

Mains.Leresedaideauxfamilles.ca

Rapport annuel 2021-22



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeResedaideauxfamilles.ca

Message du président du Conseil d'administration

Bienvenue au rapport annuel 2021-2022 Mains
Lereseaудаideauxfamilles.ca.

Encore une fois, il y a beaucoup à célébrer chez Mains. Au cours d'une autre année inexorablement marquée par la poursuite de la pandémie de COVID-19, Mains a relevé le défi en faisant preuve de leadership et d'un profond dévouement envers nos clients et leurs familles, nos communautés et nos collègues. Les événements importants, comme cette pandémie, ont une manière de souligner ce qui compte vraiment pour les gens et la société, et il est devenu très clair que le travail dans lequel Mains s'engage est essentiel et que les membres du personnel de Mains sont des travailleurs essentiels.

La décision de maintenir une approche prudente et mesurée dans la réponse aux hauts et bas de la pandémie s'est avérée sage et a permis de fournir une certaine régularité pour les employés et les clients. Le service hybride a prouvé son efficacité, avec Mains proposant le meilleur des deux mondes à nos clients et leurs familles : services virtuels s'il y a lieu, et services en personnes avec des mesures de sécurité en place pour nos clients qui en ont besoin.

Maintenir tout simplement les services durant cette période est

sûrement déjà un accomplissement en soi. Cependant, relever le défi de la pandémie n'est qu'une seule partie de l'histoire et Mains a beaucoup de succès et d'accomplissements de l'année passée à célébrer qui contribuent à une base solide et préparent l'Agence à un succès continu.

Tout d'abord, la création du plan stratégique va aider à aiguiller les décisions pour les trois prochaines années. Ce plan stratégique, créé à partir de la voix de l'Agence par une consultation et une collaboration intensives sur plusieurs mois, s'appuie sur les réussites et les traditions du passé, tout en étant fermement ancré dans le présent et en représentant l'avenir. Mains a plusieurs valeurs qui lui tiennent à cœur : le respect, la compassion, l'intégrité, la responsabilité et la qualité. Ces valeurs fondamentales apportent une signification à tout ce que nous faisons et guident nos actions et interactions alors que nous réalisons notre vision : travailler ensemble pour améliorer le présent et l'avenir. Pour l'avenir, le plan stratégique et ses indicateurs clés de performance serviront de base pour les prochains rapports annuels pour évaluer notre réussite dans la réalisation du plan.

L'expertise et le leadership de Mains étaient en forte demande

Message from the President of the Board of Directors Cont'd

dans toute la province, avec de nombreuses personnes (hauts dirigeants, cliniciens, employés) appelées à faire des présentations lors de divers forums provinciaux et régionaux.

L'expertise de l'Agence dans la santé mentale des enfants et des jeunes a également été mise en avant dans les médias à travers toute la province, du Toronto Star et de TVO à la SRC et aux journaux locaux.

L'équipe de l'autisme a réussi à mettre en œuvre un modèle de rémunération à l'acte, a lancé deux nouveaux programmes et a adopté un équipement personnel de protection afin de continuer à aider les clients et familles en besoin vital de services en personne. L'équipe des services cliniques pour adultes a lancé 13 nouvelles interventions de groupe sur des sujets très utiles pour les clients. Les équipes des services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et du programme Passeport de Mains ont obtenu les temps d'attente les plus rapides de la province, une réussite importante pour les clients et les familles desservis. Tout en répondant à des besoins de plus en plus complexes et à la demande accrue de services résultant de la pandémie, l'équipe des services de santé mentale des enfants et

des jeunes a travaillé pour revoir les nombreuses voies impliquées dans le continuum des soins de santé mentale pour s'assurer que les services sont fondés sur des preuves et centrés sur le client, et pour obtenir des résultats positifs.

Au cours d'une autre année marquée par des défis sans précédent, Mains a constamment démontré son caractère innovant, son dévouement, sa passion et sa résilience. Il y a beaucoup à célébrer et beaucoup d'autres réussites à venir.

Au nom du Conseil d'administration, je remercie tous les membres de Mains pour leur excellence constante et leur dévouement continu à leur travail pour nos clients, familles et communautés.



Tonia Blenkarn

Présidente

du Conseil d'administration

Mains Rapport annuel 2021–22

Temps forts et succès



Services d'autisme et comportementaux

L'équipe des services d'autisme et comportementaux continue de faire évoluer ses services pour répondre aux besoins des familles, et de s'appuyer sur les forces existantes des familles avec les services familiaux fondamentaux, aidant 600 familles dans leur parcours autistique. L'équipe a lancé deux importants Programmes ontariens des services en matière d'autisme cette année : le Programme de la petite enfance géré par des fournisseurs de soins, qui aide les jeunes enfants à apprendre de nouvelles compétences et d'atteindre des objectifs personnalisés; et le Programme d'Entrée à l'école pour les enfants qui se

préparent à entrer en maternelle ou en première année. Le Programme s'est aussi étendu avec l'ouverture de nouveaux sites à Timmins et Pembroke, et en créant des cliniques communautaires à Sturgeon Falls, Bracebridge, North Bay, Timmins, Parry Sound et Petawawa.

 J'apprécie tout ce que vous avez fait pour J et tout le soutien que votre équipe nous a apporté, cela a vraiment été une expérience incroyable et sans l'aide de Mains, je ne sais pas où serait J en ce moment. Merci pour tout.

Aidant, Services d'autisme et comportementaux

 Grâce au séminaire « Pas dans mon assiette », notre fils de 4 ans a essayé tellement de nouveaux aliments! Notre fils refusait de manger de nouveaux aliments depuis plus de deux ans, nous avions l'impression d'avoir tout essayé, en vain. Cependant, après avoir mis en œuvre tout ce que j'avais appris grâce au séminaire, nous sommes fiers d'annoncer qu'il essaie de nouveaux aliments, et qu'il en aime la plupart.

Aidant, Services d'autisme et comportementaux

Équipes cliniques pour les adultes ayant une déficience intellectuelle

L'année dernière, les équipes cliniques pour les adultes ayant une déficience intellectuelle de Mains ont élaboré, développé et mis en place 13 nouveaux groupes d'intervention pour leurs clients, couvrant des sujets importants tels que le deuil et la perte, le bien-être (notamment les stratégies de pleine conscience et soin de soi), la régulation émotionnelle, les limites sociales, les fondements sociosexuels, les rencontres amoureuses et les relations positives, les compétences en matière de loisirs, l'hygiène personnelle, la nutrition et la cuisine, l'hygiène du sommeil, la sécurité personnelle, les soins adaptés aux traumatismes et la communication sociale. En utilisant les principes de la cartographie de l'empathie, les

besoins et les expériences des intervenants ont servi à justifier la création de ces groupes. Les intervenants ont consulté les clients concernés ainsi que leurs soutiens naturels et financiers et d'autres agences partenaires des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Au total, 96 clients uniques ont été mis en relation avec ces services de groupe, ce qui a permis de fournir 117 services de groupe. Les nouveaux groupes ont donné aux clients la possibilité de participer à des services virtuels tout en apprenant à défendre leurs intérêts et en développant des compétences d'interaction sociale avec les autres. Les nouveaux groupes ont reçu des commentaires positifs : 100 % des clients ont déclaré qu'ils recommanderaient le groupe auquel ils ont participé à d'autres personnes et ont indiqué qu'ils avaient appris de nouveaux renseignements qu'ils utiliseraient pour agir différemment dans leur vie.



Offrir ces services aux clients sera très utile pour qu'ils obtiennent les services et les soutiens adaptés à leurs besoins et à leurs envies. Avec un peu de chance, nous pourrions voir ces services s'étendre dans toute la région.

**Partenaire communautaire,
Services pour les adultes**

Services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle – Région du Nord-Est

Les services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle – Région du Nord-Est sont en tête du classement de la province en termes de temps d'attente les plus rapides avec un délai de seulement 28,45 jours entre l'admissibilité et la prise de rendez-vous. Ce succès s'est traduit par la réalisation d'évaluations pour d'autres régions afin de réduire les temps

d'attente dans toute la province. Cela veut dire que les clients peuvent accéder aux services plus rapidement, ce qui se traduit par une réduction globale des temps d'attente dans la province.



Programme Passeport

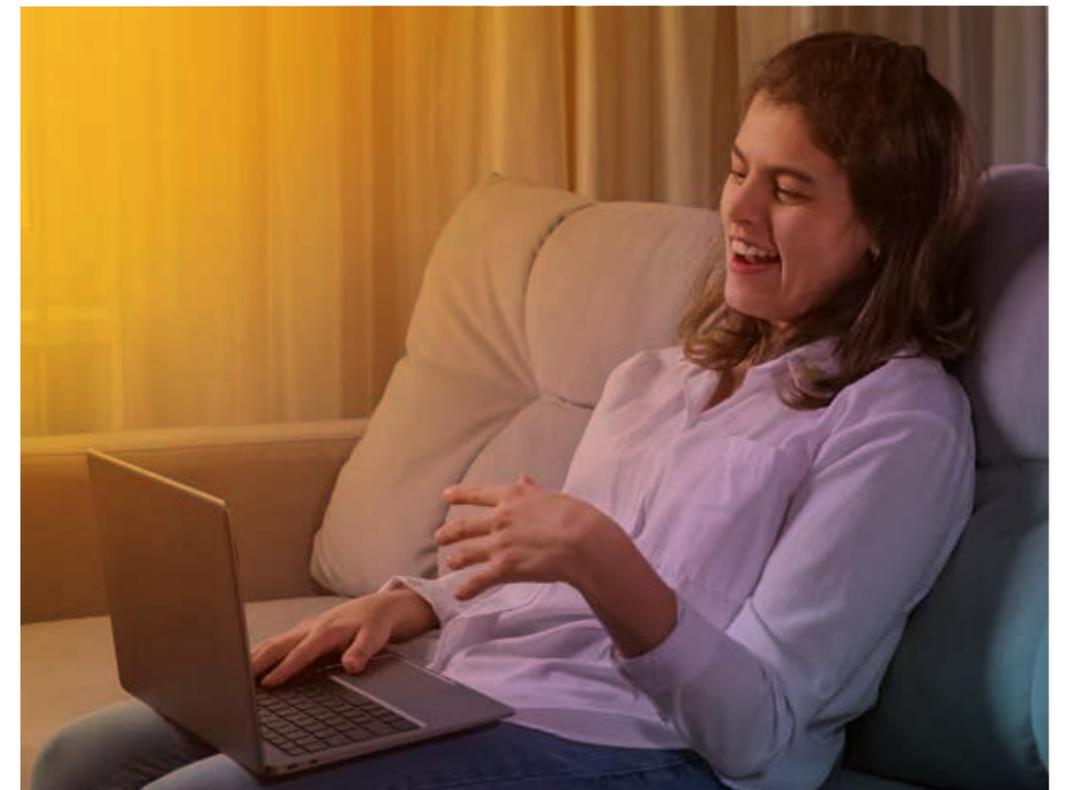
Tout aussi rapide et efficace, l'équipe du programme Passeport de Mains est fière de détenir les délais de traitement les plus rapides pour des demandes dans la province avec un délai moyen de 2,24 jours, ce qui met l'accent sur la réactivité de l'équipe ainsi que la collaboration avec PassportONE pour aider au remboursement des clients. Les clients ont grandement bénéficié de cette réactivité incroyable et les plaintes de clients ont grandement chuté, de 28 en 2020-2021 à trois cette année.



Responsables de la gestion des renseignements

L'équipe des responsables de la gestion des renseignements de Mains s'applique à poursuivre l'amélioration continue de la qualité et a procédé à des améliorations importantes à leur système de billetterie, leur processus d'audit en matière de licences et leur engagement avec tous les intervenants. En collaboration avec le réseau provincial Passeport, et PassportONE, l'équipe a organisé une réunion mensuelle, présidée par un employé de Mains, pour résoudre les problèmes techniques et les divergences dans toute la province. Ce réseau propose un forum pour participer à la formation « Système de renseignements consolidé des services

pour les personnes ayant une déficience intellectuelle », pour étudier les tendances et développer de meilleures pratiques dans la province. Selon les membres, ce groupe a permis d'utiliser les services de développement et le système Passeport de manière plus efficace, laissant plus de temps pour aider les clients.



Programme de responsabilisation directe

L'année dernière a enregistré un nombre record de clients desservis dans le cadre du Programme de responsabilisation directe (PRD). Parmi les 229 clients desservis par le PRD, 202 ont vu leur casier judiciaire supprimé.

“ Merci d'avoir fourni un service impeccable. L'employée du PRD a répondu à toutes mes questions et m'a orienté vers de multiples structures de soutien que j'irai consulter quand les temps seront durs. Je n'avais pas l'impression d'être un autre dossier que l'on traite rapidement, car elle a pris le temps de me faire sentir important et écouté.

Client, Programme de responsabilisation directe



Réseau communautaire de soins spécialisés du Nord

Le réseau communautaire de soins spécialisés du Nord (RCSSN) continue d'aider les clients grâce à la facilitation des soins de santé, à la coordination du soutien complexe et à la gestion des cas de justice pour double diagnostic.

La facilitation des soins de santé a joué un rôle déterminant dans la recherche d'un médecin de famille pour plusieurs familles et a pu aider les clients ayant des besoins médicaux complexes à rester chez eux en réunissant une équipe spécialisée de professionnels de la santé pour les aider. Les clients reconnaissent

souvent l'impact positif et le professionnalisme démontrés par les employés de la coordination du soutien complexe et de la gestion des cas de justice pour double diagnostic.

 Le Programme de la gestion des cas de justice pour double diagnostic m'a beaucoup aidé et m'a permis de rester hors de prison. J'ai reçu de l'aide pour me mettre en relation avec le POSPH, m'occuper de mes affaires judiciaires, obtenir une évaluation psychiatrique et une évaluation psychologique qui m'a apporté une assistance à l'aide du SOPDI. Je suis très heureux et reconnaissant du soutien que j'ai reçu.

Client, Gestion des cas de justice pour double diagnostic

 Personne n'a été aussi instructif, réactif et empathique qu'elle. Elle est professionnelle, attentionnée, et vous pouvez aisément voir qu'elle aime son travail et qu'elle veut aider.

Client, RCSSN

Services de santé mentale des enfants et des jeunes

Pour donner aux parents et aux aidants les compétences et les ressources dont ils ont besoin pour développer leur résilience et aider les personnes dont ils s'occupent, les Services de santé mentale des enfants et des jeunes de Mains ont organisé une variété de présentations et d'ateliers pour les aidants. Ils ont été proposés virtuellement pour se protéger de la COVID-19 et maximiser la portée géographique. Les sujets comprenaient : soutenir son enfant anxieux, l'utilisation d'Internet et votre enfant, discussion à propos du suicide – discussion sûre (en collaboration

avec le responsable de la santé mentale du Near North District School Board), et prendre soin de soi pour les parents et les aidants. La participation était ouverte à tout le monde, pas seulement limitée à la clientèle de Mains, reconnaissant le besoin existant pour certains aidants d'avoir accès à de l'aide même si la personne dont ils s'occupent n'est pas disposée à recevoir un service. Mains est aussi en partenariat avec Parents for Children's Mental Health pour lancer une série de groupes de soutien entre parents, dirigés et gérés par des parents pour les parents.

 Je suis très positif. J'espère que je pourrai continuer à apprendre différentes techniques et perspectives pour améliorer l'éducation de mes enfants. J'aime beaucoup les séances entre parents.

Parent/aidant pour le groupe de parents SNAP (Stop Now and Plan) de la santé mentale des enfants et des jeunes

 Avoir le temps de reprendre contact avec les professionnels et les pairs à propos des progrès de mon fils a été très utile.

Parent/aidant pour le groupe de parents SNAP de la santé mentale des enfants et des jeunes

Services de santé mentale des enfants et des jeunes

Les employés des services pour les enfants et les jeunes développent des partenariats en partageant leurs précieuses connaissances, tout en augmentant le nombre d'adultes pouvant reconnaître et venir en aide aux jeunes en difficulté. Cette année, ils ont organisé une présentation importante pour les personnes faisant du bénévolat avec des jeunes qui ont participé à OUTloud, une organisation soutenant la santé et le

bien-être des jeunes 2SLGBTQA+ et alliés de North Bay et des communautés environnantes. La présentation, Plus de pieds sur terre, se concentrait sur la manière de reconnaître les indicateurs permettant d'établir que quelqu'un a des problèmes de santé mentale et répondre de manière appropriée, ainsi que la manière dont accéder aux soutiens locaux en matière de santé mentale. Les participants ont déclaré qu'ils avaient gagné en confiance pour reconnaître et répondre aux jeunes en besoin de soutien.

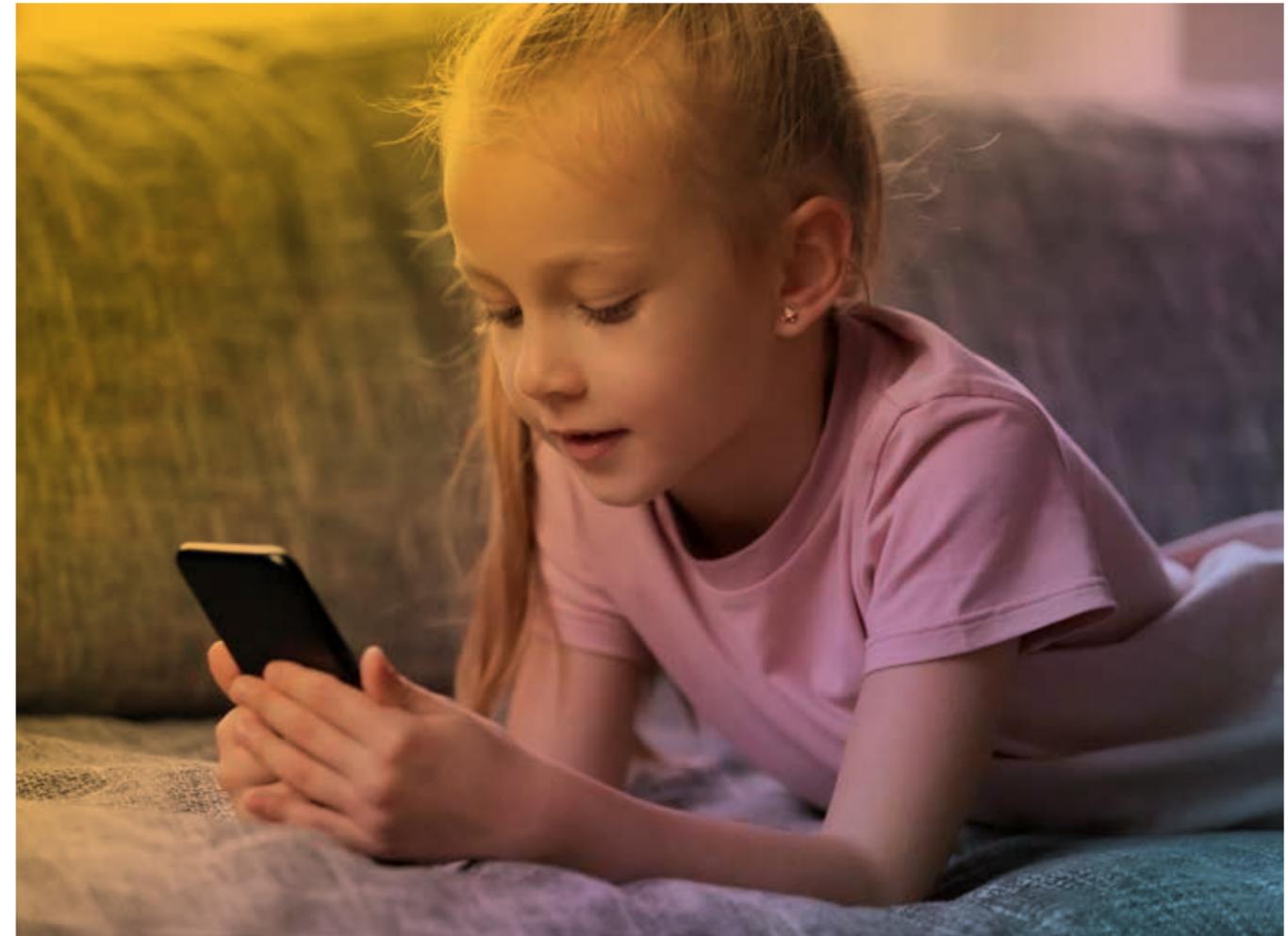
 Hier, mon enfant est allé à l'école une demi-journée et aujourd'hui il y va toute une journée pour une sortie scolaire. Je suis tellement fier de lui, et il semblerait qu'il aille de l'avant. Mon enfant a vraiment adoré sa séance la semaine dernière. Je ne sais pas comment vous remercier. Mon enfant retire vraiment quelque chose du temps que vous passez ensemble.

**Client, Parent/aidant,
Santé mentale des enfants
et des jeunes**

Services de crise de santé mentale des enfants et des jeunes

Mains a réussi à faire passer le service de crise de santé mentale des enfants et des jeunes d'un fournisseur externe à un système interne de réponse aux crises, en améliorant le service en proposant un véritable lien vers l'équipe du service de crise de Mains, 24 h/24 et 7 j/7. Désormais, pour la toute première fois, les clients en crise et les fournisseurs de service accédant à la ligne téléphonique de crise obtiennent une réponse directe et immédiate d'un personnel de crise local et formé en permanence, y compris la nuit et les fins de semaine. Ce soutien peut permettre

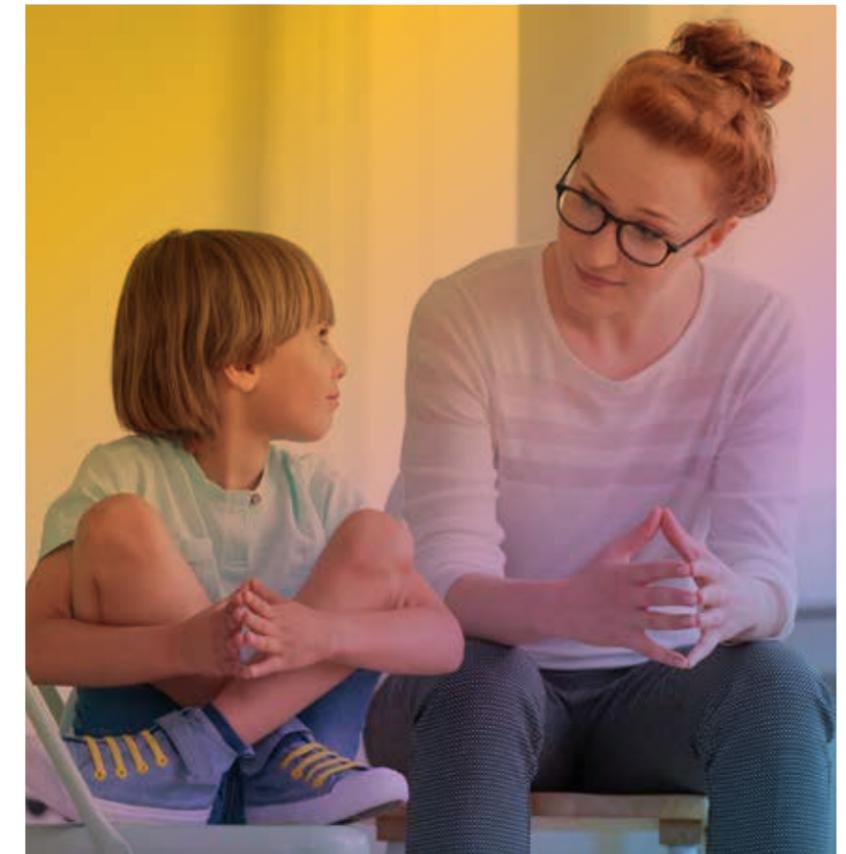
de prévenir de futures crises, de prévenir l'automutilation, et évite que les jeunes soient hospitalisés, soulageant ainsi notre secteur des soins de santé déjà mis à rude épreuve.



Services de traitement à domicile

Les services de santé mentale des enfants et jeunes ainsi que les services de traitement à domicile de Mains ont repensé le modèle clinique pour le centre de traitement de l'agence. Pour cela, Mains a temporairement mis en pause les services au centre de traitement et a collaboré avec un Comité consultatif communautaire récemment créé, a réalisé une analyse documentaire complète et un balayage environnemental des services provinciaux de traitement à domicile, a finalisé une évaluation des besoins communautaires, et a engagé des consultants de chez Behavioral Tech, la principale organisation

de thérapie comportementale dialectique en Amérique du Nord pour former le personnel à cette modalité de traitement fondée sur des données probantes. Cela a donné un nouveau modèle clinique fondé sur des données probantes pour le centre de traitement qui comprend la mesure des résultats cliniques ainsi que l'évaluation continue du programme. Ce modèle est construit autour de la thérapie comportementale dialectique intensive, dont on a démontré de façon empirique qu'elle convient mieux à l'aide aux jeunes qui rencontrent des difficultés complexes en matière de santé mentale et de comportement.



Services de justice des jeunes

L'année dernière a enregistré un nombre record de clients desservis dans le cadre du Programme de responsabilisation directe (PRD). Parmi les 229 clients desservis par le PRD, 202 ont vu leur casier judiciaire supprimé.

“ Pour se racheter auprès d'une quincaillerie locale, un jeune du Programme de déjudiciarisation après inculpation a travaillé dur à son emploi à temps partiel, exploitant davantage ses compétences entrepreneuriales en construisant et en vendant des jardinières. Finalement, ce jeune a gagné suffisamment d'argent pour payer son dédommagement.

Expérience d'un client avec les services de justice pour la jeunesse



Mains Rapport annuel 2021-22

Résumé des services et soutiens



Enfants et jeunes

Services en matière d'autisme	20-21	21-22
Évaluations diagnostiques	31	39
Familles desservies	465	574
Clients desservis avec de la thérapie directe	141	243
Demandes de pause	145	173
% de clients demandant la coordination de soutien complexe	38 %	22 %

Services de développement de l'enfant	20-21	21-22
Services de soutien au développement pour enfants – <i>Personnes desservies</i>	82	74
Bon départ – <i>Personnes desservies</i>	—	162
Développement du nourrisson et de l'enfant – <i>Personnes desservies</i>	138	117

Enfants et jeunes

Santé mentale des enfants et des jeunes – Services essentiels	20–21	21–22
Brefs (counselling à court terme), counselling et thérapie et soutiens en temps de crise – <i>Services fournis</i>	1760	1861
Services de traitements intensifs (à domicile, classes de traitement de jour, et Centre de traitement de la santé mentale des enfants et des jeunes) – <i>Services fournis</i>	72	89
Consultations spécialisées et évaluations (psychologie, psychiatrie) – <i>Services fournis</i>	128	136
Santé mentale des enfants et des jeunes – Services responsables	20–21	21–22
Enfants et jeunes desservis par trois fournisseurs de services essentiels dans la zone de services de Muskoka, Nipissing, Parry Sound – <i>Services fournis</i>	2 725	2 889

Enfants et jeunes

Services de justice	20-21	21-22
Programme de visites supervisées – <i>Personnes desservies</i>	24	26
Comité de justice pour la jeunesse – <i>Personnes desservies</i>	14	17
Jeunes en transition et Programme d'assistance et de surveillance intensives – <i>Personnes desservies</i>	21	20
Travailleur social judiciaire auprès des jeunes ayant des troubles de santé mentale – <i>Personnes desservies</i>	22	33
Soutiens de navigation	20-21	21-22
Planification coordonnée des services – <i>Personnes desservies</i>	34	45
Organisme de coordination des services de télésanté mentale – <i>Nombre d'aiguillages</i>	1047	1043

Adult

Services communautaires et cliniques	20-21	21-22
Services cliniques <i>Régions Muskoka Parry Sound – Personnes desservies</i>	219	261
Services cliniques <i>Région du Nord – Personnes desservies</i>	251	266
SOPDI <i>Région du Nord-Est – Trousses de demande remplies</i>	296	275
SOPDI <i>Région du Nord-Est – Jumelage et mise en relation avec les services appropriés</i>	80	85
Passeport <i>Région du Nord-Est – Personnes desservies</i>	2 315	2 427
Réseau communautaire de soins spécialisée <i>Région du Nord – Personnes desservies</i>	118	185
Hébergement spécialisé <i>Région du Nord – Personnes desservies</i>	17	22
Services de justice	20-21	21-22
Programme de responsabilisation directe – <i>Personnes desservies</i>	113	229

Personnel

Personnel	20-21	21-22
Nombre d'employé.e.s	233	228
<i>Personnel occasionnel/suppléant</i>	38	24
<i>Temps partiel</i>	27	27
<i>Temps plein</i>	168	177
Nombre d'employé.e.s bilingues	61	58

États financiers

Revenus	20-21	21-22
Total	21,7 M \$	25,7 M \$
MSESSC	62 %	68 %
MS	32 %	26 %
MPG, Santé Canada, Justice Canada	3.2 %	2.6 %
Autres	2.8 %	3.4 %

Dépenses	20-21	21-22
Total	21 M \$	25,2 M \$
Salaires et avantages sociaux	64 %	62 %
Paiements de transfert	11 %	12 %
Pandémie	7 %	5 %
Autres dépenses	7 %	8 %
Services professionnels contractés	6 %	9 %
Occupation	5 %	4 %

