

## Ontario Structured Psychotherapy Program Frequently Asked Questions

## Foire aux questions sur le programme Psychothérapie structurée Ontario (PSO)

### Does the individual being referred need to have a primary care provider or family doctor?

Individuals referred to OSP do not need to have a primary care provider or family doctor to be eligible for or to receive OSP services.

### Faut-il avoir un fournisseur de soins primaires ou un médecin de famille pour avoir accès au programme PSO?

Il n'est pas nécessaire d'avoir un fournisseur de soins primaires ou un médecin de famille pour être admissible aux services du programme PSO ou pour en recevoir.

### Can individuals who live in different regions of the Northwest or in remote communities receive services?

Services can be accessed across the Northwest LHIN region and are available either in person, by phone or virtually. In-person services are available at numerous locations including Kenora, Fort Frances and Thunder Bay with more locations to be added over time.

### Si je vis dans une autre région du Nord-Ouest ou dans une communauté éloignée, est-ce que je peux recevoir des services?

Les services sont offerts aux résidents de toute la région du Nord-Ouest, soit en personne, par téléphone ou virtuellement.

### What happens after a referral is submitted?

1. All referrals will be screened by an intake clinician to make sure that OSP will be a good fit and provide recommendations to a more suitable service(s) if OSP is not appropriate.
2. If OSP appears appropriate, clients can expect a call from the program assistant within 5-7 business days of the referral being submitted to book an intake assessment.
3. The intake assessment involves completing brief questionnaires to identify the main mental health concern and determine which OSP service best fits your needs
4. If it is determined in the assessment that OSP may not be the best fit, an attempt or recommendation will be made to connect you with a more suitable service(s)

After the assessment the client will be contacted by an OSP therapist from community-based partner organization or by a coach/therapist from a self-led service to start treatment.

### Que se passe-t-il après qu'une demande de services est présentée?

1. Une clinicienne ou un clinicien chargé de l'accueil examine chacune des demandes pour s'assurer que le programme PSO répondra aux besoins de la personne en question ou, dans le cas contraire, recommander des services qui conviendraient.
2. Si le programme PSO semble convenir, vous pouvez vous attendre à recevoir dans les 5 à 7 jours ouvrables suivant la présentation de la demande un appel de l'adjointe de programme, qui fixera la date d'une évaluation d'accueil.
3. L'évaluation d'accueil consiste à répondre à de brefs questionnaires qui permettent de déterminer le principal problème de santé mentale ainsi que le service du programme PSO qui répondra le mieux à vos besoins.
4. Si cette évaluation révèle que le programme PSO ne vous convient pas tout à fait, on tentera de vous mettre en contact avec des services qui répondront mieux à vos besoins, ou on fera une recommandation à cet égard.

|   |   |
|---|---|
|   | <p>Après l'évaluation, un(e) thérapeute du programme PSO d'un organisme communautaire partenaire ou un accompagnateur, une accompagnatrice ou un(e) thérapeute d'un service d'auto-assistance communiquera avec vous pour entreprendre le traitement</p>  |
| <p><b>Can I fax a referral</b></p> <p>We are currently unable to receive direct referrals via fax. <a href="#">Please visit the St Joseph's Care Group OSP page for more information about how to submit a referral.</a></p>  | <p><b>Est-ce que je peux envoyer une demande de services par télécopieur?</b></p> <p>Pour le moment, nous ne pouvons pas recevoir directement de demandes de services par télécopieur. <a href="#">Pour obtenir d'autres renseignements sur la façon de présenter une telle demande, visitez la page Web du St. Joseph's Care Group sur le programme PSO.</a></p>   |
| <p><b>What are the wait times for service?</b></p> <p>The wait times are variable and depend on the number of referrals we have received at any given time. Clients can expect a call from the OSP program assistant within 5-7 business days of the referral being submitted to book an intake assessment. Wait times for OSP services vary depending on the type of service and can range from a few weeks to a few months.</p>   | <p><b>Quels sont les temps d'attente pour les services?</b></p> <p>Les temps d'attentes varient et dépendent du nombre de demandes de services reçues à un moment donné. Vous pouvez vous attendre à recevoir dans les 5 à 7 jours ouvrables suivant la présentation de la demande un appel de l'adjointe de programme, qui fixera la date d'une évaluation d'accueil. Quant aux temps d'attente pour les services offerts par le programme PSO, ils varient selon le type de service et peuvent aller de quelques semaines à quelques mois.</p>  |
| <p><b>Who do I contact for information regarding the status of a referral?</b></p> <p>Please contact St Joseph's Care Group OSP program at 807-624-3543 to speak with an OSP staff member.</p>  | <p><b>Qui appeler pour me renseigner sur le suivi d'une demande de services?</b></p> <p>Appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543 pour parler à un membre du personnel.</p>   |
| <p><b>What happens if a client that is referred is not eligible?</b></p> <p>Not all clients who are referred will be eligible. If a client cannot be served by OSP then a letter will be sent to the referent (with the client's consent) indicating that OSP is not suitable and will provide suggestions of other services outside of OSP that would be more appropriate. It is important to carefully consider if OSP is the right fit for the client before submitting a referral. <a href="#">If the client meets any of the exclusionary criteria listed in the provider handout, you should look into other service options.</a></p> | <p><b>Que se passe-t-il si je ne suis pas admissible au programme PSO?</b></p> <p>Ce ne sont pas toutes les personnes qui présentent une demande de services au programme PSO qui sont admissibles. Si nous déterminons que le programme PSO ne répond pas tout à fait à vos besoins en matière de santé mentale, nous pourrions vous proposer d'autres services qui vous conviendraient mieux. Il est important de vous assurer, avant de présenter une demande de services, que le programme PSO peut répondre à vos besoins. <a href="#">Si vous répondez à n'importe lequel des critères d'exclusion indiqués sur le formulaire, vous auriez peut-être intérêt à envisager d'autres services.</a></p> |

### **What information is being collected and why?**

When enrolled in the OSP program your Ontario health card number, basic personal information (e.g. your name, DOB, address, etc.), demographic information (e.g. age, sex) and treatment assessment results will be collected to understand what treatment is most appropriate for you and to connect you with a service provider. Program data will be shared with Ontario Health to improve mental health programming in Ontario.

### **Quels renseignements recueille-t-on et à quelles fins?**

Lors de votre inscription au programme PSO, nous vous demanderons votre numéro de carte Santé de l'Ontario, des renseignements personnels de base (p. ex. nom, date de naissance et adresse), des renseignements démographiques (p. ex. votre âge et votre sexe) et les résultats de l'évaluation de vos besoins en matière de traitements afin de déterminer celui qui vous convient le mieux et de vous mettre en rapport avec un fournisseur de services. Nous communiquerons les données du programme à Santé Ontario afin d'améliorer les programmes de santé mentale dans la province.

### **Why am I asked about ethnicity, income, gender, ect.? How is this information used?**

Health equity is an important goal of OSP and the collection of standard health equity data helps improve OSP services. All clients will be asked about their gender, sexual orientation, racial/ethnic group, Francophone status, work status, student status, family income, and immigration status. Clients are not required to provide information if they do not feel comfortable doing so and this will not affect their eligibility for services.

The collection of this data can help OSP:

- Identify and address inequities in our services, such as access and wait times
- Understand if population groups are being underserved or excluded
- Identify improvements to service provision and tailor care to the diverse clients being served

### **Pourquoi me pose-t-on des questions sur mon groupe ethnique, mon revenu et mon genre, entre autres? à quoi servent ces renseignements?**

L'équité en matière de santé est un objectif important du programme PSO; la collecte de données uniformisées à ce chapitre nous permet d'améliorer les services du programme. Nous poserons à tous les clients des questions sur leur genre, leur orientation sexuelle, leur groupe racial ou ethnique, leur situation d'emploi, leur revenu familial et leur situation d'immigration, et nous leur demanderons s'ils sont francophones et s'ils sont aux études. Vous n'avez pas à fournir ces renseignements si vous n'êtes pas à l'aise de le faire et ce choix n'aura aucun effet sur votre admissibilité aux services.

Ces données peuvent aider l'équipe du programme PSO aux fins suivantes:

- Cerner les inégalités dans les services en ce qui a trait à l'accès ou aux temps d'attente, par exemple, et y remédier.
- Déterminer si un groupe de la population est mal desservi ou exclu.
- Déterminer les améliorations nécessaires en ce qui a trait à la prestation de services et concevoir des soins qui tiennent compte de la diversité des gens que nous servons.

### **Will my personal health information remain private and confidential?**

Protection of your personal health information is governed by law under the Personal Health Information Protection Act (PHIPA). This Act sets out rules that must be followed when collecting, storing, using and/or

### **Est-ce que mes renseignements personnels sur la santé demeureront privés et confidentiels?**

La protection de vos renseignements personnels sur la santé est régie par la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS). Cette loi précise les règles qu'il faut suivre au moment de recueillir,

sharing personal health information for treatment. There are some exceptions to confidentiality where information may be released with or without your consent (when possible, we will make every effort to notify you of this). The exceptions are:

- If your care provider believes that you are at immediate risk of suicide or serious bodily harm to yourself and disclosure would eliminate or reduce the risk;
- If your care provider believes that there is an immediate risk of serious physical harm or injury to another person and disclosure would eliminate or reduce the risk;
- If your care provider suspects a child under 18 may be at risk for abuse or neglect
- If your care provider believes that any regulated health professional has sexually abused or has been sexually inappropriate with a client
- If your care provider believes that an elderly person living in a long-term care facility is being abused
- Where the disclosure is permitted or required by law (e.g., your information is subpoenaed by a court of law), or disclosure where permitted by PHIPA or other legislation.
- The college is conducting an audit.

In order to provide you with the best and most appropriate treatment available, your information may be shared with other service providers under OSP, as deemed necessary by your clinician. In addition, your care provider may discuss your progress with their clinical supervisor and other therapist trainees as part of ongoing supervision or consultation.

de stocker, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels sur la santé relativement à un traitement. Il y a quelques exceptions à ces règles, c'est-à-dire des situations où des renseignements peuvent être divulgués avec ou sans votre consentement (dans la mesure du possible, nous ferons de notre mieux pour vous en aviser). Il s'agit des situations suivantes:

- Votre fournisseur de soins croit que vous êtes à risque immédiat de mourir par suicide ou de vous infliger des lésions corporelles graves et que la divulgation de renseignements éliminerait ou réduirait ce risque.
- Votre fournisseur de soins croit qu'il existe un risque immédiat de préjudice corporel grave ou de blessure pour une autre personne et que la divulgation éliminerait ou réduirait ce risque.
- Votre fournisseur de soins soupçonne qu'un enfant ayant moins de 18 ans pourrait être à risque de mauvais traitements ou de négligence.
- Votre fournisseur de soins croit qu'un membre d'une profession de la santé réglementée a infligé de mauvais traitements d'ordre sexuel à une cliente ou à un client ou qu'il a eu un comportement sexuel inapproprié à son égard.
- Votre fournisseur de soins croit qu'une personne âgée vivant dans un établissement de soins de longue durée est victime de mauvais traitements.
- La divulgation est autorisée ou exigée par la loi (p. ex. vos renseignements font l'objet d'un ordre de dépôt devant le tribunal), ou elle est permise par la LPRPS ou une autre loi.
- Un ordre professionnel réalise un audit.

Pour qu'il soit possible de vous offrir le meilleur traitement possible et le plus approprié, il se peut que vos renseignements soient communiqués à d'autres fournisseurs de services dans le cadre du programme PSO, si votre clinicien ou clinicienne le juge nécessaire. De plus, votre fournisseur de soins pourrait discuter de vos progrès avec son superviseur clinique et des thérapeutes en formation dans le cadre d'une supervision ou d'une consultation continue.

**Who can I contact if I have more questions regarding privacy and confidentiality of my data in the OSP Program?**

Please contact the St Joseph's Care Group OSP program at 807-624-3543 to be directed to the most appropriate OSP staff member.

**Avec qui puis-je communiquer si j'ai d'autres questions sur la protection et la confidentialité de mes renseignements dans le cadre du programme PSO?**

Appelez le programme PSO du St. Joseph's Care Group au 807 624-3543; on acheminera votre appel au membre du personnel qui pourra le mieux répondre à vos questions.

**What is Measurement Based Care?**

As part of the OSP program, assessments will be assigned to a client by an intake clinician, therapist or coach as needed to ensure clients receive the most appropriate care, to monitor progress and make changes to treatment as necessary. The assessments are primarily completed using a Measurement Based Care software called Greenspace, either independently or with the assistance from a therapist. Greenspace is a Measurement Based Care software that is utilized by many health care organizations focussing on mental health outcomes. Greenspace is HIPPA compliant and is user friendly for clients. Greenspace tracks a client's progress from intake throughout treatment using reported outcomes measures. Commonly used assessment include Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9) for depression and low mood and Generalized Anxiety Disorder-7 (GAD-7) for generalized anxiety. Additional assessments are utilized as needed depending on the main mental health concern.

**Here is a link for more information:**

<https://greenspacehealth.com/en-ca/what-is-mbc/>

**Qu'entend-on par soins fondés sur des mesures?**

Dans le cadre du programme PSO, un clinicien ou clinicienne d'accueil, un thérapeute ou une thérapeute, ou un accompagnateur ou une accompagnatrice vous demandera de répondre à des questionnaires pour s'assurer que vous recevez les soins qui répondront le mieux à vos besoins, suivre vos progrès et, s'il y a lieu, modifier le traitement. Vous répondez à ces questionnaires principalement au moyen d'un logiciel de soins fondés sur des mesures appelé Greenspace; vous répondez aux questions de façon autonome ou avec l'aide d'un thérapeute. Bon nombre d'organismes de soins de santé voués à la santé mentale utilisent ce logiciel. Greenspace est conforme à la loi HIPPA (états-Unis) et facile à utiliser. Ce logiciel fait le suivi de vos progrès durant tout le traitement, à partir de l'accueil, grâce aux mesures des résultats signalés. Figurent parmi les outils d'évaluation couramment utilisés le Patient Health Questionnaire-9 (PHQ-9), soit une échelle de dépistage de la dépression, et le Generalized Anxiety Disorder-7 (GAD-7), échelle de dépistage de l'anxiété. On peut avoir recours à d'autres outils d'évaluation au besoin, selon le principal problème de santé mentale en cause.

**Cliquez sur le lien ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements:**

[Greenspace \(En anglais\)](#)