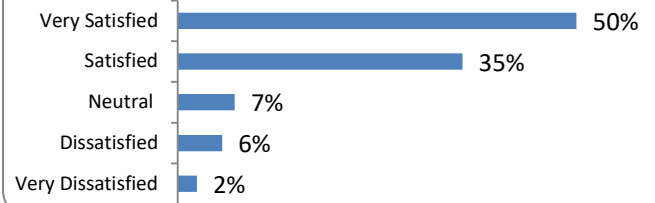
## Questionnaire Results

### Quality of Service<sup>1</sup>

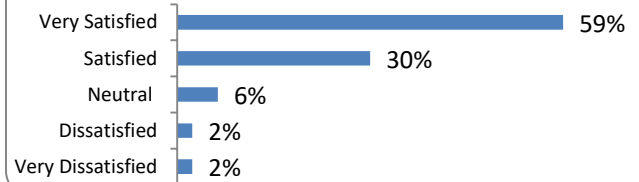
This dimension focuses on respondents' perceptions of the overall quality and safety of the counselling service and environment.

- **85%** (n=108) of respondents reported being satisfied or very satisfied with their overall counselling experience
- **89%** (n=114) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the skills and abilities of their counsellor
- **78%** (n=89) of respondents reported being satisfied or very satisfied with changes to the concern that originally brought them to counselling
- **76%** (n=91) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the overall changes in their life since starting counselling
- **91%** (n=115) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the safety of the counselling environment

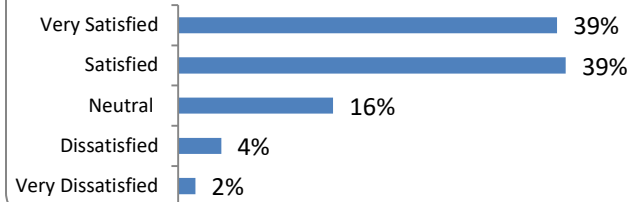
**Figure 5: Satisfaction with your overall experience with counselling services (n = 127)**



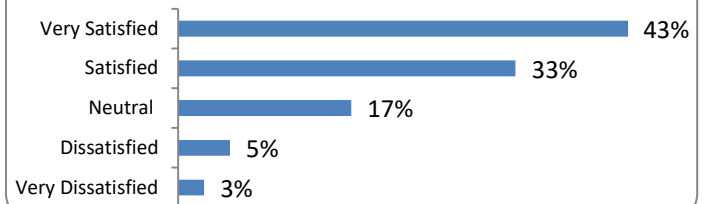
**Figure 6: Satisfaction with the skills and abilities of your counsellor to provide professional support (n = 128)**



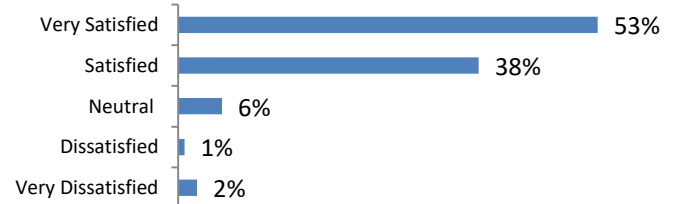
**Figure 7: Satisfaction with changes to the original concern that brought you to counselling (n = 114)**



**Figure 8: Satisfaction with overall changes in your life since starting counselling (n = 120)**



**Figure 9: Satisfaction with safety of the counselling environment (n = 128)**



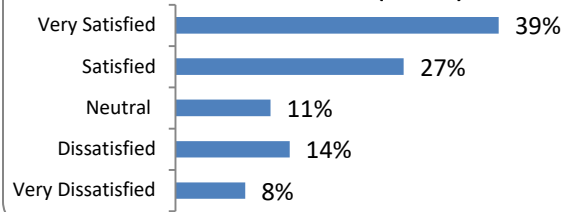
<sup>1</sup> Numbers do not always add up to 100% due to rounding. Respondents were given the option to skip any questions they chose not to answer. As a result, the total number of respondents (represented by 'n' in the title of each figure) may change for each question.

## Access to Services<sup>2</sup>

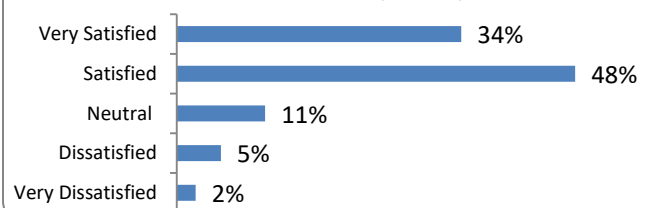
The quality of the counselling service is of little importance if the individual or family cannot access the service. Therefore, it is important to capture respondents' perceptions on program accessibility, and availability.

- **66%** (n=87) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the wait time for counselling services
- **82%** (n=108) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the location of counselling services
- **83%** (n=105) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the available hours of counselling services

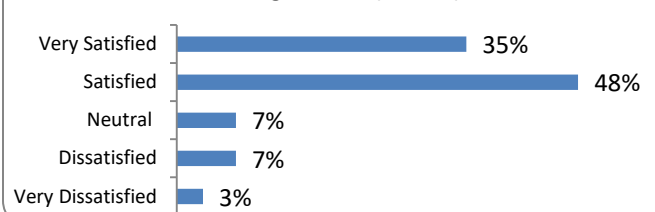
**Figure 10: Satisfaction with Wait Time for Counselling Services (n = 131)**



**Figure 11: Satisfaction with Location of Counselling Services (n = 132)**



**Figure 12: Satisfaction with Available Hours of Counselling Services (n = 127)**



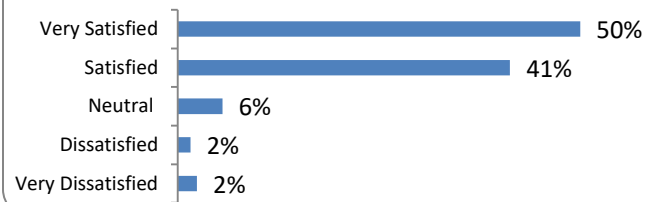
<sup>2</sup> Numbers do not always add up to 100% due to rounding. Respondents were given the option to skip any questions they chose not to answer. As a result, the total number of respondents (represented by 'n' in the title of each figure) may change for each question.

### Respecting Values and Preferences<sup>3</sup>

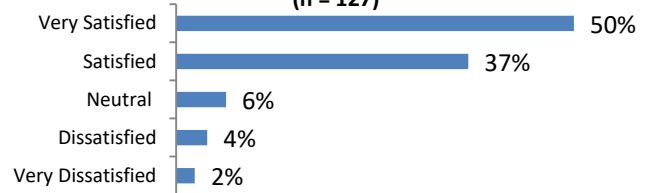
This dimension of client satisfaction focuses respondents' perceptions on respect for individual/family values, preferences, and needs while accessing the CCP. It further focuses on aspects of shared decision making and participation in the counselling process.

- **91%** (n=115) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the counsellors respect for their individual needs, preferences, and values
- **87%** (n=111) of respondents reported being satisfied or very satisfied with their involvement in decisions about their counselling experience
- **96%** (n=117) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the confidentiality of their personal information

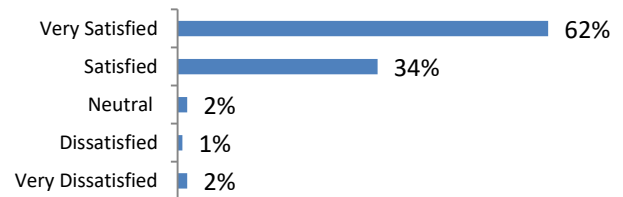
**Figure 13: Satisfaction with respect for your individual needs, preferences, and values (n = 127)**



**Figure 14: Satisfaction with your counsellor involving you in decisions around your counselling experience (n = 127)**



**Figure 15: Satisfaction with confidentiality of your personal information (n = 122)**



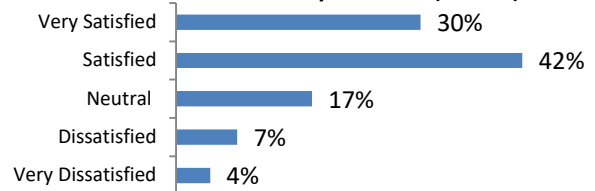
<sup>3</sup> Numbers do not always add up to 100% due to rounding. Respondents were given the option to skip any questions they chose not to answer. As a result, the total number of respondents (represented by 'n' in the title of each figure) may change for each question.

## Communication and Education<sup>4</sup>

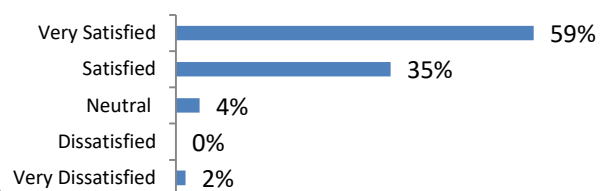
Given that communication is a key facet of the counselling process, it is important to understand respondents' perceptions on level of comfort while asking questions or voicing concerns with their counsellor. Furthermore, it is vital that the counsellor communicate with individuals/families to ensure there is an understanding of the counselling process and other services available. The majority of respondents identified that they had heard of the CCP through friends and family, the health centre, or work. Other frequently mentioned responses included posters, social workers, the HSS website, probation officer, school, income assistance, and the NWT Help Line.

- **72%** (n=87) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the information given to them on other programs and services
- **94%** (n=120) of respondents reported being satisfied or very satisfied with communication in the language they are most comfortable with
- **88%** (n=113) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the level of communication between them and their counsellor
- **73%** (n=59) of respondents reported being satisfied or very satisfied with the process to report a concern or complaint
- **77%** (n=57) of respondents reported being satisfied or very satisfied with how their concerns or complaints were addressed

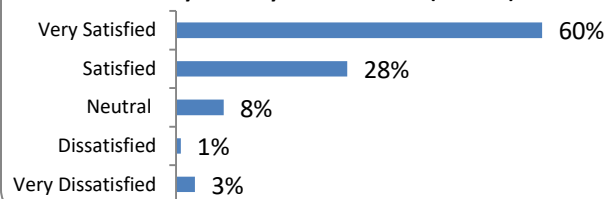
**Figure 16: Satisfaction with information, including referrals, given to you about other programs and services to meet your needs (n = 121)**



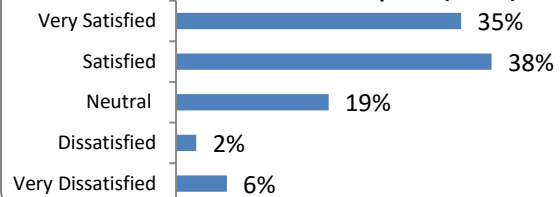
**Figure 17: Satisfaction with communication in the language you are most comfortable (n = 127)**



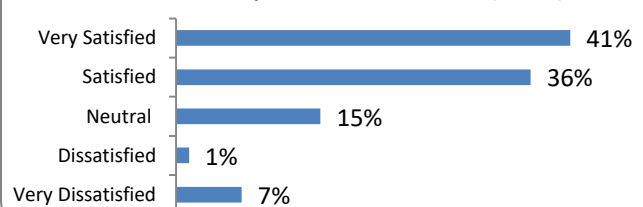
**Figure 18: Satisfaction with communication between you and your counsellor (n = 128)**



**Figure 19: Satisfaction with the process to report a concern or complaint (n = 81)**



**Figure 20: Satisfaction with how your reported concerns or complaints were addressed (n = 74)**

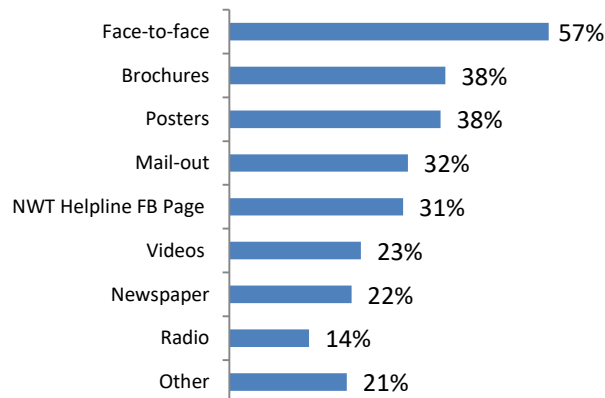


<sup>4</sup> Numbers do not always add up to 100% due to rounding. Respondents were given the option to skip any questions they chose not to answer. As a result, the total number of respondents (represented by 'n' in the title of each figure) may change for each question.

## Preferences for Future Programming

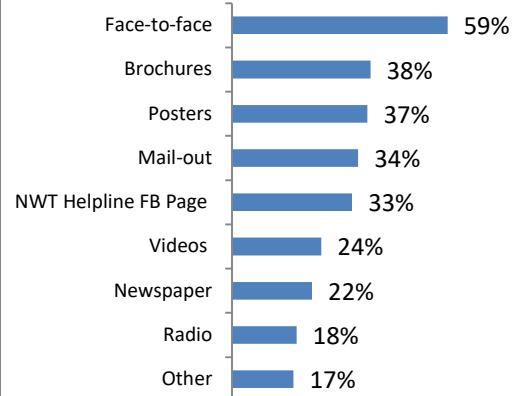
Respondents currently accessing the CCP were also given the opportunity to select preferences for receiving both general and specific information on mental health and addictions as well as programming and services related to mental health and addictions. Respondents were able to select more than one answer option to indicate their preferences. The graphs are organized to display the most selected options first. Examples of preferences under the category, “other,” included social media and emails.

**Figure 21: Preferences for receiving general information about mental health and addictions (n = 120)\***



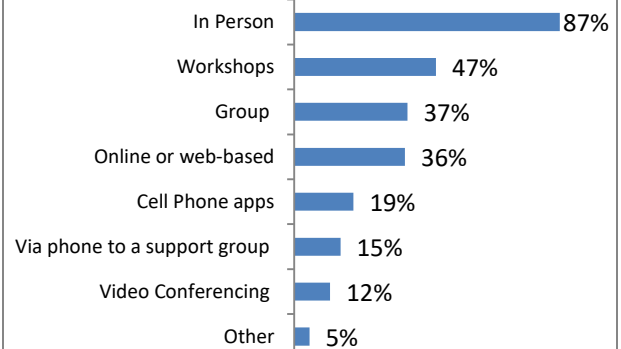
\*Percentages do not total 100% because respondents were able to select more than one answer option

**Figure 22: Preferences for receiving specific information about programs and services available to them for mental health and addictions (n = 119)\***



\*Percentages do not total 100% because respondents were able to select more than one answer option

**Figure 23: Preferences for receiving programs and services for mental health and addictions (n = 118)\***



\*Percentages do not total 100% because respondents were able to select more than one answer option

## Open Ended Questions

### What are we doing well in CCP?

When asked what the CCP was doing well, the majority of respondents reported satisfaction with the overall counselling service. Specifically, respondents were satisfied with the format of counselling services (e.g. one-on-one, in-person, by telephone) and access to resources and additional information. The majority of respondents also reported satisfaction with the counsellor they were seeing. Respondents reported having good communication with their counsellor, so that they feel heard and supported in addressing their concerns and meeting their needs. Individual's also cited the program's ability to provide access to counselling services as something the program is doing well (e.g. access in their community, flexible scheduling of appointments, etc.).

### What can we improve in CCP?

When discussing what could be improved in the CCP, the most frequent response was with respect to the wait times to get into the CCP program and have an initial appointment with a counsellor. Other suggestions included adding counsellors, altering service hours for more flexibility and convenience, changing the location to improve privacy, enhancing programming to address a variety of specific concerns (e.g. PTSD, addictions) as well as aftercare, and advertising the program more so that it is made available to more people across the NWT.

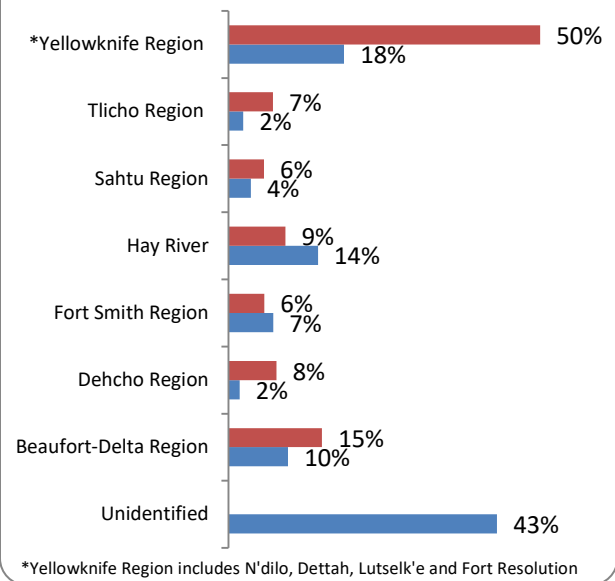


## FEEDBACK FROM INDIVIDUALS WITH PREVIOUS EXPERIENCE ACCESSING CCP

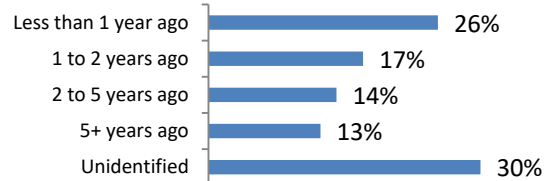
Individuals no longer accessing CCP were invited to provide comments on their previous experience. Findings include respondent demographics and information on what respondents liked about the program, reasons for discontinued participation, and suggestions for improvement.

A total of 168 online questionnaires were returned from individuals who had previous experience with CCP, but are no longer accessing the program. Completed questionnaires were returned from every region across the NWT. About a fourth of the respondents (26%, n=43) reported last attending CCP less than 1 year ago. About half of the respondents (54%, n=90) received services from Community Counselling with 1% receiving services from the Tree of Peace and 45% not identifying where services were received. All age cohorts were represented in the completed questionnaires, where almost half of the respondents (47%, n=79) were between 20 and 49 years old, similar to the age distribution of respondents who are currently accessing the CCP.

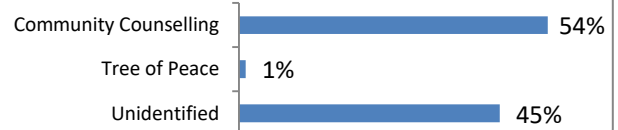
**Figure 24: Locations of returned questionnaires for individuals with previous experience accessing CCP (n = 168)**



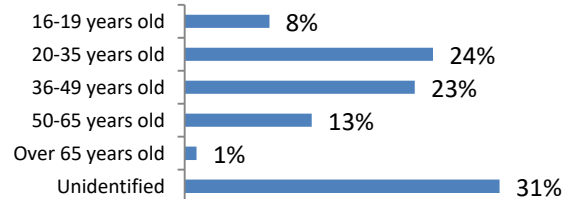
**Figure 25: Years since respondents last attended CCP (n = 168)**



**Figure 26: Respondents with previous experience accessing CCP by service type (n = 168)**



**Figure 27: Respondents with previous experience accessing CCP by age (n = 168)**



## Open Ended Questions

### What did you like about the CCP?

When asked what individuals with previous experience accessing CCP liked about the program, respondents most frequently cited satisfaction with the counsellors they saw. Respondents also appreciated that the CCP offered access to services in various communities at no cost. A few respondents appreciated the various modalities to receive counselling services (e.g. one-on-one, by telephone, in a group). Those that accessed counselling services through group sessions appreciated the connection to others and peer support. Some respondents reported disliking the program without citing specific reasons.

### What is the reason you no longer attend the CCP?

When asked why they no longer attend the CCP, respondents most frequently noted that they felt they no longer needed to attend the program because the counselling service helped resolve or make progress with their original concerns. However, there were also some respondents who noted that they didn't feel the program was working for them or that they did not like or feel comfortable with their counsellor. Other responses noted barriers in accessing the program (e.g. hours of operation, travel, wait times, no in-community counsellor, failing to be contacted by the CCP after intake, etc.), staff turnover, and concerns with confidentiality and privacy.

### What could have made your experience with the CCP better?

When asked what could have improved their counselling experience, the majority of respondents reported wanting better trained counsellors, with specific suggestions including trained healthcare professionals, as well as training in trauma-informed practice and cultural competency. Concerns varied, with some respondents feeling like there was not enough care or empathy from the counsellor, and others noting confidentiality and privacy concerns. A number of respondents also noted concerns with staff turnover and the difficulty with not having a steady person in the counselling role. Other suggestions focused on access to services, requesting improved hours (e.g. availability in the evening), reduced wait times, increased in-community counselling services, increased variety of services (e.g. in-home, by telephone, or group sessions), and more private service locations.

## **Methodology**

The 2018 CCP Client Satisfaction Questionnaire was administered from August 15 to October 15, 2018 in all facilities offering the CCP program. All individuals who attended an appointment were to be given the questionnaire once during the administration period. The questionnaire was also available online for the first time. The self-administered questionnaire was available in English and French and interpreter services were available to those requesting service in another official language.

The questionnaire methodology changed in 2018 to include the use of more neutral wording to reduce potential response bias.

Neutral wording was used when asking respondents to assess level of satisfaction with the CCP rather than a respondent's level of agreement to a positive statement. It is important to note that any changes from previous administration years in reported satisfaction for a specific indicator may be a result of the changes made to the questionnaire rather than of an accurate reflection of an increasing or decreasing trend.

While the result is an overall improvement in the quality of the questionnaire, it means comparisons between the 2016 results and the 2018 results are not possible.

This was also the first year that a separate set of questions was made available online for individuals who had previous experience with the CCP but were no longer accessing the program. This was done to better understand reasons why individuals were no longer accessing the CCP and identify areas for improvement.

Comments provided in response to open ended questions were analyzed for recurring themes, which informed the findings presented in this report.





## Rapport sur la satisfaction des clients du programme de counseling communautaire des Territoires du Nord-Ouest en 2018

---

### INTRODUCTION

#### Qu'est-ce que le programme de counseling communautaire?

Le programme de counseling communautaire (PCC) offre des services de counseling gratuits à tous les Ténos. Les services incluent l'évaluation, l'intervention en situation d'urgence, l'orientation vers des traitements, le counseling et le suivi. Les postes de counseling communautaire sont situés dans 19 collectivités des 7 régions des TNO, et les collectivités qui n'ont pas de conseillers locaux ont accès à des services par téléphone ou par avion.

#### Au sujet du présent rapport

Le questionnaire sur la satisfaction de la clientèle portant sur le programme de counseling communautaire des TNO s'inscrit dans le système d'évaluation et de production de rapports du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). La satisfaction de la clientèle est un indicateur du degré auquel les services et les mesures de soutien répondent aux besoins des personnes et des familles, et elle est considérée comme une dimension clé de la qualité des services. C'est la troisième fois que ce questionnaire est administré aux TNO, les deux précédents sondages ayant été réalisés en 2013 et 2016.

Ce rapport présente les constatations relatives aux personnes qui accèdent actuellement au PCC et à celles qui en ont déjà fait l'expérience.

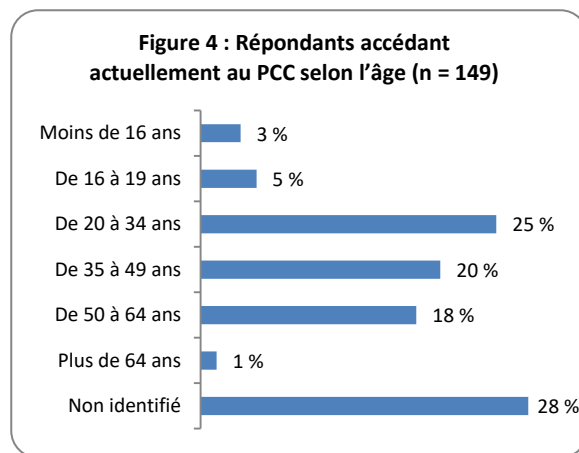
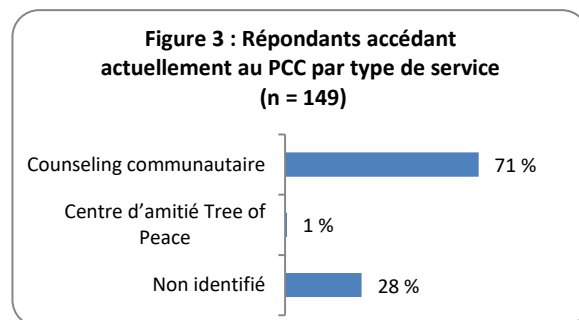
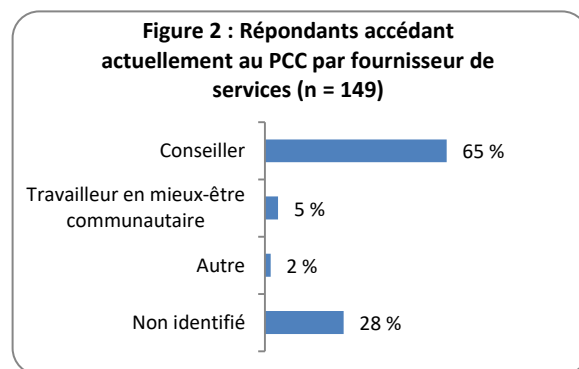
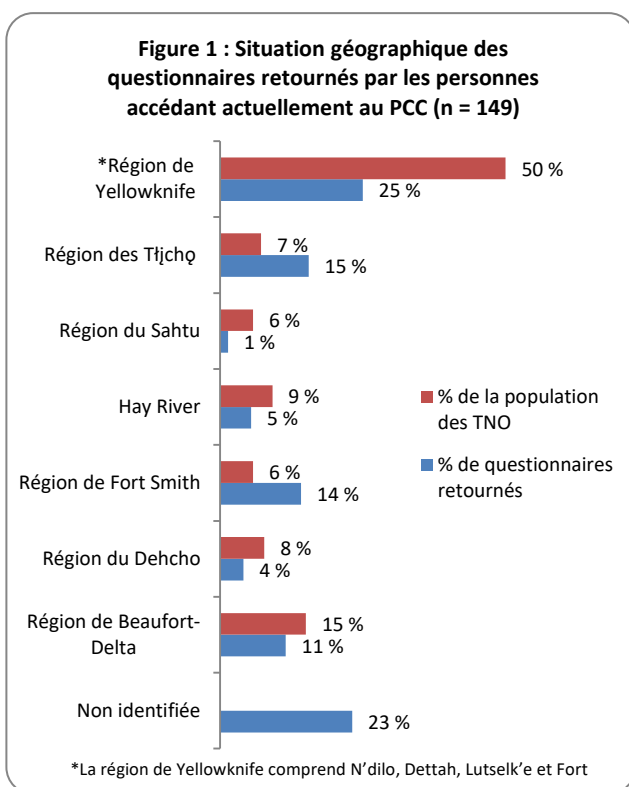
Pour les personnes qui accèdent actuellement au PCC en 2018, on présente un aperçu des données démographiques des répondants, suivi des niveaux de satisfaction déclarés à l'égard de ce qui suit : qualité du service, accès aux services, respect des valeurs et des préférences ainsi que communication et éducation.

Le rapport présente également les constatations sur les préférences des répondants quant à la réception de l'information sur les programmes et les services et fournit de l'information sur ce que le PCC fait adéquatement et ce qui pourrait être amélioré.

Les résultats des personnes ayant déjà eu accès au PCC donnent un aperçu des caractéristiques démographiques des répondants et des renseignements sur ce que les répondants ont aimé au sujet du programme, les raisons pour lesquelles ils ont cessé d'y participer et des suggestions d'amélioration.

## RÉTROACTION DES PERSONNES QUI ACCÈDENT ACTUELLEMENT AU PCC

Au total, 149 questionnaires ont été retournés par les personnes qui accèdent actuellement au programme, dont 88 sur papier et 61 en ligne. Bien qu'il ne soit pas possible de déclarer un taux de réponse, parce que le nombre total de personnes distinctes ayant eu recours au PCC pendant la période d'administration n'est pas disponible, les questionnaires retournés représentaient toutes les régions des TNO. La majorité des répondants ont reçu des services de counseling communautaire (71 %, n = 106) par un conseiller (65 %, n = 97). Toutes les cohortes d'âges étaient représentées dans les questionnaires remplis, pour lesquels près de la moitié des répondants (45 %, n = 67) avaient entre 20 et 49 ans.



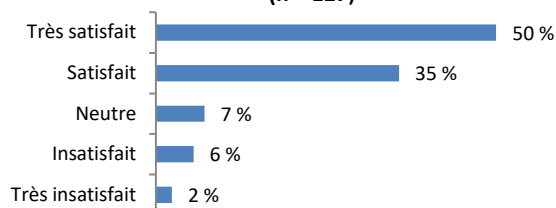
## Résultats du questionnaire

### Qualité du service<sup>1</sup>

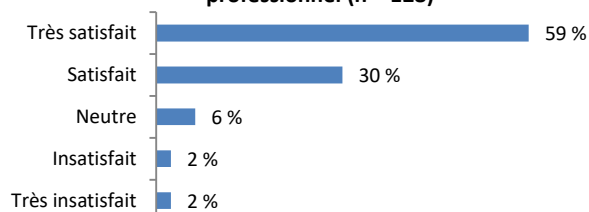
Cette dimension met l'accent sur l'avis des répondants quant à la qualité et la sécurité générales du service et de l'environnement de counseling.

- **85 %** (n = 108) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur expérience globale du counseling
- **89 %** (n = 114) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des compétences et des capacités de leur conseiller
- **78 %** (n = 89) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements apportés à la préoccupation qui les avait amenés à consulter au départ
- **76 %** (n = 91) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des changements globaux survenus dans leur vie depuis le début du counseling
- **91 %** (n = 115) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la sécurité de l'environnement de counseling

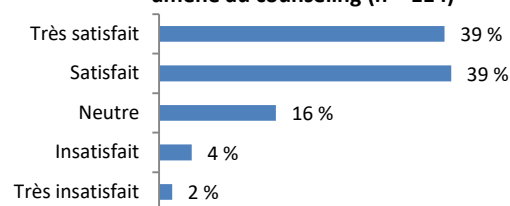
**Figure 5 : Satisfaction à l'égard de votre expérience globale des services de counseling (n = 127)**



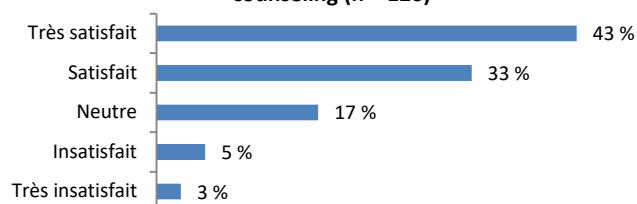
**Figure 6 : Satisfaction à l'égard des compétences et des aptitudes de votre conseiller à offrir un soutien professionnel (n = 128)**



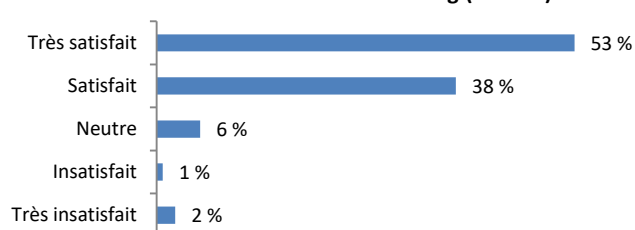
**Figure 7 : Satisfaction à l'égard des changements apportés à la préoccupation initiale qui vous a amené au counseling (n = 114)**



**Figure 8 : Satisfaction à l'égard des changements globaux survenus dans votre vie depuis le début du counseling (n = 120)**



**Figure 9 : Satisfaction à l'égard de la sécurité de l'environnement de counseling (n = 128)**



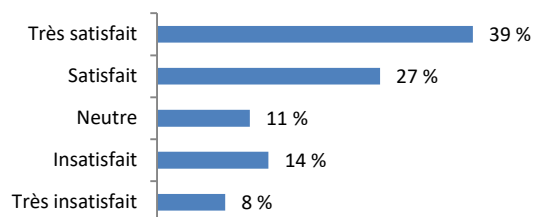
<sup>1</sup> En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitaient pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

## Accès aux services<sup>2</sup>

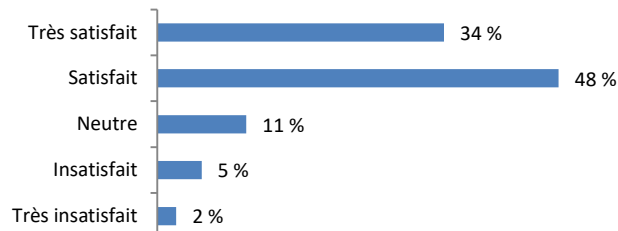
La qualité du service de counseling compte peu si la personne ou la famille n'a pas accès au service. Il est par conséquent essentiel de recueillir les avis des répondants au sujet de l'accessibilité et de la disponibilité des programmes.

- **66 %** (n = 87) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du délai d'attente pour les services de counseling
- **82 %** (n = 108) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de l'emplacement des services de counseling
- **83 %** (n = 105) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des heures de disponibilité des services de counseling

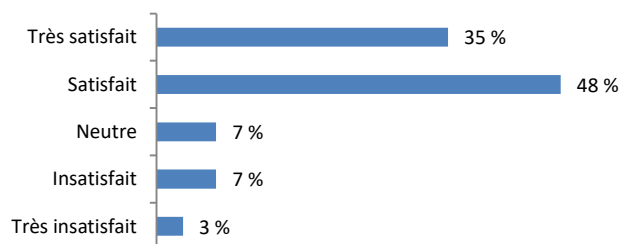
**Figure 10 : Satisfaction à l'égard du délai d'attente pour les services de counseling (n = 131)**



**Figure 11 : Satisfaction à l'égard de l'emplacement des services de counseling (n = 132)**



**Figure 12 : Satisfaction à l'égard des heures de disponibilité des services de counseling (n = 127)**



<sup>2</sup> En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitent pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

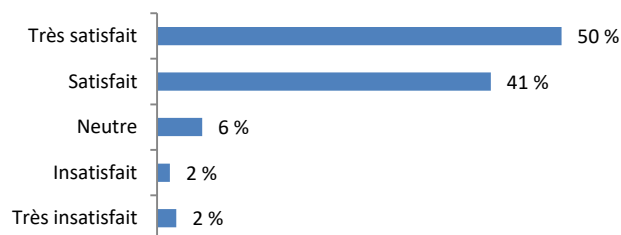


### Respect des valeurs et des préférences<sup>3</sup>

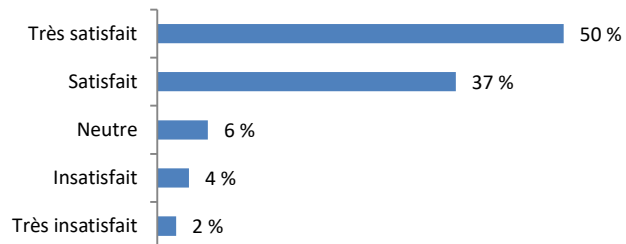
Cette dimension de la satisfaction de la clientèle met l'accent sur l'avis des répondants concernant le respect des valeurs, des préférences et des besoins de la personne ou de la famille pendant l'accès au PCC. Elle met également l'accent sur les aspects liés à la participation au processus décisionnel et au processus de counseling.

- **91 %** (n = 115) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du respect par les conseillers de leurs propres besoins, préférences et valeurs
- **87 %** (n = 111) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur participation aux décisions concernant leur expérience de counseling
- **96 %** (n = 117) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la confidentialité de leurs renseignements personnels

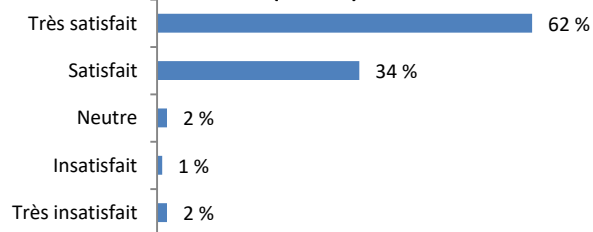
**Figure 13 : Satisfaction à l'égard du respect de vos besoins, préférences et valeurs individuels (n = 127)**



**Figure 14 : Satisfaction à l'égard de votre conseiller qui vous fait participer à la prise de décisions concernant votre expérience de counseling (n = 127)**



**Figure 15 : Satisfaction à l'égard de la confidentialité de vos renseignements personnels (n = 122)**



<sup>3</sup> En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitent pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

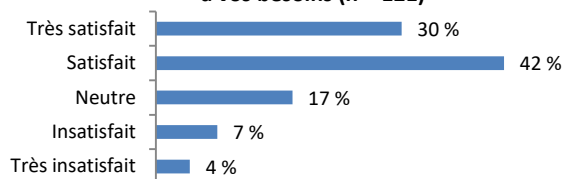
## Communication et éducation<sup>4</sup>

Étant donné que la communication est un aspect primordial du processus de counseling, il est important de connaître l'avis des répondants quant à leur niveau de confort lorsqu'ils posent des questions ou font part de leurs inquiétudes à leur conseiller. De plus, il est essentiel que le conseiller communique avec les personnes et les familles pour s'assurer qu'elles comprennent le processus de counseling et les autres services mis à leur disposition. La majorité des répondants ont dit avoir entendu parler du PCC par l'intermédiaire d'amis et de la famille, par leur centre de santé ou encore au travail. Parmi les réponses fréquemment mentionnées, on retrouve les affiches, les travailleurs sociaux, le site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux, l'agent de probation, l'école, l'aide au revenu et la ligne d'assistance des TNO.

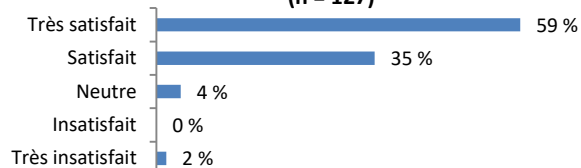
- **72 %** (n = 87) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des renseignements qui leur ont été fournis sur d'autres programmes et services
- **94 %** (n = 120) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la communication dans la langue avec laquelle ils sont le plus à l'aise
- **88 %** (n = 113) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits du niveau de communication entre eux et leur conseiller
- **73 %** (n = 59) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la procédure pour déposer une plainte ou faire part d'une préoccupation
- **77 %** (n = 57) des répondants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la

façon dont leurs préoccupations ou leurs plaintes ont été traitées

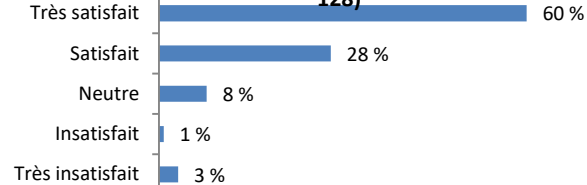
**Figure 16 : Satisfaction à l'égard des renseignements, y compris les aiguillages, qui vous sont fournis au sujet d'autres programmes et services pour répondre à vos besoins (n = 121)**



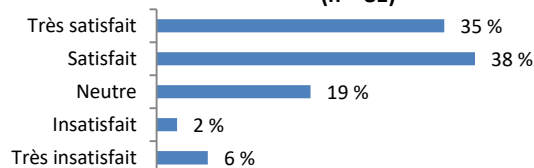
**Figure 17 : Satisfaction à l'égard de la communication dans la langue dans laquelle vous êtes le plus à l'aise (n = 127)**



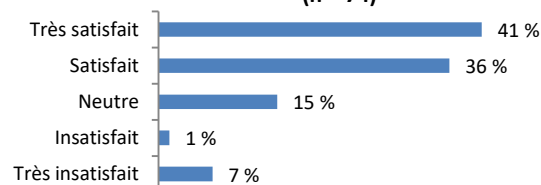
**Figure 18 : Satisfaction à l'égard de la communication entre vous et votre conseiller (n = 128)**



**Figure 19 : Satisfaction à l'égard du processus de signalement d'une préoccupation ou d'une plainte (n = 81)**



**Figure 20 : Satisfaction à l'égard de la façon dont vos préoccupations ou vos plaintes ont été traitées (n = 74)**

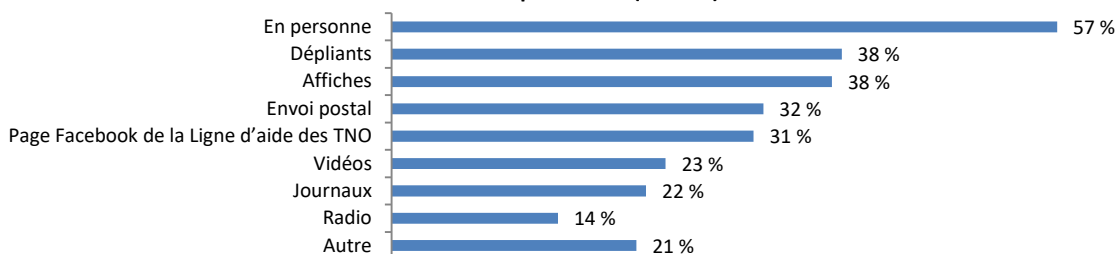


<sup>4</sup> En raison des arrondis, les chiffres ne totalisent pas toujours 100 %. Les répondants avaient la possibilité de sauter les questions auxquelles ils ne souhaitaient pas répondre. Par conséquent, le nombre total de répondants (représenté par « n » dans le titre de chaque figure) peut varier pour chaque question.

## Préférences pour les programmes futurs

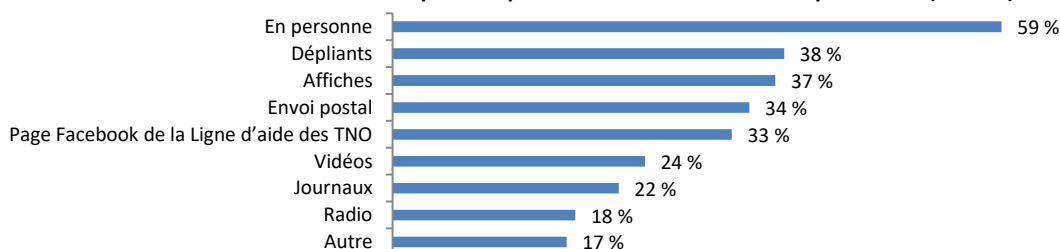
Les répondants qui ont actuellement accès au PCC ont également eu l'occasion de choisir leurs préférences pour recevoir des renseignements généraux et spécifiques sur la santé mentale et les dépendances, ainsi que sur les programmes et services liés à la santé mentale et aux dépendances. Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse pour indiquer leurs préférences. Les graphiques sont organisés de manière à afficher en premier les options les plus choisies. Les exemples de préférences dans la catégorie « autre » comprenaient les médias sociaux et les courriels.

**Figure 21 : Préférences pour recevoir des renseignements généraux sur la santé mentale et les dépendances (n = 120)\***



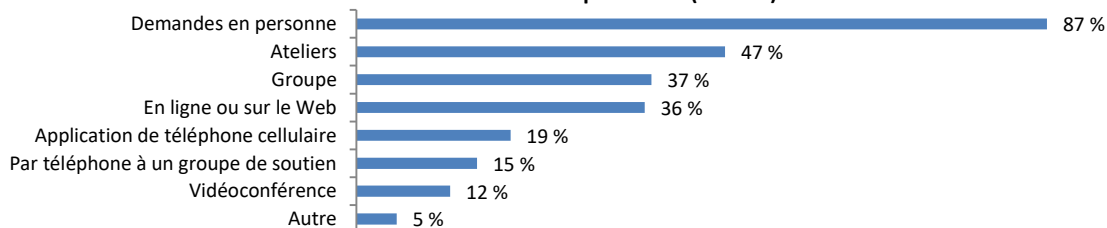
\*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

**Figure 22 : Préférences pour recevoir des renseignements précis sur les programmes et les services mis à leur disposition pour la santé mentale et les dépendances (n = 119)\***



\*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

**Figure 23 : Préférences à l'égard de la modalité des programmes et services de santé mentale et de lutte contre les dépendances (n = 118)\***



\*Les pourcentages ne totalisent pas 100 % parce que les répondants pouvaient sélectionner plus d'une option de réponse.

## Questions ouvertes

### Que faisons-nous de manière adéquate au sein du PCC?

Lorsqu'on leur a demandé ce que le PCC faisait de manière adéquate, la majorité des répondants se sont dits satisfaits du service général de counseling. Plus précisément, les répondants étaient satisfaits du format des services de counseling (p. ex. en personne, par téléphone) et de l'accès aux ressources et aux renseignements supplémentaires. La majorité des répondants se sont également déclarés satisfaits du conseiller qu'ils consultaient. Les répondants ont déclaré avoir une bonne communication avec leur conseiller de sorte qu'ils se sentent écoutés et soutenus en faisant part de leurs inquiétudes et que le conseiller répond à leurs besoins. Des personnes ont également mentionné que la capacité du programme d'offrir l'accès à des services de counseling fait partie des choses que le programme réussit bien (p. ex. l'accès dans leur collectivité, l'horaire souple des rendez-vous, etc.).

### Que pouvons-nous améliorer au sein du PCC?

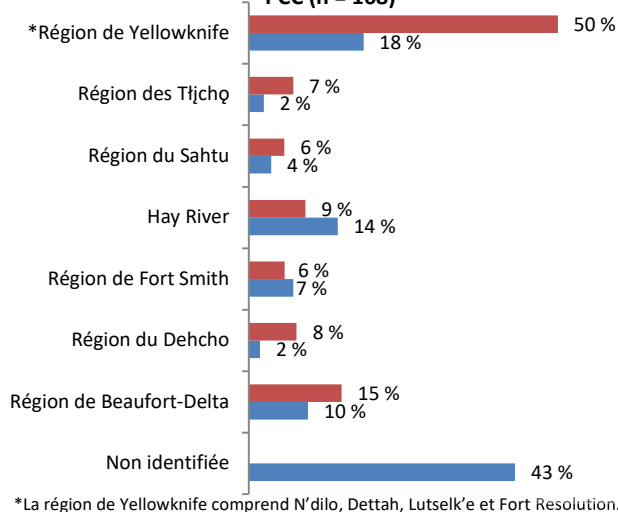
Dans les discussions sur ce qui pourrait être amélioré au sein du PCC, la réponse la plus fréquente avait trait au délai d'attente pour s'inscrire au programme et obtenir un rendez-vous initial avec un conseiller. Parmi les autres suggestions, mentionnons l'ajout de conseillers, la modification des heures de service pour plus de flexibilité et de commodité, le changement du lieu pour améliorer la protection de la vie privée, l'amélioration des programmes de manière à répondre à une variété de préoccupations particulières (p. ex. TSPT, dépendances) tout en assurant le suivi, et l'augmentation de la visibilité du programme pour qu'il soit accessible à un plus grand nombre de personnes aux TNO.

## RÉTROACTION DES PERSONNES AYANT UNE EXPÉRIENCE ANTÉRIEURE DE L'ACCÈS AU PCC

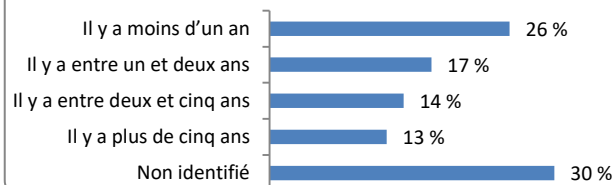
Les personnes qui n'accèdent plus au PCC ont été invitées à commenter leur expérience antérieure. Les résultats observés comprennent les données démographiques et informationnelles sur ce que les répondants ont apprécié au sujet du programme, les raisons pour lesquelles la participation a été interrompue et des suggestions d'amélioration.

Au total, 168 questionnaires en ligne ont été retournés par des personnes ayant déjà eu une expérience avec le PCC, mais qui n'accèdent plus au programme. Les questionnaires remplis ont été retournés de toutes les régions des TNO. Environ le quart des répondants (26 %, n = 43) ont déclaré avoir participé pour la dernière fois au PCC il y a moins d'un an. Environ la moitié des répondants (54 %, n = 90) ont reçu des services de counseling communautaire, 1 % des répondants ont reçu des services du centre Tree of Peace et 45 % n'ont pas indiqué où les services ont été reçus. Toutes les cohortes d'âges étaient représentées dans les questionnaires remplis, pour lesquels près de la moitié des répondants (47 %, n = 79) avaient entre 20 et 49 ans, ce qui est semblable à la répartition d'âge des répondants qui ont actuellement recours au PCC.

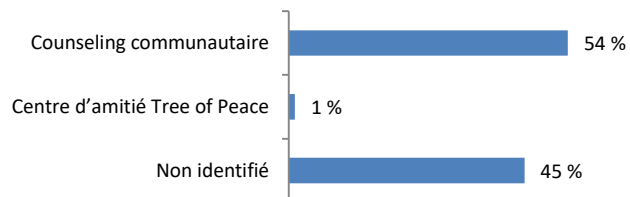
**Figure 24 : Emplacement des questionnaires retournés par les personnes ayant déjà eu accès au PCC (n = 168)**



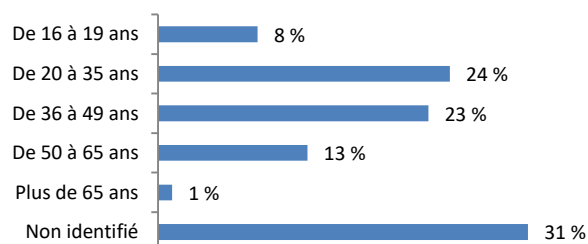
**Figure 25 : Le nombre d'années depuis la dernière participation des répondants au PCC (n = 168)**



**Figure 26 : Répondants ayant déjà eu recours aux services du PCC par type de service (n = 168)**



**Figure 27 : Répondants ayant déjà eu recours aux services du PCC par âge (n = 168)**



## Questions ouvertes

### Qu'avez-vous aimé au sujet du PCC?

Lorsqu'on a demandé aux personnes ayant déjà eu accès au PCC ce qu'elles avaient aimé à propos du programme, les répondants ont surtout mentionné la satisfaction à l'égard des conseillers qu'ils ont consultés. Les répondants ont également apprécié le fait que le PCC offrait gratuitement l'accès aux services dans diverses collectivités. Quelques répondants ont apprécié les différentes modalités de prestation des services de counseling (p. ex. en personne, par téléphone, en groupe). Les personnes qui ont eu accès à des services de counseling dans le cadre de séances de groupe ont apprécié le lien avec les autres et le soutien par les pairs. Certains répondants ont déclaré ne pas aimer le programme sans donner de raison précise.

### Pour quelle raison ne participez-vous plus au PCC?

Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils ne participaient plus au PCC, les répondants ont le plus souvent dit qu'ils estimaient ne plus avoir besoin de participer au programme parce que les services de counseling les avaient aidés à résoudre leurs problèmes ou à faire des progrès relativement à leurs préoccupations initiales. Toutefois, certains répondants ont également indiqué qu'ils n'avaient pas l'impression que le programme leur convenait ou qu'ils n'aimaient pas leur conseiller ou ne se sentaient pas à l'aise avec lui. D'autres réponses ont fait état d'obstacles à l'accès au programme (p. ex. heures d'ouverture, déplacements, délai d'attente, absence de conseiller en milieu communautaire, aucune communication de la part du PCC après l'admission, etc.), du

roulement du personnel et de préoccupations en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

### Qu'est-ce qui aurait pu améliorer votre expérience avec le PCC?

Lorsqu'on leur a demandé ce qui aurait pu améliorer leur expérience de counseling, la majorité des répondants ont dit vouloir des conseillers mieux formés, avec des suggestions précises, comme des professionnels de la santé qualifiés, ainsi qu'une formation sur la pratique et la compétence culturelles tenant compte des traumatismes. Les préoccupations variaient, certains répondants ayant l'impression que le conseiller ne leur portait pas suffisamment d'attention ou d'empathie, tandis que d'autres se préoccupaient de la confidentialité et de la protection de la vie privée. Un certain nombre de répondants ont également exprimé des préoccupations au sujet du roulement du personnel et de la difficulté à avoir une personne stable dans le rôle de conseiller. D'autres suggestions portaient sur l'accès aux services, dont la nécessité d'améliorer les heures (p. ex. la disponibilité en soirée), de réduire les temps d'attente, d'accroître les services de counseling au sein de la collectivité, d'accroître la variété des services (p. ex. à domicile, par téléphone ou en groupe) et d'augmenter le nombre de points de service privés.

## Méthodologie

Le questionnaire de 2018 sur la satisfaction de la clientèle du PCC a été distribué du 15 août au 15 octobre 2018 dans tous les établissements offrant le PCC. Toutes les personnes qui se sont présentées à un rendez-vous devaient recevoir le questionnaire une fois pendant la période d'administration. Le questionnaire était également disponible en ligne pour la première fois. Ce questionnaire autogéré était disponible en anglais et en français, et des services d'interprétation étaient offerts aux personnes souhaitant obtenir le service dans une autre langue officielle.

La méthodologie du questionnaire a été modifiée en 2018 pour inclure l'utilisation d'un libellé plus neutre afin de réduire le biais de réponse potentiel.

Un libellé neutre a été utilisé pour demander aux répondants d'évaluer le niveau de satisfaction à l'égard du PCC plutôt que le niveau d'accord à un énoncé positif. Il est important de noter que tout changement par rapport aux années d'administration précédentes dans la satisfaction déclarée pour un indicateur en particulier peut être attribuable aux changements apportés au questionnaire plutôt qu'à un reflet précis d'une tendance à la hausse ou à la baisse.

Bien que le résultat soit une amélioration générale de la qualité du questionnaire, les comparaisons entre les résultats de 2016 et ceux de 2018 ne sont pas possibles.

Il s'agissait également de la première année où un ensemble distinct de questions était mis à la disposition des personnes ayant déjà eu une expérience avec le programme, mais qui n'y accédaient plus. Cela a été fait pour mieux comprendre les raisons pour lesquelles les personnes n'accédaient plus au PCC et cerner les points à améliorer.

Les commentaires fournis en réponse aux questions ouvertes ont été analysés à la recherche de thèmes récurrents, lesquels ont éclairé les constatations présentées dans le présent rapport.



If you would like this information in another official language, call us.

English

---

Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, contactez-nous.

French

---

Kĩspin ki nitawihtĩn ē nihiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsīnān.

Cree

---

Tłıchq yati k'ęę. Dı wegodı newq dè, gots'o gonede.

Tłıchq

---

ʔerihł'is Dēne Sų́nē yati t'a huts'elkēr xa beyáyati theɔq ɔat'e, nuwe ts'ēn yóftu.

Chipewyan

---

Edı gondı dehgáh got'ıje zhatié k'ęę edat'éh enahddhę nıde naxets'ę edahłı.

South Slavey

---

K'áhshó got'ıne xədə k'é hederı ɔedjht'ė yerınıwę nıde dúle.

North Slavey

---

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ıjāhch'uu zhit yinothan jı', diıts'āt ginokhıı.

Gwich'in

---

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

---

Ćbđġ ŃŃŃbđĊ ĀŁLJĀŁŁĊ Δ.ɔbŃĲĊ-ŃbŁĲŃb, ĐŁŁŃŁ.ɔĊ ĐŃbĊŁŁ.Ł.ŃĲŃĲ.

Inuktitut

---

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Inuinnaqtun

---

1-855-846-9601