Service Coordination for People with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

Rapport annuel 2014 – 2015

Message du président du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, je vous présente avec grand plaisir, le Rapport annuel 2014 – 2015 de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS).

Au cours de la dernière année, le Conseil d'administration s'est agrandi en raison du recrutement de nouveaux membres. Nous sommes heureux de compter au sein de notre Conseil d'administration des personnes aussi talentueuses et diversifiées dont l'expertise et l'expérience sont des éléments essentiels pour assurer un vigoureux mélange de dynamisme à notre modèle de gouvernance.

De nombreux changements se sont produits et beaucoup de progrès ont été accomplis au cours de la dernière année dans l'univers des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle en Ontario. SCS a continué de consolider ses efforts dans différents secteurs, en particulier en ce qui concerne ses orientations opérationnelles stratégiques. Des mesures ont été prises afin d'améliorer les relations avec nos partenaires et ces relations deviendront plus importantes dans les prochaines années, car le secteur doit répondre à une demande accrue de services et faire face à des pressions sur le plan financier et des ressources humaines.

SCS poursuit encore un plan de travail ambitieux comprenant l'élaboration d'un cadre de rendement visant à mesurer tant la conformité des services offerts que leur qualité. SCS tente de créer un cadre permettant d'offrir une rétroaction et de mesurer l'efficience de ses services, y compris déterminer les possibilités de collaboration avec nos partenaires communautaires, cadre qui devrait être en place d'ici la fin de 2017. Le processus de rétroaction des intervenants est en place ainsi qu'un système de responsabilité axé sur les résultats.

SCS poursuit encore un plan de travail ambitieux comprenant l'élaboration d'un cadre de rendement visant à mesurer tant la conformité des services offerts que leur qualité.

De plus, pour aller de l'avant, SCS a élaboré une stratégie de gestion de l'information et un plan de projet menant à un système d'information entièrement intégré, notamment la gestion des relations avec les clients pour appuyer la gestion de cas, les ressources humaines et les finances, avec une interface utilisateur efficace. Il s'agit d'un effort important pour SCS et le Conseil d'administration continue de porter une attention particulière à l'élaboration, aux progrès accomplis et à la gestion des risques pour veiller à ce que SCS puisse offrir des renseignements exacts de manière efficiente afin de respecter ses engagements opérationnels et en matière de prestation de services. Ce système d'information intégré permettra de faciliter l'accès pour les personnes qui reçoivent des services de SCS et d'obtenir des renseignements de haute qualité pour planifier l'avenir. La planification est en cours à l'heure actuelle et on prévoit la mise en œuvre complète du système au plus tard en mars 2017.

De plus, SCS a établi une stratégie de communication globale, également en cours, dont le but est de renforcer les communications internes et externes, de les harmoniser à la mission, à la vision, aux valeurs et au plan stratégique. La stratégie de communication vise à définir de quels renseignements nos intervenants ont besoin, à miser sur les relations de collaboration existantes et à les renforcer et à identifier les intervenants clés pour faire progresser une approche régionale dans l'ensemble des systèmes de services.

Au nom du Conseil d'administration, je remercie sincèrement les employés pour leur dévouement envers l'organisation et les personnes et les familles auxquelles ils offrent des services ainsi qu'à la directrice générale pour son soutien continu au cours de la dernière année ainsi que son engagement envers l'excellence dans les services que nous offrons.

- Adrian Foster, président

Message de la directrice générale

Encore une fois, 2014 – 2015 a été empreinte d'activités intenses à Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). Notre plan de travail a progressé dans bon nombre de secteurs et nous avons embauché plus de personnel, particulièrement dans les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) et le secteur de la gestion de cas, pour faire face à la demande croissante d'évaluations et de demandes de services.

Pour nos compétences clés en ressources humaines, nous avons choisi le slogan Établir un service à la clientèle exceptionnel, une compétence à la fois. SCS s'efforce d'offrir un service à la clientèle exceptionnel, qui est à la base de notre programme de conservation du personnel. Nous croyons profondément en notre personnel et notre philosophie est d'outiller notre équipe afin qu'elle s'épanouisse et maximise son professionnalisme.

SCS a fait l'objet d'une évaluation des risques de l'organisme menée par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) dans la dernière moitié de 2014. Cette évaluation des risques a permis de déterminer que l'organisme entre dans la catégorie à faible risque. SCS a obtenu la reconnaissance du superviseur de programme pour son programme interne de gestion des risques qui a été élaboré et mis en œuvre.

SCS continue de mettre en œuvre un modèle de gestion allégée, un processus lancé il y a quelques années et qui continue d'être mis en œuvre. La gestion allégée est une culture d'amélioration continue à tous les niveaux et d'élimination du gaspillage sous toutes ses formes. Dans un esprit d'amélioration continue, SCS continuera d'améliorer ses pratiques de gestion allégée, qui

seront axées sur les fonctions des services généraux. Les priorités au cours de la dernière année incluaient un examen des pratiques des services des ressources humaines et des services des finances. De plus, la mise en œuvre de projets au moyen du processus de gestion allégée constituera une plateforme de changement dans le nouveau système de gestion de l'information.

Au début de 2015, SCS a procédé à un examen des données qui seront nécessaires pour le projet de gestion de l'information (TI/GI) afin de jumeler le système de gestion des clients et le système financier. Cet examen était composé de consultations tant avec les intervenants communautaires que les services internes et permettra d'outiller SCS pour la prochaine phase de son élaboration. Le projet de TI/GI demeurera une priorité pour la prochaine année, car il est mis en œuvre de manière progressive.

Une autre priorité demeure la mise en œuvre d'une stratégie de communication globale de SCS pour établir des processus et échanger des messages avec les intervenants et les ministères. Le processus interne d'élaboration de messages clés a été mis en œuvre et la stratégie visant à offrir des communications efficaces aux intervenants progresse.

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) ont continué d'exceller et ont dépassé les objectifs de fin d'exercice 2014 en faisant 628 évaluations, 432 accueils et 540 déterminations de l'admissibilité.

SCS continue de travailler avec une variété de comités communautaires à l'échelle locale, régionale et provinciale et de les diriger, ce qui constitue le fondement de notre engagement à fournir des solutions pour répondre aux besoins de services dans la collectivité.

Merci de votre appui continu.

- Anna Lacelle, directrice générale

Gestion de cas

Les services de gestion de cas, tant pour les enfants que pour les adultes, étaient axés sur l'amélioration de l'expérience du client en présentant notre processus de rétroaction aux personnes et aux familles. Nous examinons et révisons nos processus de façon continue pour veiller à ce que les services que nous offrons soient efficients et efficaces pour toutes les personnes qui en profitent.

Au cours de l'exercice financier 2014 – 2015, 1 170 enfants ont reçu des soutiens de notre équipe de gestion de cas des enfants.

Les services de gestion de cas ont continué à promouvoir la visibilité dans la collectivité en participant à une grande variété d'événements, d'ateliers et de présentations. Au cours de l'exercice financier 2014 – 2015, 1 170 enfants ont reçu des soutiens de notre équipe de gestion de cas des enfants.

L'initiative du trouble du spectre de l'autisme (TSA) de 2014 – 2015 a servi un total de 111 enfants (21 francophones et 90 anglophones). Cette initiative vise à élargir l'accès aux services de répit pour les enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Notre équipe de gestion de cas des adultes a offert des services de gestion continue à 703 personnes.

SCS est membre du Comité directeur régional de gestion de cas, dont le but est d'échanger des pratiques exemplaires et d'offrir une rétroaction au MSSC sur la gestion de cas existante et les soutiens en matière d'intervention d'urgence.

Services résidentiels et communautaires

Les responsables du programme de services résidentiels et communautaires (SRC) ont participé à une pratique d'amélioration continue visant à simplifier et à améliorer nos processus de planification et nos relations de travail avec la Société d'aide à l'enfance, les exploitants privés et nos partenaires communautaires.

Au cours de l'exercice financier 2014 – 2015, SRC a offert des soutiens à 158 enfants et adultes et a facilité la transition de sept jeunes du secteur privé vers de nouveaux services dans la région.

Nous continuons de collaborer avec nos partenaires régionaux afin de planifier les besoins présents et futurs des utilisateurs de nos services.

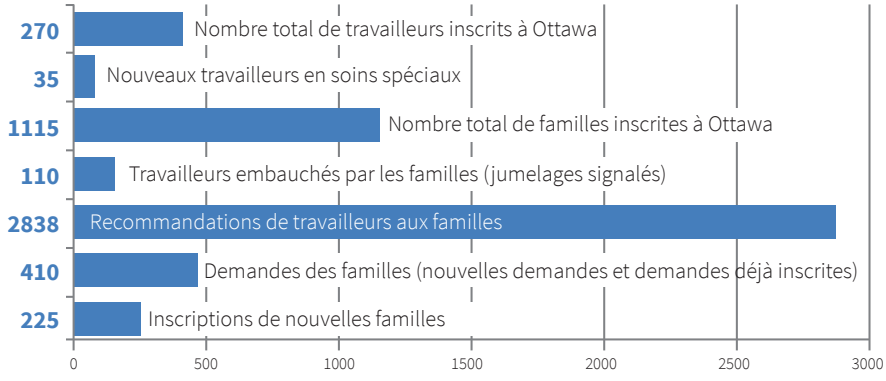
respiteservices.com

L'année 2014 – 2015 a été très occupée à plusieurs niveaux pour respiteservices.com.

Nos principaux efforts au cours de la dernière année ont été déployés dans les inscriptions des familles. En raison de l'augmentation du financement du Programme de services particuliers à domicile (PSPD) et le programme Passeport, les familles ont utilisé davantage le site respiteservices.com pour trouver et recruter des travailleurs en besoins spéciaux.

Cette augmentation de la demande de travailleurs en besoins spéciaux signifiait que notre prochaine priorité était de recruter des travailleurs ayant différents antécédents culturels afin de mieux appuyer les personnes et les familles que nous servons. Nous avons cherché à recruter des travailleurs parlant des langues minoritaires, en particulier, l'arabe, le persan et le mandarin. De plus, respiteservices.com a amorcé un nouveau partenariat avec le YMCA et a activement participé à plusieurs salons de l'emploi du YMCA.

Augmentation de la demande de travailleurs en besoins spéciaux



Nombre de travailleurs en besoins spéciaux

Jeunes en transition

Le Comité des Jeunes en transition a continué à organiser des séances d'information en soirée pour les personnes âgées de 16 à 21 ans ainsi que pour les adultes en transition. Ces séances d'information avaient généralement un bon nombre de participants. Une des séances sur la tutelle publique et les curateurs a fracassé un record du nombre de participants, avec 55 personnes.

De plus, nous nous sommes lancés dans une collaboration avec Families Matter Cooperative et avons présenté notre premier exposé conjoint intitulé «Comment embaucher et conserver un travailleur».

Nous avons organisé notre 2e conférence annuelle Coming Together, dont le thème cette année-là était Faire la lumière à Ottawa, un aperçu de modèles de logements innovateurs. Nous avons été en mesure d'attirer six experts en la matière et plus de 50 participants à cet événement.

Le conférencier principal de «LIGHTS», un programme appuyé par Community Living Toronto, a présenté un programme de logement hybride, une collaboration entre les familles et un organisme financé. Cette séance a suscité énormément d'intérêt de la part des familles qui veulent savoir comment créer un réseau et communiquer avec des organismes à Ottawa afin de créer des programmes semblables. Les familles présentes ont été en mesure d'échanger entre elles et de communiquer avec des organismes locaux.

Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE)

Votre point d'accès aux services pour les adultes ayant une déficience intellectuelle - Cohérence, équité et choix

Les SOPDIRE offrent un service bilingue aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leur famille dans l'ensemble de la région de l'Est, qui s'étend du comté de Renfrew, des comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, des comtés unis de Prescott-Russell et de la Ville d'Ottawa.

Par conséquent, les SOPDIRE ont maintenant la capacité de procéder à 75 évaluations par mois.

En 2014 – 2015, les SOPDIRE ont participé à de nombreuses initiatives du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) lancées pour améliorer et augmenter l'accès aux services. Plusieurs centaines de dossiers ont été transférés à l'organisme désigné pour offrir le programme Passeport, Ontario March of Dimes (Marche des dix sous de l'Ontario). Les candidats acceptés ont reçu leur financement dans le cadre du programme Passeport pour la première fois ou ont reçu des augmentations de leur demande de financement leur permettant d'acheter des services de répit, des services de participation communautaire ou des services de facilitation indépendante. Un projet pilote mené avec Parrainage civique d'Ottawa visant à offrir à 29 familles un accès à la facilitation indépendante a également connu du succès.

La sous-ministre adjointe Karen Chan et le directeur régional David Remington en visite à SCS le 3 février 2015

De plus, la liste régionale d'attente pour des services résidentiels a été vérifiée et mise à jour dans le cadre d'un processus provincial visant à mettre à jour les renseignements sur les demandes résidentielles.

La capacité des SOPDIRE de procéder à l'évaluation nécessaire pour les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle a été améliorée grâce à l'ajout de cinq évaluateurs, portant le nombre de notre équipe régionale jusqu'à 15 évaluateurs. Par conséquent, les SOPDIRE ont maintenant la capacité de procéder à 75 évaluations par mois.

Il y a également eu beaucoup d'activités et de travail effectués avec le ministère des Services sociaux et communautaires et les huit autres Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SOPDI) dans l'ensemble de la province pour veiller à ce que tous les SOPDI assurent l'uniformité, pierre angulaire de l'équité dans les services offerts par les SOPDI.

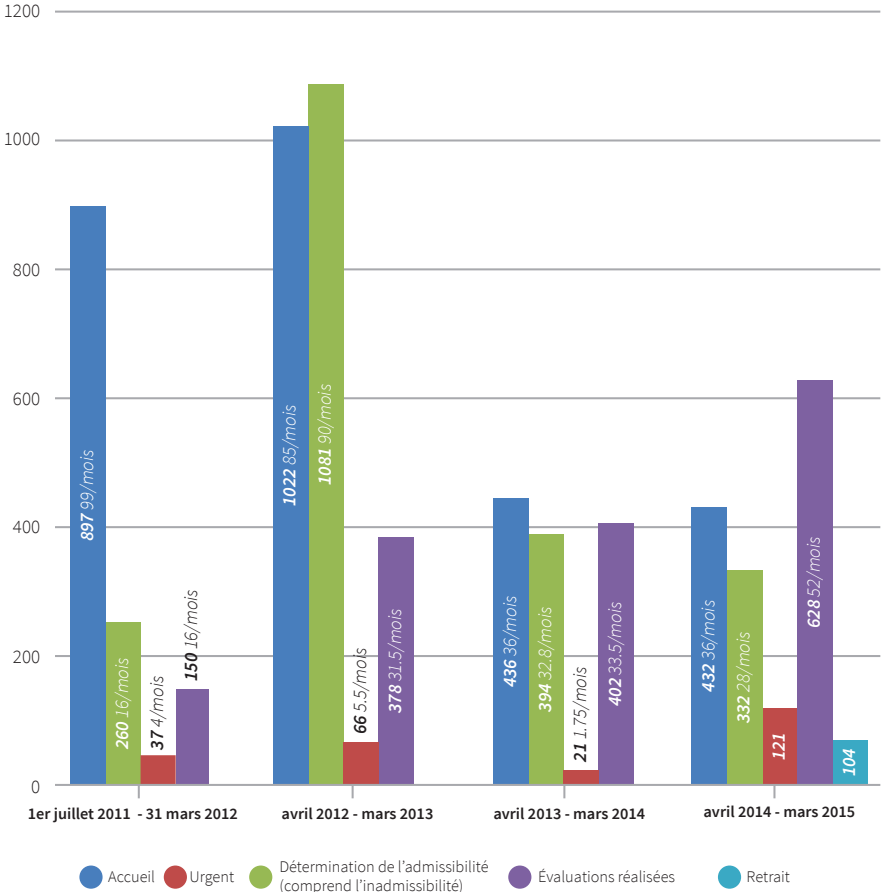
En 2014 – 2015, les SOPDIRE ont également participé, avec des partenaires régionaux, à la mise en œuvre de nouvelles lignes directrices sur les interventions d'urgence pour veiller à offrir un accès rapide aux services aux

personnes qui en ont besoin. L'étroite collaboration avec les services de gestion de cas dans l'ensemble de la région a également été améliorée par la participation à une conférence régionale sur la gestion de cas.

Les SOPDIRE étaient également heureux de présenter à la sous-ministre adjointe, Karen Chan, et au directeur régional, David Remington, la déclaration des places disponibles et le processus de jumelage et de liaison sur le Web, qui ont été élaborés et amorcés pour aider les organismes et le MSSC à offrir un service rapide et un accès rapide aux renseignements ainsi que des données disponibles en temps opportun sur les places disponibles et les jumelages correspondants à ces places.

L'équipe des SOPDIRE est bien préparée et elle est prête à continuer à améliorer les services et à augmenter la qualité et la quantité des services offerts dans la région de l'Est.

Nombre de personnes servies annuellement par SOPDIRE



Projet de TI/GI

Au cours des dernières années, Coordination des services a dû relever des défis, dont une meilleure reddition de comptes et une augmentation des demandes de rapports de rendement de la part de nos intervenants. Cette situation a entraîné la création de solutions de rechange manuelles, le chevauchement des efforts et a provoqué une augmentation de nos besoins en personnel administratif et en personnel temporaire.

En raison de la nécessité de moderniser et de normaliser bon nombre de nos processus, étant donné que notre fondement technologique actuel consiste en des systèmes vieillissants incapables de traiter et de fournir les renseignements dont nous avons besoin de manière aussi efficiente que possible, SCS prévoit mettre en œuvre un système intégré de gestion de l'information qui répond aux besoins actuels et futurs en remplaçant notre système de gestion des relations avec la clientèle et notre système financier par un logiciel prêt à l'emploi qui répond à nos exigences actuelles et futures.

Grâce au nouveau système de gestion de l'information, nous prévoyons automatiser la majorité de nos processus manuels, libérer notre personnel des tâches lourdes et administratives, augmenter l'exactitude de nos données et établir le fondement technologique pour créer une base plus moderne de prestation de services. Le rendement prévu sera réalisé en maximisant l'efficience et l'efficacité de nos services, telles que mesurées du point de vue des intervenants. En résumé, nous prévoyons passer plus de temps avec les personnes auxquelles nous offrons des services.

Assurance de la qualité

SCS s'est efforcé d'atteindre la conformité entière avec tous les points obligatoires du Règlement 299/10, mesures de l'assurance de la qualité (respect et conformité continues). C'est également le cas pour la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), tous les points ont été atteints avant leur date prévue d'achèvement du 1er janvier 2016. De plus, SCS respecte entièrement la Loi sur la santé et la sécurité au travail grâce à une formation de sensibilisation à la santé et à la sécurité des travailleurs et une formation de sensibilisation des superviseurs à la santé et à la sécurité ainsi qu'une formation intitulée «La désescalade de situations potentiellement violentes».

Des cadres de gestion et d'évaluation des risques ont été mis au point et terminés en mai 2014. Un plan d'atténuation des risques a été élaboré pour chacun des secteurs indiqués dans cette évaluation interne et les points devraient être terminés en septembre 2015.

Au cours de la dernière année, SCS a travaillé sans relâche avec tous les membres du personnel pour terminer des plans de mise en œuvre liés à la révision du processus d'affaires de 2013 en utilisant une approche de gestion allégée. Ils serviront de plateforme à la mise en œuvre de la mise à niveau du système de TI/GI au cours de la prochaine année.

L'agente d'assurance de qualité de SCS a lancé un projet pilote en 2013 visant à centraliser la rétroaction des clients. SCS continuera d'analyser les tendances et de déterminer les secteurs à améliorer pour élaborer ses politiques et ses pratiques. Au cours de l'année à venir, il faudra porter une plus grande attention aux moyens de régler les plaintes concernant les délais de réponses.

Compétences clés

Le modèle de compétences clés pour le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle était une initiative provinciale appuyée par le ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC). SCS est fier d'avoir adopté ce modèle au bénéfice des personnes auxquelles nous offrons des services ainsi que le perfectionnement professionnel des membres de notre personnel valorisé. La mise en œuvre des compétences clés tout au long de 2014 – 2015 a été un changement pour tous les membres du personnel de SCS, et chaque jour, nous continuons à nous encourager les uns les autres et à enchâsser l'intention des compétences clés dans nos activités quotidienne.

Tous les membres du personnel ont répondu à une autoévaluation en décembre 2014, et le processus d'encadrement de tous les employés et de leurs superviseurs a commencé en janvier 2015. Le modèle d'encadrement aide à conserver les compétences clés à l'avant-plan de nos préoccupations et nous poursuivons notre route sur ce chemin du changement.

Comme l'indique notre slogan sur les compétences clés, nous croyons en ceci : établir un service à la clientèle exceptionnel, une compétence à la fois.

Qu'avez-vous à dire

Le 25 janvier 2015

L'année dernière a été longue et difficile pour Barry. Mais grâce aux soins et aux efforts individuels de chacun d'entre vous, Barry a emménagé dans son nouveau foyer ici à Ottawa au début de décembre (2014), juste à temps pour Noël et la très populaire danse de Noël de l'Association d'Ottawa-Carleton pour personnes ayant une déficience intellectuelle (AOCPDI). Je demande parfois à Barry ce qu'il pense de son nouveau foyer et de son retour à Ottawa et il a fièrement levé son pouce vers le haut. Il s'est fait de nouveaux amis et a enfin la chance qu'il mérite de vivre sa vie pleinement. Je n'ai jamais vu Barry aussi heureux.

De la part de Barry et de sa famille, je vous remercie sincèrement pour le travail que vous faites en son nom.

- Ellen (sa sœur)

Le 26 novembre 2014

J'espère que vous vous portez bien. J'aimerais partager avec vous un des fruits de votre travail acharné, de votre énergie et de votre dévouement : A. a reçu son financement dans le cadre du programme Passeport! Vous avez été tellement patients avec moi, malgré mon manque de connaissances et de compréhension d'une procédure compliquée. Je vous remercie encore énormément. J'ai été très chanceuse d'avoir profité de votre aide.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.

- W.

Médias sociaux avec SCS Ottawa

facebook.com/scsott

twitter.com/scsott

Service Coordination for People with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle

200-150 Montreal Rd., Ottawa, ON, K1L 8H2
613-748-1788
admin@scsottawa.on.ca
scsottawa.on.ca