

RAPPORT ANNUEL

2020/21



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca

LeReseauaideauxfamilles.ca

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Quelle année! La pandémie de COVID-19 est un événement majeur qui a modifié notre monde, nos communautés et notre Agence d'une manière que nous sommes encore en train de découvrir. La pandémie a également montré clairement que le travail effectué par Mains LeReseauaideauxfamilles.ca est un travail essentiel et le personnel de Mains, des travailleurs essentiels.

Dans une année marquée par des défis sans précédent, Mains a constamment relevé ces défis avec innovation, dévouement, passion et résilience. Tout au long de la pandémie, Mains a été là, offrant son aide à nos clients, familles et communautés.

Lorsque des restrictions ont forcé de nombreux services ontariens à fermer leurs portes aux visites en personne et au travail au bureau, les dirigeants et les employés de Mains ont fait preuve d'une efficacité étonnante pour réussir la transition des services vers un format virtuel et à un travail à domicile en moins d'une semaine.

L'Agence a fait preuve de constance en continuant à répondre aux besoins des clients lorsque les temps étaient difficiles, et lorsque les clients avaient le plus besoin de Mains. Lorsqu'il a été jugé sûr de revenir à un service en personne, Mains a été en mesure de fournir cette option de manière sûre et efficace grâce à des protocoles de

prévention et de contrôle des infections (PCI) qui ont fait l'objet de recherches approfondies, d'une bonne communication et d'une amélioration continue. Les bureaux et les salles de réunion ont été réaménagés pour mieux supporter les nouvelles mesures PCI. Pour aider les clients à comprendre certains des changements mis en œuvre, une courte vidéo a été produite afin d'expliquer clairement en quoi et pourquoi le service pouvait sembler différent.

Le succès de l'agence dans l'élaboration et la mise en œuvre de PCI a été reconnu par beaucoup, y compris par le Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESC), qui a demandé à Mains de servir de responsable PCI, en fournissant des documents et des conseils à tous les organismes financés par le MSESC dans la région du Bureau de santé du district de North Bay-Parry Sound.

Au terme de l'exercice 2020-2021, Mains offre le meilleur des deux mondes à ses clients et à leurs familles : un service virtuel combiné à un service en personne sûr pour ceux qui en ont besoin. Ce modèle de service hybride s'avère très efficace et devrait rester en place longtemps après la fin de la pandémie. Bien que l'année a été inhabituelle à bien des égards, l'Agence a continué à célébrer de nombreuses choses.

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a célébré son 10e anniversaire à Hands, une occasion marquée par une série de postes virtuels. Un nouveau site a été ouvert à Timmins, axé sur l'autisme et les services comportementaux. L'Agence a également lancé un nouveau site Web attrayant axé sur les clients et doté d'une intelligence artificielle afin d'aider les clients et les familles dans leur parcours avec Mains.

Mains a beaucoup à célébrer et de nombreux autres succès sont prévus dans un avenir proche.

Au nom du conseil d'administration, je remercie toute l'équipe de Mains pour sa résilience au cours d'une année très difficile, ainsi que pour sa passion et son dévouement continus au service de nos clients, de nos familles et de nos communautés.



Cheryl Sutton

Présidente du conseil d'administration



FAITS MARQUANTS ET RÉALISATIONS

Lorsque la pandémie a frappé et que de nombreuses organisations ont été contraintes de fermer leurs portes, les services à l'enfance et à la jeunesse de Mains ont évolué pour maintenir les services essentiels à la communauté, notamment en adaptant notre modèle de services de traitement en direct et en donnant la priorité au travail virtuel. Grâce aux nouveaux points d'accès virtuels et à la variété des programmes hebdomadaires en ligne, un bon départ a reçu un total de 2 788 visites de parents, soit plus du double de l'année précédente. Les premiers chiffres concernant l'accès à la clinique de conseil ont diminué, car les principaux facteurs de stress pour les enfants, comme l'école, ont été supprimés.

Ces chiffres ont rapidement rebondi, avec une augmentation de 184 % des besoins de service d'avril à décembre 2020.

En réponse à la pandémie, Mains a mis en place un financement de relève en cas de crise pour les Services de santé mentale des enfants et des jeunes afin d'aider les familles en difficulté et menacées de rupture familiale. Les familles ont eu accès à un soutien financier ponctuel et à court terme pour prendre un répit et se libérer des responsabilités importantes liées à la prise en charge d'enfants et de jeunes présentant des besoins accrus. Depuis mai 2020, Mains a accordé plus de 24 000 \$ pour des familles ayant besoin de services de relève en cas de crise.

Les Services de santé mentale des enfants et des jeunes ont constaté que les familles avaient de plus en plus besoin d'un soutien ponctuel pendant le confinement lié à la pandémie. Pour les aider, ils ont élargi leur capacité en proposant des séances de psychothérapeutes la fin de semaine.

L'équipe responsable de l'autisme a fait évoluer ses services pour répondre aux besoins et aux forces des familles en offrant une flexibilité de services, y compris le diagnostic, la coordination des services, les soutiens fondamentaux et les thérapies individualisées, toutes disponibles en personne et virtuellement. En tant que chef de file en matière de soins virtuels, le programme d'autisme de Mains a rapidement évolué pendant la pandémie de COVID-19 pour passer à une prestation de services purement virtuelle, garantissant la continuité des soins pour les familles. Le programme fonctionne désormais selon un modèle de service hybride afin de répondre aux besoins des familles là où elles se trouvent.

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) ont célébré leur 10e anniversaire à Mains en 2021. Malgré les nombreux défis liés à la pandémie pour les clients, le programme Passeport a renforcé les groupes de travail provinciaux et

d'autres SOPDI tout en réussissant la migration vers une base de données provinciale.

Les programmes SOPDI et Passeport ont tous deux fait l'objet d'une vérification de l'optimisation des ressources et les programmes de Mains ont été reconnus par le vérificateur général pour leurs forces.

Le personnel des Services cliniques pour adultes s'est engagé dans le développement de programmes pour soutenir les nouvelles offres d'intervention de groupe et la refonte des programmes existants. Comme les effets de la pandémie ont suspendu les services en personne, l'équipe des services cliniques a utilisé son expertise collaborative en matière d'évaluation virtuelle et de pratiques d'intervention, passant rapidement à un modèle de soins entièrement virtuel. Les services virtuels ayant atteint leur pleine à pleine capacité, un nouveau « Menu des services » a été créé, mettant en évidence les méthodes interdisciplinaires utilisées par l'équipe de services cliniques pour adultes.

En réponse aux effets de l'isolement social et à l'interruption des routines causée par la pandémie, les Services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle ont lancé le Café de la communication (Communication Coffee Club) pour fournir des opportunités de renforcement des compétences cliniques dans les domaines des capacités de communication sociale, de la conversation et du langage, ainsi que de la confiance dans les plateformes en ligne. Il a permis aux clients d'interagir avec leurs pairs et de créer de nouveaux réseaux de socialisation. Ce forum s'est avéré fructueux aux yeux des participants comme en témoignent le niveau élevé de participation et les réactions positives des clients.

L'équipe des responsables de la gestion de l'information de SOPDI a effectué un audit de tous les utilisateurs du système d'information centralisé sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle (DSCIS) et a soutenu l'intégration de la fonctionnalité du Passeport au DSCIS.

Le Réseau communautaire de soins spécialisés du Nord (RCSS) a mis au point un outil convivial qui cartographie le secteur des services de développement pour adultes dans les régions du Nord et du Nord-Est pour servir de ressource de formation et d'orientation aux nouveaux employés et aux partenaires intersectoriels. L'équipe du RCSS est maintenant complètement intégrée, avec tous les coordonnateurs de parcours complexe, les animateurs de soins de santé et les gestionnaires des cas en matière de justice et de double diagnostic intégrés depuis le mois de février 2021.

RÉSUMÉ SERVICES & SOUTIEN

ENFANTS & JEUNES

	19/20	20/21
SERVICES RELATIFS À L'AUTISME		
Évaluations diagnostiques	34	31
Familles uniques desservies	N/A	465
Clients de thérapie directe servis	N/A	141
Demandes de services de relève	N/A	145
% de clients nécessitant une coordination de services complexes	N/A	38%
SERVICES DE DÉVELOPPEMENT DE L'ENFANT		
Services de soutien au développement pour les enfants <i>Personnes servies</i>	71	82
UN BON DÉPART		
Visites parents	1310	2788
Visites enfants	1214	427
Développement du bébé et de l'enfant <i>Personnes servies</i>	201	138
SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES JEUNES SERVICES DE BASE		
Conseil bref (conseil à court terme), conseil et thérapie et soutien de crise <i>Services fournis</i>	2248	1760
Services de traitement intensif (à domicile, en classe de traitement de jour et Centre de traitement de la santé des enfants et des adolescents) <i>Services fournis</i>	105	72
Consultations et expertises spécialisées (psychologie, psychiatrie) <i>Services fournis</i>	108	128
SANTÉ MENTALE DES ENFANTS ET DES JEUNES SERVICES D'ACCUEIL		
Enfants et jeunes desservis par trois fournisseurs de services de base dans la zone de service de Muskoka, Nipissing, Parry Sound <i>Services fournis</i>	3428	2725
SERVICES JURIDIQUES		
Programme de visites supervisées <i>Personnes servies</i>	36	24
Comité de justice pour la jeunesse <i>Personnes servies</i>	13	14
Jeunes en transition et programme intensif de soutien et de supervision <i>Personnes servies</i>	33	21
Intervenant auprès des tribunaux en santé mentale pour les jeunes. <i>Personnes servies</i>	22	22
SUPPORTS DE NAVIGATION		
Planification coordonnée des services <i>Personnes servies</i>	32	34
Coordination de la télé-santé mentale <i>Références</i>	1042	1047

ADULTES

	19/20	20/21
SERVICES CLINIQUES		
Services de soutien au développement pour les adultes et Réseau communautaire de soins spécialisés du Nord <i>Services fournis</i>	574	470
SERVICES COMMUNAUTAIRES <i>SERVICES DE L'ONTARIO POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE - RÉGION DU NORD-EST (SOPDI - RNE)</i>		
Dossiers de demande complétés	274	296
Correspondance et liaison avec les services appropriés	170	80
Programme passeport <i>Personnes servies</i>	2181	2315
SERVICES JURIDIQUE		
Programme de responsabilité directe <i>Personnes servies</i>	134	113

PERSONNEL ET FINANCES

NOMBRE D'EMPLOYÉS

233

Personnel occasionnel/de relève	38
Personnel à temps partiel	27
Personnel à temps plein	168

NOMBRE D'EMPLOYÉS BILINGUES

61

REVENUS



CHARGES

