

Rapport annuel pour 2018-2019



BILAN DE L'ANNÉE

EN CHIFFRES

À PROPOS DE KINARK

Travailler pour les enfants, les jeunes et les familles en période d'évolution



*Gregory Glenn, président du conseil d'administration,
et Cathy Paul, présidente-directrice générale de Kinark*

Kinark a beaucoup accompli au cours des cinq dernières années dans la réalisation des objectifs de son plan stratégique pour la période de 2014 à 2019. Depuis 2014, nous mettons l'accent sur l'amélioration continue de toutes nos activités, depuis nos programmes et services cliniques jusqu'au soutien offert à nos employés, en passant par nos pratiques commerciales et par nos solutions technologiques, afin de pouvoir faire de notre mieux pour répondre aux besoins les plus complexes des enfants et des familles.

Nos clients et leur famille nous indiquent que nous sommes sur la bonne voie

Comme nous entamons un nouveau plan stratégique triennal, il est important de réfléchir à tout ce que l'équipe de Kinark a accompli et à ce que nos clients et leur famille pensent des services que nous fournissons. Les résultats de notre sondage auprès des clients pour 2018-2019 suggèrent que nous sommes sur la bonne voie.

Travailler pour les enfants, les jeunes et les familles en période d'évolution

Kinark a beaucoup accompli au cours des cinq dernières années dans la réalisation des objectifs de son plan stratégique pour la période de 2014 à 2019.

Depuis 2014, nous mettons l'accent sur l'amélioration continue de toutes nos activités, depuis nos programmes et services cliniques jusqu'au soutien offert à nos employés, en passant par nos pratiques commerciales et par nos solutions technologiques, afin de pouvoir faire de notre mieux pour répondre aux besoins les plus complexes des enfants et des familles.

Nos clients et leur famille nous indiquent que nous sommes sur la bonne voie

Comme nous entamons un nouveau plan stratégique triennal, il est important de réfléchir à tout ce que l'équipe de Kinark a accompli et à ce que nos clients et leur famille pensent des services que nous fournissons.



*Gregory Glenn, président du conseil d'administration,
et Cathy Paul, présidente-directrice générale de Kinark*

Les résultats de notre sondage auprès des clients pour 2018-2019 suggèrent que nous sommes sur la bonne voie. Quatre-vingt-huit pour cent des familles et des soignants qui ont participé au sondage ont déclaré que leurs enfants ou leurs jeunes avaient obtenu de Kinark les services dont ils avaient besoin, 96 pour cent ont estimé que les services reçus étaient d'excellente qualité et, surtout, 94 pour cent ont déclaré que les services fournis ont aidé leurs enfants à faire face aux défis de leur vie.

Nous avons également interrogé nos partenaires prestataires de services sur leurs impressions à propos de Kinark en ce qui concerne notre rôle en tant qu'organisme responsable des services de santé mentale de la collectivité dans trois domaines de services. Les résultats de cette année sont également encourageants : 85 pour cent des prestataires de services de base estiment que Kinark réussit globalement bien à établir et à entretenir des relations entre les organismes.

Pendant la période 2018-2019, nous avons continué de canaliser nos ressources considérables pour répondre aux besoins des enfants et des jeunes aux prises avec des conditions complexes. Ayant atteint un niveau élevé de maturité riche en informations, les cartes de pointage de notre programme

nous permettent d'évaluer la qualité du service et les résultats pour la clientèle, et de déterminer les tendances émergentes ainsi que les opportunités d'améliorer davantage nos services.

Grâce au travail acharné et au dévouement de notre personnel, notre transition à un nouveau modèle de prestation de services pour notre Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes se concrétise. Nous continuons à faire en sorte que nos services de traitement intensif de la santé mentale hors domicile soient les meilleurs possibles. De plus, les jeunes qui participent à notre programme de santé mentale dans le contexte judiciaire et de la justice pour les jeunes bénéficient de la restructuration de notre modèle de prestation de services interprofessionnels.

Soutien aux enfants et jeunes autistes et à leur famille

Notre personnel hautement qualifié du Programme en matière d'autisme a continué à fournir des traitements et des services de soutien exceptionnels aux enfants autistes et à leur famille l'année dernière, même lorsque le modèle de service commençait à évoluer et à changer. En tant qu'organisme qui fournit des services de haute qualité en matière d'autisme depuis presque vingt ans, nous maintenons notre engagement visant à fournir à cette population une gamme de nouveaux services payants, conformément aux lignes directrices du programme établies par le gouvernement de l'Ontario en février 2019.

L'année dernière, d'autres mesures ont également été prises pour faire avancer notre transformation numérique pluriannuelle et pour améliorer nos pratiques en matière de ressources humaines afin de mieux soutenir notre personnel dévoué et d'attirer de nouveaux talents. Vous pouvez en savoir plus sur toutes ces initiatives dans notre rapport annuel pour 2018-2019.

Guidés par notre mission et par nos valeurs, nous allons demeurer concentrés afin de faire notre possible, en cette période d'évolution, pour explorer, pour innover et pour tirer parti de nouvelles opportunités afin de répondre aux besoins complexes des enfants et des jeunes et de leur famille.

Gregory Glenn

Présidente-directrice générale

Cathy Paul

Président du conseil d'administration

Histoires

Découvrez l'histoire de A

Découvrez l'histoire de K et de M

Découvrez l'histoire de L

Bilan de l'année

Promouvoir un système de services de santé mentale accessible et coordonné

Avec les éléments clés d'une initiative visant à transformer les services de santé mentale de Kinark en voie d'achèvement, le programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes de Kinark a continué à renforcer sa capacité à fournir des services de haute qualité grâce au perfectionnement du personnel et à l'évaluation des résultats, tout en commençant à réorienter ses efforts vers un système de service élargi l'année dernière, en reliant ses services récemment reconfigurés à d'autres ressources communautaires.

Selon Christine Simmons-Physick, directrice principale, Santé mentale pour les enfants et les jeunes, « l'objectif à long terme est de promouvoir un système de services de santé mentale plus accessible et mieux coordonné dans l'ensemble de nos domaines de services, y compris l'intervention de crise, les soins intensifs hors domicile et d'autres services de santé mentale, avec des orientations bien définies qui sont présentées aux familles, afin qu'elles sachent comment et où accéder aux services dont elles ont besoin ».



(De gauche à droite) Cynthia Weaver, chef des opérations; Teresa Scheckel, directrice des programmes, Initiatives stratégiques; Christine Simmons-Physick, directrice principale, Santé mentale pour les enfants et les jeunes; la Dre Laurel Johnson, directrice des services cliniques, Services communautaires de santé mentale et chef du service de psychologie.

Guidés par le nouveau cadre décisionnel mis au point par Kinark en collaboration avec ses partenaires pour éclairer l'organisation des services, la coordination et les nouveaux investissements dans les services, le personnel s'est attelé à évaluer les besoins locaux en matière de services et les ressources locales en vue de renforcer les liens entre les services existants, de combler les lacunes et de développer de nouveaux services selon les besoins de chaque collectivité.

Un nouveau service d'intervention à court terme, développé et offert en partenariat avec le Centre régional de santé de Peterborough et les Services aux jeunes de Peterborough, est un exemple des efforts conjoints visant à répondre aux besoins communautaires en matière de santé mentale tout en améliorant le système global de services.

« Lorsque nous avons étudié la liste d'attente pour les services de santé mentale pour les enfants et les jeunes dans la région de Peterborough et l'augmentation correspondante du nombre de visites aux services communautaires d'intervention, nous avons réalisé que nous devons trouver un moyen de mieux soutenir les enfants et les jeunes en attente d'aide, parfois pendant de 10 à 18 mois, et pour contribuer à atténuer les pressions sur le service des urgences du centre de soins de santé, déclare Teresa Scheckel, directrice des programmes de Kinark, Initiatives stratégiques.

Dans certains cas, ajoute-t-elle, le nouveau service de gestion de la liste d'attente peut répondre aux besoins des enfants assez rapidement et les écarter de la liste. Parfois, nous pouvons recommander les enfants à d'autres services communautaires où ils peuvent obtenir plus rapidement l'aide dont ils ont besoin. Nous pouvons également identifier ceux qui ont besoin d'un soutien immédiat afin d'éviter que la situation ne s'aggrave pendant qu'ils sont en attente. »

En février, Kinark était l'un des 14 organismes responsables en Ontario ayant participé à un projet pilote à l'échelle provinciale visant à évaluer l'utilisation du sondage Outil de perception des soins en Ontario (OPSO) dans le domaine des services de santé mentale pour les enfants et les jeunes. Élaboré par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH), le sondage OPSO auprès des clients est utilisé dans le système de santé mentale et de lutte contre la toxicomanie pour adultes afin d'évaluer la qualité des expériences vécues par les clients pendant leur traitement. Les résultats du sondage fournissent aux prestataires de services des données sur divers indicateurs de la qualité liés à la manière dont les clients perçoivent les soins qu'ils reçoivent dans le but de déterminer les possibilités d'améliorer l'expérience globale en matière de soins.

Bien que la plupart des organismes de santé mentale pour les enfants et les jeunes, y compris Kinark, évaluent régulièrement la satisfaction de la clientèle, divers outils sont actuellement utilisés pour recueillir ces données. L'objectif du projet pilote était de déterminer si les prestataires de services de santé mentale pour les enfants et les jeunes de toute la province devraient avoir recours à l'outil OPSO normalisé.

« Tous ces efforts ont été facilités en grande partie grâce à l'élaboration de la fiche-résultats de notre programme, explique la Dre Laurel Johnson, directrice des services cliniques, Services communautaires de santé mentale et chef du service de psychologie. Nous disposons désormais d'un langage commun : des évaluations normalisées, des définitions de la qualité et des mesures objectives de la qualité fondées sur des données probantes, ainsi que des données et des informations en temps réel. Nous pouvons utiliser tous ces renseignements pour évaluer l'organisation et la prestation des services, et le progrès des clients, afin de pouvoir prendre des décisions éclairées visant à améliorer les domaines de soins qui offrent la plus grande possibilité d'améliorer à la fois la qualité globale de nos services et, surtout, les résultats obtenus par les enfants et les jeunes. »

Préparer les jeunes à réussir

En réponse au profil changeant des jeunes admis au programme de la santé mentale dans le contexte judiciaire et de la justice pour les jeunes de Kinark, l'équipe du Centre Syl



Gerry Watson, directeur administratif, et la Dre Janelle Hawes, directrice des services cliniques, Santé mentale dans le contexte judiciaire et de la justice pour les jeunes

Apps pour les jeunes s'est concentrée sur la consolidation de son approche interprofessionnelle du traitement l'année dernière. Des investissements ont également été effectués dans la formation du personnel afin de partager les pratiques exemplaires et de solliciter la participation active du personnel dans la promotion d'une culture plus diversifiée et plus inclusive, qui soit à la fois accueillante et respectueuse.

En tant que ressource provinciale, le Centre Syl Apps pour les jeunes est un établissement en milieu fermé de la santé mentale dans le contexte judiciaire situé à Oakville, en Ontario, qui dessert une population diversifiée ayant des besoins très complexes, notamment en matière de santé mentale. Des jeunes de toute la province sont aiguillés vers nos services par les tribunaux, par les hôpitaux et par d'autres prestataires de services communautaires. Certains sont des jeunes à risque qui, pour des raisons de santé mentale et d'autres problèmes de la vie, ont besoin d'un environnement sécuritaire, en milieu fermé, où ils peuvent obtenir le traitement dont ils ont besoin. D'autres ont eu des démêlés multiples avec la justice. Eux aussi ont souvent des problèmes de santé mentale qui nécessitent une intervention interprofessionnelle intensive.

Selon la Dre Janelle Hawes, psychologue et directrice des services cliniques, « nous effectuons une évaluation interprofessionnelle complète, qui comprend des évaluations psychiatriques et psychologiques, de tous les jeunes à leur arrivée. Les résultats permettent à l'équipe d'obtenir des renseignements cliniques et des précisions diagnostiques dont elle a besoin pour élaborer les préparations cliniques et les plans de traitement individuels, qui comprennent les objectifs des jeunes et qui sont élaborés en collaboration avec les jeunes, les membres de leur famille et les intervenants communautaires qui pourraient être concernés par la prestation des soins. »

Les membres de l'équipe interprofessionnelle qui, outre les agents externes responsables du traitement de cas et les membres de la famille, peuvent comprendre un psychiatre, un psychologue, un travailleur social, un infirmier praticien, un infirmier autorisé, des travailleurs auprès des enfants et des jeunes, des thérapeutes en arts et loisirs, un coordonnateur de cas cliniques et des travailleurs de transition. Ils apportent tous leurs contributions au plan de traitement en utilisant leurs propres compétences spécialisées d'une manière qui correspond aux besoins et aux objectifs du traitement des jeunes.

« Lorsque l'ensemble de l'équipe est conscient qu'un jeune est sujet, par exemple, à des excès de colère et d'agression, il peut chercher ce qui déclenche ce comportement et intervenir au besoin pour l'aider à identifier les situations ou les scénarios qui provoquent ces réactions, en comprendre les raisons ainsi que leur fonction pour le jeune, explique la Dre Hawes. Ensuite, nous nous concentrons sur l'apprentissage par le jeune de stratégies de prise en charge plus adaptatives en vue de façonner un comportement approprié et positif. »

Selon Gerry Watson, directeur administratif de Syl Apps, les travailleurs auprès des enfants et des jeunes qui accompagnent les jeunes, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, jouent un rôle clé dans leur encadrement immédiat afin de renforcer les nouvelles compétences et les stratégies acquises au cours des thérapies individuelles et de groupe, qui sont fondées sur des données probantes et qui sont souvent sensibles aux traumatismes.

« Au cours de la dernière année, déclare Gerry Watson, nous avons davantage utilisé notre personnel opérationnel dans la mise en œuvre des plans de traitement. Puisqu'ils sont avec les enfants 24 heures sur 24, ce qu'ils observent à l'école, au gymnase et dans les unités où les jeunes résident et interagissent les uns avec les autres, et la façon dont ils s'impliquent avec eux sont importants. Leurs interactions et leurs observations sont enregistrées et transmises à l'équipe de soins cliniques lors de conférences de cas mensuelles. Les cliniciens peuvent alors conseiller le personnel sur la manière de traiter les nouveaux symptômes ou leur évolution. »

La Dre Hawes et Gerry Watson affirment que les programmes de santé mentale sécuritaires de Kinark se démarquent notamment par la profondeur et par l'étendue de l'expertise clinique du Centre Syl Apps pour les jeunes, par l'engagement des travailleurs auprès des enfants et des jeunes, et par l'environnement unique dans lequel les jeunes sont traités pour des périodes allant de 3 à 12 mois.

« Les jeunes ont un accès accru aux options de traitement et d'interventions thérapeutiques », explique la Dre Hawes. Bien qu'il s'agisse d'un établissement en milieu fermé, les jeunes à Syl Apps peuvent se déplacer plus librement et participer à différentes activités. Ils vont à l'école sur place, participent à des activités récréatives structurées et, lorsqu'ils ne sont pas en classe ou en traitement thérapeutique, ils peuvent découvrir des intérêts particuliers, tels que l'art, la musique, le yoga, le travail du bois, la poésie ou le jardinage. Bon nombre de ces programmes parascolaires sont proposés par des bénévoles de la collectivité afin que les jeunes aient la possibilité d'interagir avec des personnes qui ne font pas partie de l'équipe de traitement.

Si les jeunes ont besoin de se défouler, ils peuvent se rendre au gymnase, participer à une séance de zoothérapie ou faire une promenade à l'extérieur dans une enceinte en milieu fermé. Ils peuvent également participer à d'autres programmes conçus pour les jeunes de diverses orientations de genre, spirituelles et culturelles.

« Nous essayons de normaliser autant que possible les expériences vécues par les adolescents », explique la Dre Hawes. « Recréer la vie d'un adolescent typique dans un environnement thérapeutique est essentiel pour leur traitement » et pour leur réintégration communautaire réussie, ajoute Gerry Watson.

La préparation à la réinsertion sociale commence peu de temps après l'arrivée des jeunes au Centre Syl Apps, bien que leur destination à la sortie de l'établissement diffère en fonction de leur situation et de leurs objectifs personnels. Quoi qu'il en soit, la réintégration communautaire des jeunes est souvent un objectif principal du traitement et l'élaboration d'un plan pour les aider à réussir la transition est également un effort d'équipe impliquant tous les membres de l'équipe de traitement de

Syl Apps et, dans de nombreux cas, les membres de la famille ainsi que d'autres prestataires de services communautaires.

« En préparation de leur sortie, tous les membres de notre équipe interprofessionnelle expliquent aux personnes qui travailleront avec les jeunes dans la collectivité le plan de traitement, les objectifs, les stratégies et les progrès réalisés, en plus de formuler des recommandations quant aux mesures futures à prendre, dit la Dre Hawes. Nous faisons de notre mieux pour préparer chaque jeune à réussir après sa sortie de l'établissement et pour le diriger vers les ressources et les soutiens communautaires dont il aura besoin pour préserver les acquis qu'il a réalisés ici et pour l'aider à atteindre ses objectifs à long terme. »

Continuer à faire tout notre possible
pour les enfants autistes et leur
famille dans un environnement en
évolution



Robert Burkholder (à gauche), vice-président, Services d'autisme, et Scott Bark, directeur des services d'autisme. Non disponible pour la photo : la Dre Michelle Sala, directrice des services cliniques par intérim, Services d'autisme

Les Services à l'enfance et à la famille de Kinark sont l'un des plus importants prestataires de services régionaux, financés par des fonds publics, pour les enfants atteints de troubles du spectre autistique (TSA). Ils ont fourni des services comportementaux à des milliers d'enfants et à leur famille au cours des 20 dernières années.

En 2018-2019, nous avons continué à offrir des services de haute qualité, fondés sur des données probantes, aux enfants du spectre autistique et nous continuerons à le faire au cours des 10 prochains mois à mesure que les plans comportementaux actuels seront prolongés, conformément aux modifications apportées au Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA) annoncées en février et en mars 2019.

L'année dernière, outre les services comportementaux essentiels, nous avons mis au point un nouveau service de consultation d'une heure pour les familles sur la liste d'attente afin de mieux les soutenir dans l'intervalle. Nous avons également réalisé deux vidéos éducatives : l'une donne un aperçu des TSA et aborde des mythes courants au sujet de ce trouble. L'autre initie les familles aux stratégies d'analyse appliquée du comportement (AAC) que les parents peuvent utiliser pour soutenir et pour renforcer le développement des compétences de leur enfant. Ces vidéos de 40 minutes et de 60 minutes sont accessibles gratuitement sur le site Web de l'organisme.

Nos agents des services de soutien à la famille ont continué de fournir des soins axés sur la famille, en aidant les familles à accéder aux services communautaires et en élaborant des plans personnalisés de services. Notre service Connexions pour les élèves a également fourni le soutien dont les enfants autistes ont besoin lors de la transition de services comportementaux vers l'école à temps plein dans la collectivité afin de leur donner les meilleures chances de réussite dans ces nouveaux environnements d'apprentissage.

Depuis l'annonce de modifications majeures au POSA en février 2019, le personnel s'est efforcé d'aider les familles bénéficiaires des services et sur la liste d'attente à comprendre les conséquences des modifications apportées au programme provincial et les options offertes par le nouveau programme. À l'époque, l'organisme avait fait part de ses réserves au sujet des modifications provinciales : dans une déclaration en mars 2019, Kinark avait décrit ses préoccupations quant aux effets des changements sur les enfants et sur leur famille, et l'organisme a collaboré continuellement avec le gouvernement afin de déterminer les possibilités d'amélioration de résultats pour ces enfants et pour leur famille.

Depuis le 1er avril 2019, bien que Kinark ne serve plus de point d'accès unique aux services d'autisme dans la région du Centre-Est, notre personnel continue de répondre aux appels de parents aux prises avec la stratégie changeante du gouvernement de l'Ontario, parmi lesquels beaucoup sont en attente de leur budget de l'enfance pour acquiescer les services dont leurs enfants et leurs jeunes ont besoin.

Kinark reste déterminé à élaborer et à fournir les services dont les enfants et les jeunes autistes ont besoin pour réaliser leur potentiel. Au cours des quatre derniers mois, nous nous sommes mis au défi de réfléchir aux moyens de réaménager nos services selon le régime de la rémunération des services. Kinark est chanceux d'avoir un personnel hautement qualifié et dévoué qui a toujours fait preuve de professionnalisme, de créativité et d'engagement envers les familles, malgré la grande incertitude personnelle qui règne face à cette nouvelle réalité. Le personnel a toujours placé avec détermination les besoins des enfants et des familles au-dessus de ses propres besoins, et nous en sommes extrêmement fiers. Vous trouverez plus de renseignements au sujet de nos nouvelles offres de services selon le régime de la rémunération des services dans notre site Web, à l'adresse :

<https://kinarkautismservices.ca/>

Améliorer la connectivité pour rehausser la prestation de services et les résultats pour la clientèle

L'accès à des renseignements précis en temps opportun est essentiel pour la fourniture de services de haute qualité fournis par Kinark et par ses partenaires de prestation de services. Toutefois, lorsque chaque organisme dispose de systèmes d'éléments qui ne se « parlent » pas et qui utilisent des paramètres d'éléments pour la collecte et la communication des données, il est difficile de se mesurer, de bénéficier mutuellement des connaissances et de l'expérience, et de déterminer les tendances et les possibilités d'amélioration de la qualité.

Au cours des dernières années, l'équipe informatique de Kinark a travaillé en partenariat avec les équipes des services cliniques de l'organisme et avec ses organismes partenaires pour ouvrir les voies de communication entre leurs systèmes d'information sur la clientèle (SIC). Le travail a consisté à normaliser les modalités de collecte des données des clients afin de se conformer aux exigences en matière de rapport sur le rendement du Ministère et de créer une passerelle sécurisée au moyen de laquelle les données peuvent facilement circuler.



L'équipe du projet de systèmes d'information sur la clientèle (SIC) (de gauche à droite) Ahmed Sabith, développeur, Technologies de l'information; Matthew Villeneuve, gestionnaire, Technologies de l'information; Jaikishan Chhabaria, analyste commercial, Technologies de l'information; Edward Chow et Jasmin Ibrakovic, développeurs de logiciels, Technologies de l'information.

L'année dernière, l'équipe technique de Kinark s'est concentrée sur de nouvelles améliorations à notre propre SIC et sur la mise au point d'outils que nos cliniciens peuvent utiliser pour suivre de près les expériences des clients et pour évaluer les résultats du traitement en vue de rehausser la qualité globale des soins.

Si ces outils s'avèrent efficaces, ils pourraient éventuellement être utilisés par d'autres partenaires de prestation de services afin de soutenir l'amélioration de la qualité et d'éclairer la planification et la prestation des services dans les cinq domaines de services de Kinark.

Lorsque nous traitons les données extrêmement personnelles et sensibles des clients qui nous sont confiées, nous sommes conscients de la nécessité de les protéger. C'est pourquoi nous prenons toutes les mesures possibles en ce sens.

Investir dans la formation du personnel pour rehausser la capacité de service

En tant qu'organisme responsable des services de santé mentale offerts à Durham, York et Haliburton, e aux lacs Kawartha et à Peterborough, les Services à l'enfance et à la famille de Kinark ont effectué des investissements importants dans la formation du personnel l'année dernière afin de rehausser la capacité et la cohérence des services dans ces collectivités. Plus de 250 membres du personnel de 19 organismes différents ont suivi des cours d'un, de deux et de cinq jours fondés sur des données probantes qui ont été offerts au cours de la dernière année.

Des membres du personnel de Kinark, du Centre régional de santé de Peterborough et des Services à la jeunesse de Peterborough ont participé au programme d'une journée d'intervention d'une seule séance en préparation au lancement d'un nouveau service de gestion des listes d'attente à Peterborough. Les objectifs du projet pilote sont de mieux soutenir les enfants et les jeunes actuellement inscrits sur la liste d'attente pour des services de santé mentale, et de contribuer à réduire la demande croissante au Centre de santé, qui a connu une hausse importante du nombre de visites liées à la santé mentale à son service d'urgence au cours des dix dernières années.



Les participants de divers organismes de santé mentale à la formation en thérapie comportementale dialectique (TCD) font une pause dans leurs études.

En fonction des besoins identifiés par les principaux prestataires de services, Kinark a également organisé plusieurs séances de formation de deux jours sur la thérapie comportementale et cognitive (TCC), ainsi que des cours de cinq jours sur la thérapie comportementale dialectique (TCD). Ce sont deux types de traitement largement utilisés dans les services de santé mentale communautaires afin de soutenir et de maintenir la pratique fondée sur des données probantes dans leurs domaines de service.

La rétroaction des participants à la formation a été enthousiaste, selon Cheri Smith, chef de projet de l'organisme principal, qui a affirmé que les participants étaient reconnaissants de la possibilité d'élargir et d'améliorer leurs compétences.

Les ateliers de renforcement des capacités ont conduit à la création de deux nouvelles communautés de pratique : l'une pour les prestataires d'intervention à une seule séance, et l'autre pour la TCD où les thérapeutes peuvent se soutenir mutuellement et continuer à perfectionner leurs compétences grâce au partage d'informations, à la consultation de cas et à la résolution collaborative de problèmes.

Redéfinir et améliorer les services de traitement intensif hors domicile

[Retour au rapport annuel](#)

À la suite de sept évaluations du traitement en établissement * – quatre programmes de Kinark et trois autres offerts par d'autres prestataires de services communautaires – à l'aide du nouvel « Outil de notation pour l'évaluation du traitement en établissement » (Scoring Tool for Assessing Residential Treatment/START) de l'organisme, l'équipe de projet a achevé l'analyse des résultats et elle a déposé son rapport final, comprenant 84 recommandations aux niveaux régional, de l'organisme et du système, auprès de tous les participants au projet l'année dernière.

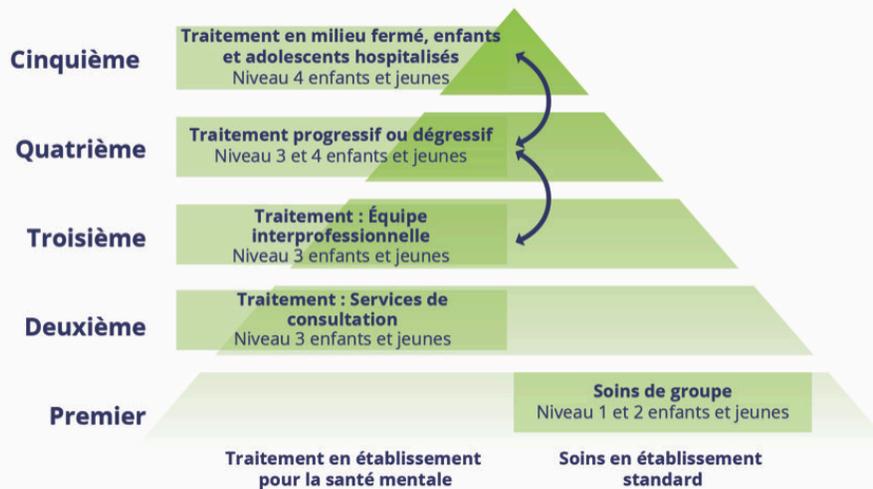
Depuis, l'équipe a perfectionné l'outil d'évaluation en utilisant la rétroaction du personnel, des enfants, des familles et des partenaires externes qui ont participé aux évaluations, ainsi que les conseils d'autres experts cliniques et universitaires. Elle a également élaboré des lignes directrices pour guider et pour soutenir l'utilisation de l'Outil de notation pour l'évaluation du traitement en établissement, et elle continue de valider l'outil.



L'équipe du projet « Outil de notation pour l'évaluation du traitement en établissement » (Scoring Tool for Assessing Residential Treatment/START) (de gauche à droite) : la Dre Laurel Johnson, directrice des services cliniques, Services communautaires de santé mentale et chef du service de psychologie, et le Dr Alex Elkader, directeur principal, Planification et recherche. Non disponibles pour la photo : La Dre Claire Baxter, conseillère en recherche et en évaluation; la Dre Kelli Phythian, conseillère en recherche et évaluation et chef d'équipe; et Larry Shaw, directeur, programmes et soutien opérationnel.

L'Outil de notation pour l'évaluation du traitement en établissement a été mis au point il y a deux ans grâce à un partenariat entre le personnel du service de recherche et d'évaluation de Kinark et notre Programme de santé mentale pour les enfants et les jeunes, ainsi que le personnel de services de traitement cliniques et intensifs hors domicile. Cet outil d'évaluation globale repose sur le document « Renforcer le traitement en établissement pour la santé mentale des enfants fondé sur des données probantes et sur l'expérience » (Strengthening Children's Mental Health Residential Treatment through Evidence and Experience), un [document de politique](#) publié en 2015, dans lequel Kinark identifiait neuf éléments essentiels à la qualité et à l'efficacité du traitement en établissement intensif et proposait un système de traitement intégré à plusieurs niveaux.

FIGURE 5. SYSTÈME EN ÉTABLISSEMENT MULTI-NIVEAU PROPOSÉ



« Renforcer le traitement en établissement pour la santé mentale des enfants fondé sur des données probantes et sur l'expérience » (Strengthening Children's Mental Health Residential Treatment through Evidence and Experience), (octobre 2015); page 44.

Une nouvelle équipe de travail a été constituée l'année dernière afin d'examiner les recommandations hautement prioritaires des évaluations qui s'appliquent à tous les programmes de traitement intensif hors domicile de Kinark, et d'élaborer un plan d'exécution en vue de leur mise en œuvre.

« L'objectif, explique Larry Shaw, chef de projet et directeur des programmes et du soutien opérationnel, est d'améliorer la qualité des services de traitement intensif que nous offrons aux jeunes ayant les besoins les plus complexes ainsi que les résultats qu'ils obtiennent. »

L'équipe a étudié des modèles d'intervention clinique afin de déterminer si une approche unique, fondée sur des données probantes, était appropriée pour tous les programmes de Kinark en vue de répondre aux divers besoins des enfants et des jeunes qui y suivent des traitements. La formation et les exigences opérationnelles nécessaires à la mise en œuvre d'un nouveau modèle de service pour certains programmes ou pour tous les programmes sont également à l'étude. Parallèlement, le personnel des services de traitement intensif hors domicile a commencé à apporter des modifications en fonction des recommandations spécifiques à ses programmes individuels afin d'améliorer la prestation locale de services.

D'autres prestataires de services qui ont participé au projet et à la validation de l'Outil de notation pour l'évaluation du traitement en établissement suivent actuellement un processus similaire pour donner suite aux conclusions de l'évaluation afin d'améliorer davantage à la fois la capacité en matière de service et le système.

Entre-temps, le Dr Alex Elkader, directeur principal de la planification et de la recherche à Kinark, et son équipe se sont consacrés à l'élaboration d'une approche cohérente pour définir et pour mesurer la qualité des services de traitement intensif hors domicile fournis par l'organisme. Plusieurs indicateurs du rendement et des résultats clés ont été recommandés, fondés sur les neuf facteurs de réussite décisifs. « Premièrement, nous allons élaborer une fiche-résultats pour notre propre usage, déclare le Dr Elkader. Avec le temps, à mesure qu'elle évoluera, elle pourra être utile plus généralement au sein du secteur. »

Depuis que cette initiative majeure visant à définir et à améliorer la qualité des services de traitement intensif hors domicile a été lancée il y a quelques années, Kinark a présenté ses travaux dans le cadre de plusieurs conférences professionnelles au Canada et aux États-Unis. L'année dernière, les travaux ont été présentés lors de la conférence annuelle de Santé mentale pour enfants Ontario et, plus récemment, lors de la conférence de l'Association of Children's Residential Centers à la Nouvelle-Orléans, en Louisiane. La rétroaction reçue au sujet de ces travaux novateurs a été à la fois positive et gratifiante.

Au cours de la prochaine année, Kinark commencera à mettre en œuvre des modifications à ses propres programmes de traitement intensif hors domicile afin d'améliorer davantage la qualité du service et les résultats pour la clientèle.



Renforcer le traitement en établissement pour la santé mentale des enfants fondé sur des données probantes et sur l'expérience (Strengthening Children's Mental Health Residential Treatment through Evidence and Experience), (Octobre 2015); Facteurs de réussite décisifs pour la réussite d'un système de traitement en établissement.

**Kinark fait maintenant référence à ses programmes de traitement en établissement en tant que « programmes de traitement intensif hors domicile. »*

Élaborer des systèmes robustes pour améliorer l'expérience des employés

Conformément à la stratégie quinquennale de transformation numérique de Kinark, nous avons poursuivi la mise à niveau de nos systèmes l'année dernière afin de rationaliser les activités et d'améliorer l'expérience globale des employés.

Ces efforts comprenaient le déplacement de trois systèmes existants distincts, notamment notre système d'information en ressources humaines (SIRH), l'administration des avantages sociaux et les fonctions de la paye, vers une nouvelle plateforme intégrée permettant aux employés d'accomplir rapidement des tâches quotidiennes et aux gestionnaires de produire des rapports en temps opportun pour éclairer la planification des ressources humaines, la budgétisation et la prise de décisions. Cette opération a permis de réduire le temps consacré à la collecte, au collationnement et à l'analyse des données afin de produire les informations nécessaires à la gestion de nos effectifs de façon efficace. Elle a également permis de libérer du temps pour le personnel, qui pourrait être mieux consacré à des initiatives plus intéressantes et plus utiles pour les employés et pour les clients de Kinark.



L'équipe du projet Gestion du capital humain (GCM) (de gauche à droite) : Robert Blewett, directeur des ressources humaines; Barbara Pereira, coordonnatrice, Services de la paye; Stephanie Bernardi, gestionnaire, Administration des ressources humaines; Mohamed Shafeek, directeur administratif; Andrew Sampson, adjoint en ressources humaines; Bob Duda, directeur des finances; Cristele Pierre, associée en ressources humaines; Cindy Doria, administratrice de la paye; Brian Suor, stagiaire en technologies de communication et de l'information; et Matthew Villeneuve, gestionnaire, Technologies de l'information.

Le nouveau système libre-service de gestion du capital humain de Kinark est intuitif et facile à utiliser. Sa mise en œuvre a été gérée par une équipe composée du personnel des finances, des ressources humaines, des technologies de l'information et de Telus, notre partenaire technologique.

En avril 2019, l'équipe a commencé à planifier la prochaine phase du projet GCM, qui consistera en l'ajout de nouvelles fonctionnalités au cours de la prochaine année afin de faciliter le recrutement et le maintien en poste du personnel, la formation et le perfectionnement, ainsi que la gestion du rendement.

[Retour au rapport annuel](#)

Créer un lieu de travail où les employés peuvent s'épanouir et prospérer



L'équipe du projet Gestion intégrée des talents (de gauche à droite) : Robert Blewett, directeur des ressources humaines; Stephanie Bernardi, gestionnaire, Administration des ressources humaines; et Mohamed Shafeek, directeur administratif. Non disponibles pour la photo : Tonnia Brogan, gestionnaire, Exploitation des ressources humaines, et Tamara Mahon, gestionnaire, Développement organisationnel.

En tant qu'organisation de services à la personne, la capacité de Kinark de recruter et de maintenir en poste les meilleurs éléments du secteur est essentielle à sa mission.

« Nous sommes conscients que nous éprouvons quelques difficultés dans ce domaine et que nous ne sommes pas les seuls dans cette situation », déclare Mohamed Shafeek, directeur administratif, ce qui explique pourquoi, au cours de la dernière année, il s'est longuement penché sur la question de savoir ce que signifie être un employeur de choix dans le secteur.

Mohamed Shafeek poursuit en disant que : « La rémunération n'est qu'un élément de ce que les employés recherchent de nos jours. Il y a beaucoup d'autres pièces du puzzle qui doivent être assemblées afin d'attirer et de maintenir en poste les meilleurs talents, notamment : comment dénicher des personnes qui partagent notre passion, notre objectif commun et nos valeurs fondamentales; comment les accueillir au sein de la famille Kinark; fournir aux employés les compétences nécessaires pour qu'ils servent bien leurs clients; offrir des cheminement de carrière bien définis pour les employés et des plans d'apprentissage correspondants pour les aider à s'épanouir et à réussir; offrir des possibilités de perfectionnement et d'avancement en leadership à ceux qui le souhaitent; et, bien sûr, une rémunération équitable et compétitive. »

Au cours des dernières années, l'organisme a introduit certaines pièces fondamentales du puzzle du recrutement et du maintien en poste, notamment des profils d'emploi normalisés, le processus SMART (Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste et Temporel) de définition des objectifs et de l'amélioration du rendement (qui permet d'harmoniser le travail des employés sur les objectifs stratégiques de l'organisme), un nouveau programme d'intégration des entreprises, ainsi que de nouvelles possibilités de perfectionnement en leadership et de gestion de la relève.

Selon Mohamed Shafeek, pour élaborer une stratégie efficace et totale de « gestion intégrée des talents », nous avons besoin de la contribution de nos employés actuels et anciens*. Donc, l'année dernière, 49 groupes de discussion réunissant plus de 300 employés de l'ensemble des programmes, des domaines fonctionnels et des niveaux organisationnels se sont réunis pour recueillir les renseignements essentiels dont Mohamed Shafeek et son équipe des ressources humaines avaient besoin pour mieux comprendre ce qui attirerait davantage de talents de niveau supérieur à Kinark et ce qui les inciterait, ainsi que les employés actuels, à « dire, demeurer et devenir ».

Chez Kinark, notre objectif est de créer un environnement de travail qui permet à nos employés de :

Dire – le plus grand bien de ce que c'est de travailler à Kinark

Demeurer – au sein de l'organisme, car ils soutiennent ce que nous nous efforçons de réaliser et ils sont heureux de travailler chez Kinark

Devenir – des participants actifs dans leur épanouissement et dans leur perfectionnement professionnels, et de réaliser leur potentiel

Les principales conclusions des groupes de discussion, ainsi que les résultats du sondage de 2019 sur l'engagement des employés, serviront à éclairer et à élaborer un plan de « gestion intégrée des talents » détaillé qui sera déployé au cours des trois à cinq prochaines années, à compter de cette année, afin d'aider Kinark à atteindre son objectif de devenir un employeur de choix dans les secteurs qu'il dessert.

« Bien que nous ne puissions pas faire tout ce que nous voulons ou ce que nous devons faire en même temps, il y a plein de choses que nous pouvons faire rapidement et à un coût raisonnable pour avoir des effets positifs et immédiats, déclare Mohamed Shafeek.

L'objectif ultime est de créer un lieu de travail qui attire des professionnels hautement qualifiés, que les employés vantent et recommandent vivement aux autres ... un milieu dans lequel les employés sont motivés, engagés et mettent pleinement leurs compétences en pratique ... un lieu où ils peuvent s'épanouir, vivre une expérience enrichissante et faire une différence significative dans la vie de nos clients », ajoute-t-il.

**Des entrevues de fin d'emploi sont régulièrement menées avec les employés qui quittent l'organisme afin d'en savoir plus sur leurs décisions de poursuivre leur carrière ailleurs.*

Un nouveau document de politique de Kinark

En tant que prestataire de services de santé mentale et d'autisme, Kinark, à l'instar d'autres prestataires de services, prend de plus en plus conscience du grand nombre d'enfants et de jeunes chez lesquels on a diagnostiqué les deux types de troubles.

« *Donner la priorité aux enfants et aux jeunes : Intégration des services d'autisme et de santé mentale en Ontario* » (*Putting Children and Youth First: Integrating Autism and Mental Health Services in Ontario*), le plus récent document de politique de Kinark, analyse les ouvrages scientifiques, étudie les défis rencontrés dans la prestation des services à cette population, s'appuie sur les expériences vécues par les familles qui s'efforcent de faire face au diagnostic mixte et propose des recommandations pour l'élaboration et la prestation intégrées de politiques et de services.

[Veuillez vérifier ici](#) pour un exemplaire de ce nouveau document de politique qui est disponible en français et en anglais.

En chiffres



LES CLIENTS ET LE PERSONNEL

EN CHIFFRES

2017/18

2018/19

Enfants et jeunes desservis par le programme ou par le service



Notre personnel



RÉSUMÉ FINANCIER

SOMMAIRE FINANCIER POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2018	2019
REVENUS D'EXPLOITATION		
Financement public	90 994 140 \$	109 526 454 \$
Autres sources de revenus	4 737 628	4 383 104
Total des revenus	95 731 768 \$	113 909 558 \$
DÉPENSES D'EXPLOITATION		
Salaires et prestations	46 517 585 \$	47 119 236 \$
Autres dépenses	49 267 995	65 288 451
Dépenses totales	95 785 580 \$	112 407 687 \$
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	(53 812 \$)	1 501 871 \$

Ce sommaire financier a été extrait des états financiers audités de Kinark pour 2018-2019. Des exemplaires sont accessibles sur notre site Web.



EXPÉRIENCE CLIENT

Expérience client : Résultats du sondage de 2018-2019



Sur l'ensemble

Les services sont de haute qualité



Services reçus nécessaires



Les services ont contribué à faire face aux défis de la vie



Santé mentale pour les enfants et les jeunes

Jeunes		Soignants	
Les services sont de haute qualité	91 %	97 %	Les services sont de haute qualité
Les services ont contribué à faire face aux défis de la vie	87 %	95 %	Les services ont contribué à faire face aux défis de la vie
Services reçus nécessaires	91 %	88 %	Services reçus nécessaires

Santé mentale dans le contexte judiciaire et justice pour les jeunes *

Jeunes		Autisme	
Jeunes		Soignants	
Les services sont de haute qualité	61 %	95 %	Les services sont de haute qualité
Les services ont contribué à faire face aux défis de la vie	68 %	95 %	Les services ont contribué à faire face aux défis de la vie
Services reçus nécessaires	68 %	92 %	Services reçus nécessaires

*Les scores de satisfaction dans des contextes obligatoires sont souvent 30% inférieurs à ceux des contextes volontaires.

Centre de plein air de Kinark

Le Centre a répondu à mes attentes	96 %	91 %	J'aimerais revenir au Centre
------------------------------------	------	------	------------------------------



À propos de Kinark

Chez Kinark, notre objectif est d'aider les enfants, les jeunes et leurs familles à gérer les défis auxquels ils font actuellement face et de les munir des compétences dont ils auront besoin pour assurer un avenir meilleur.

Nous nous efforçons d'être le meilleur prestataire de traitement pour les enfants et les jeunes ayant des besoins complexes. Nous sommes fiers des services que nous proposons, fondés sur la recherche et fournis avec compassion. Nous sommes conscients qu'avec l'aide et le soutien appropriés, les enfants et les

NOTRE VISION, NOTRE MISSION ET NOS VALEURS

NOS PROGRAMMES ET NOS SERVICES

NOTRE
PERSONNEL

