

Rapport annuel 2013-2014

**Votre voie d'accès aux services et soutiens pour
les personnes ayant une déficience intellectuelle
dans votre communauté**





À propos de nous

Mission

«SCS aide les personnes de tout âge ayant une déficience intellectuelle, ainsi que leur famille, à prendre contact avec les ressources communautaires qui répondent à leurs besoins particuliers.»

Vision

«SCS une organisation innovatrice et axée sur la connaissance, un chef de file reconnu pour son travail en collaboration avec notre communauté dans le but de fournir des services de qualité supérieure aux personnes de notre région ayant une déficience intellectuelle.»

Nos Valeurs

L'intercession : Nous croyons à la défense des droits des individus que nous desservons et au développement de services dans notre communauté.

La prise en charge : Nous croyons au potentiel des individus afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs tout en favorisant la contribution des membres de leur famille et de leurs réseaux de support.

Le partenariat : Nous croyons à la collaboration avec les individus, les membres de familles et la communauté afin de développer des partenariats qui nous permettront d'atteindre notre vision.

Les choix : Nous croyons au droit à l'autodétermination des individus pour une qualité de vie qui respecte leurs choix et préférences.

L'équité : Nous croyons à un accès équitable aux mécanismes de soutiens et aux services dans notre communauté.

La reconnaissance : Nous croyons à la reconnaissance de la contribution exceptionnelle de nos employés et de nos bénévoles qui dirigent, planifient et offrent l'accès à l'information et aux ressources de notre communauté.

La diversité culturelle : Nous croyons au respect et à la sensibilité des besoins et de la diversité culturelle présente dans notre communauté.

Le volet linguistique : Nous croyons à fournir des mécanismes de supports et de services dans les deux langues officielles.

La confiance : Nous croyons à la confiance fondée sur l'honnêteté, le respect et la confidentialité.



Message du Président du Conseil d'administration

Au nom du Conseil d'administration, je vous présente avec grand plaisir, le Rapport annuel 2013-2014 de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). L'année qui se termine a été très productive pour SCS qui a poursuivi l'amélioration des services offerts par Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) et l'ensemble des services offerts à la communauté.

L'année qui s'achève en a été une de consolidation et d'amélioration continue pour le Conseil d'administration. Des efforts constants nous ont permis de revoir entièrement et compléter les amendements requis aux règlements de SCS afin de nous assurer de leur conformité avec la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif. Le Conseil d'administration a aussi défini et évalué les risques de gouvernance liés à ses opérations. Ce travail assurera une meilleure responsabilisation du Conseil d'administration et complétera les efforts de gestion du risque de SCS.

Le Conseil d'administration a aussi complété et adopté un Manuel de gouvernance et une trousse d'information qui servira au recrutement des prochains membres du Conseil d'administration. Maintenant que tous les outils de gouvernance ont été solidement mis en place, le Conseil d'administration se penchera au cours des prochains mois sur les questions de planification stratégique, d'évaluation de la performance et de responsabilisation.

Malgré l'expansion régionale et la croissance continue des besoins de nos clients et de la communauté, SCS s'est efforcé d'offrir des services de la plus haute qualité et de communiquer efficacement avec les ministères du gouvernement de l'Ontario, ses clients, ses partenaires et tous les autres intervenants. Le Conseil d'administration est déterminé à ce que SCS maintienne et améliore tous les aspects de ses opérations et de ses services.

Au nom du Conseil d'administration, je tiens aussi à remercier nos employés(ées), partenaires essentiels à la réalisation de nos objectifs, et dont le dévouement et les efforts incessants permettent à SCS de relever avec succès tous les défis auxquels nous devons faire face. Alors que j'arrive au terme de mes deux mandats au Conseil d'administration de SCS, je tiens à remercier personnellement la directrice générale et tous les employés(ées) de leur appui ainsi que tous les membres du Conseil d'administration qui m'ont solidement soutenu au cours des deux dernières années à titre de président du conseil.

Gilles Vézina, président du Conseil d'administration

Message de la Directrice



Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a connu une autre année d'intense activité en 2013-2014. Nous avons établi des plans de communication, un cadre de rendement et une stratégie de gestion de l'information afin de mettre en œuvre les orientations stratégiques du Conseil d'administration. Nous avons offert plus de 3016 services dans l'ensemble de nos secteurs de programmes. Nous cherchons constamment des moyens de développer et d'améliorer nos services. Un des faits saillants de notre travail cette année a été l'amélioration de la qualité de notre rendement.

Les Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle continue à évoluer, tout en assumant des responsabilités supplémentaires. Cette année, nous nous sommes concentrés sur le réaménagement de notre fonction de jumelage et de liaison. Nous avons commencé à recueillir les commentaires des membres de la collectivité sur ce processus et nous avons l'intention, avec l'aide de nos partenaires, d'identifier plus rapidement les personnes pouvant combler les places disponibles.

Nous avons été désignés par le ministère des Services à l'enfance et la jeunesse et le ministère des Services sociaux et communautaires comme organisme principal responsable de la mise en œuvre du « Protocole et des procédures de planification de transition intégrée », dans la région de l'Est en septembre 2013. Ce protocole a pour but d'améliorer la planification de la transition pour les jeunes personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous sommes appelés à agir à titre de source d'aiguillage et à participer aux plans de transition des jeunes vers le système des adultes.

Tous les secteurs du programme ont été soumis à une révision du processus d'affaires en vue d'améliorer la productivité, d'établir les possibilités d'amélioration et d'élaborer des pratiques de travail uniformes. Avec le soutien de la direction, les intervenants de première ligne ont revu les processus qui ont un effet direct sur les résultats pour le client. Une fois que les bases seront posées, nous espérons accroître de 30 % le temps accordé directement aux utilisateurs de services et relever les points qui pourraient s'appliquer à l'ensemble de l'organisme.

Aussi difficile que puisse être notre travail à SCS, je me sens privilégiée à chaque jour d'être témoin de l'engagement, du leadership et de la persévérance de notre personnel. Nous avons à cœur de trouver des solutions pour répondre aux besoins des personnes que nous sommes appelés à servir.

Anna Lacelle, directrice générale

Notre approche de services

Nous avons tous été invités à réfléchir à nos espoirs et nos rêves pour l'avenir. Chacun en arrive à une réponse différente selon ses intérêts et ses valeurs. C'est notre capacité de faire des choix et d'exercer un contrôle sur nos décisions qui nous permet d'aller de l'avant. Chacun à sa définition de ce qu'est une bonne vie et Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle veut s'assurer que les personnes avec qui nous travaillons ont la chance de partager et de concrétiser leurs espoirs, leurs objectifs et leurs rêves pour l'avenir à partir d'idées et d'actions.

Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a adopté une approche de planification centrée sur la personne qui nous permet de planifier avec les gens des mesures qui les aideront à atteindre leurs objectifs personnels. En utilisant cette approche pour établir des relations de confiance avec nos clients, nous pouvons développer une vision personnalisée et plus ciblée d'une vie mieux intégrée dans la société selon les désirs et les forces du client. L'approche de planification centrée sur la personne est aussi une invitation à l'engagement, afin que toutes les personnes associées au processus de planification prennent des mesures qui aideront à réaliser la vision du client. Nous accordons aussi beaucoup d'importance à la capacité de chaque client de contribuer activement à son processus de planification et à son droit à l'autodétermination.

Au cœur même de l'approche de planification centrée sur la personne se trouve le principe d'inclusion communautaire. Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle encourage les gens à participer activement à la vie de leur collectivité. L'inclusion sociale des personnes que nous servons se reflète par un plein accès aux activités, aux rôles sociaux, aux relations, de même que par une présence appréciée et une participation active à la société. Coordination des services encourage ses clients à utiliser leurs aptitudes et compétences à la maison, au travail et dans d'autres endroits au sein de leur collectivité.

Les gens ont des talents, des connaissances et des contributions à partager. Le modèle de prestation de services de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle est fondé sur une bonne compréhension de ce que les personnes apprécient et sur la façon dont nous pouvons les aider à participer à la vie de leur collectivité.

« Être incapable de parler ne signifie pas que l'on a rien à dire. »

T-Shirt de Jordan

Nous sommes ici pour vous

Conseil d'administration

Gilles Vézina, président
Nicole Ouellette-Hughes, vice-présidente
Adrian Foster, trésorier
André Dulude, administrateur
Maurice Glaude, administrateur
Colette Grant, administrateur
Salwa Khouzam, administrateur
Larry Ostler, administrateur
Alan Roberts, administrateur
Shirley Siegel, administrateur
Walter Strelbisky, représentant des clients
William Sullivan, administrateur
Kathleen Tonkin, administrateur

Administration générale

Anna Lacelle, directrice générale
Suzanne Legault, adjointe administrative
Shannon Grant-Drummond, conseillère en ressources humaines
Aldo Staltari, agent des systèmes et de la gestion de l'information
Jolyne Pepe, agente d'assurance de la qualité

Services corporatifs

Janet Babalola, directrice

Finances

Shengjia Hu, agente aux finances
Laetitia Ngaleu Enga

Administration

Christiane Phillon, superviseur
Cassandra Joseph
Manon Leclerc
Stephanie Montgomery

Gestion de cas

Francine Groulx, directrice

Gestion de cas, services aux enfants

Sherry Bodkin, superviseur
Josée Chalifoux
Nina Charlebois
Céliane Dussault

Antonietta Ferraiuolo
Yasmine Ismally
Emily Newman
Amelie Parenteau-Comfort
Jonathan Ranney
Mélanie Young

Gestion de cas, services aux adultes

Jacynthe Clement, superviseur
Daniela Bara, respiteservices.com
Crystal Betton-Janes
Janine Bourgeois
Melanie Doiron
Susan Gomez-Duran
Angela Henderson
Mignon Mildenerger
Annie-Pier Miron
Marisabelle Terriault-Élibani
Heather Williams

Services résidentiels et communautaires

Karen Niman, directrice
Natalie Tardif, coordonnatrice clinique
Josée Brisebois
Rena Eland
Amy Schultz
Shana Torchinsky
Tessa Tucker
Lori Weinstein

SOPDIRE

Renée Belanger, directrice
Christine Gougeon, coordonnatrice régionale
Anne Borbey-Schwartz
Phillip Brindle
Kim Covell-Hammel
Aminata Diallo
Helene Dubois
Marie-Josée Gagnon
Pierre Gravel
Leila Karam
Linda Lefils
Carol Seguin
Mary Lee Weimer

Qu'avez-vous à dire

« Je veux tout simplement dire que nous avons fait appel à votre personnel pour nous aider à trouver des clients qui avaient déménagé, etc. pour obtenir des renseignements à jour. Ils nous ont beaucoup aidé! J'ai consulté un gestionnaire de cas à plusieurs reprises et elle a toujours répondu rapidement. J'aimerais ajouter que j'ai reçu un appel de l'une de vos gestionnaires de cas. Elle était très heureuse pour l'un de ses clients qui venait de recevoir du financement et m'a fait part de ses idées et des possibilités de programmes pour ce client. Quel enthousiasme! Depuis le début de ce programme en 2006, sa réaction a été la plus belle et la plus agréable! »

Tina Paradis, gestionnaire du programme, Ontario March of Dimes.

« Ma sœur et moi aimerions vous remercier pour tout ce que vous avez fait pour L. J'ai su que vous ne vous sentiez pas bien ce matin, et que vous avez quand même assisté à la réunion et avez bien défendu les droits de L. Ma sœur m'a dit que sans votre aide, L. n'aurait probablement pas eu la possibilité de déménager à la résidence de Kanata. Je vous remercie de tout cœur! Vous ne pouvez savoir à quel point cela est important non seulement pour L. mais aussi pour notre famille. Merci encore pour votre aide – nous n'aurions pas pu réussir sans votre travail et votre appui. »

Soeur de L.

« J'aimerais profiter de cette occasion pour vous dire que j'ai été fort impressionnée par le professionnalisme de notre évaluateur pendant l'évaluation lorsque je me suis présentée à l'accueil avec S.S. Nous avons été accueillis au bureau de Pembroke et je me suis immédiatement sentie à l'aise pendant toute l'évaluation. J'avais dit à S.S. de répondre aux questions de son mieux, alors cela a aidé lorsqu'il s'est montré intéressé à participer tout en essayant de répondre aux questions avec un peu d'aide. Il aime beaucoup le programme de vie communautaire de jour à Anrprior et rencontre de nouvelles personnes; le personnel a fait un excellent travail pour faciliter la transition. Au début, S.S. était gêné et ne communiquait pas, mais avec l'aide de tous, il se sent maintenant à l'aise avec ses nouveaux amis et travailleurs, et parle de plus en plus aux autres. Maintenant que j'ai connu le processus d'accueil, je suis en mesure d'apprécier et de comprendre pourquoi il faut prendre le temps d'évaluer les besoins de chaque client et de les aider à bien comprendre les questions. Je remercie votre équipe d'avoir aidé S.S. à résumer ses besoins pour qu'il puisse développer son plein potentiel à l'avenir. »

Diane S.

L`histoire d`Oscar

Un exemple de l`initiative du gestionnaire de cas avec la participation de la famille d`Oscar.

Oscar est un garçon de trois ans qui a souffert d`une lésion cérébrale néonatale en raison d`une septicémie néonatale et d`une méningo-encéphalite occasionnant des crises convulsives néonatales, une tétraplégie cérébrale, une hypotonie, une déficience visuelle corticale et une surdité de perception du côté droit.

Les parents d`Oscar et son frère aîné sont des résidents permanents d`Ottawa, Canada, depuis 2007; toutefois, Oscar est né en 2011 pendant que sa famille se trouvait temporairement à Washington, DC. Oscar n`avait pas de statut sinon son visa de séjour et ne pouvait pas avoir accès à des soins de santé abordables dans aucun pays. Pour faire vivre sa famille, le père d`Oscar est retourné en Chine où il avait la meilleure possibilité d`emploi pendant qu`Oscar, son frère et sa mère sont demeurés à Ottawa.

Oscar et sa famille ont fait face à des défis extrêmes au cours des dernières années, mais il leur était quasi impossible d`obtenir des soins pédiatriques de base pour enfants ayant une déficience intellectuelle. Plusieurs services et programmes exigent un numéro du Régime d`assurance-maladie de l`Ontario (RAMO), numéro que n`avait pas Oscar, n`étant pas reconnu comme résident canadien permanent. Oscar a présenté une demande de résidence permanente en 2012 et en janvier 2014, il était encore considéré au Canada comme un visiteur dans sa résidence familiale.

L`histoire d`Oscar a incité le Centre de traitement pour enfants d`Ottawa et le Centre hospitalier pour enfants de l`est de l`Ontario (CHEO) à offrir les services qu`ils pouvaient en reportant le paiement jusqu`à ce qu`Oscar obtienne un numéro RAMO, mais Oscar avait désespérément besoin d`un pédiatre du développement, un service relevant de RAMO. Oscar avait sollicité l`aide des députés fédéraux et provinciaux de sa région pour le guider à travers les processus d`immigration et de l`assurance-maladie. Après avoir travaillé avec les députés pendant près d`un an, on lui a répondu qu`il fallait attendre encore 18 mois (en raison de facteurs atténuants : présenter une nouvelle demande de résidence, la plus longue grève dans la fonction publique fédérale depuis le début de la négociation collective en 1967, le RAMO exigeant une attente obligatoire de 3 mois pour chaque nouveau résident).

Oscar et la collectivité ont porté la situation à l`attention de l`honorable Chris Alexander, ministre de Citoyenneté et Immigration Canada, et de l`honorable Deborah Mathews, ministre de la Santé et des Soins de longue durée de l`Ontario. Les deux ministres ont agi rapidement.

Quelques semaines plus tard, Oscar a obtenu son numéro RAMO et il reçoit maintenant des services médicaux et pour enfants ayant une déficience intellectuelle de l`Ontario qui répondent à ses besoins personnels. Oscar reçoit aussi une aide pour les enfants lourdement handicapés qui répond à ses besoins à domicile.





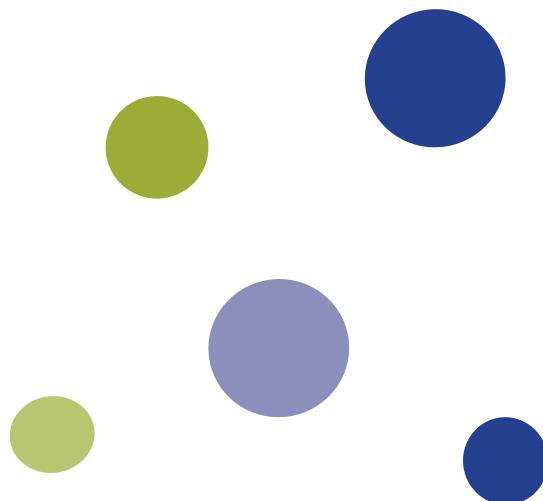
Compétences essentielles

La stratégie de rétention du personnel de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) consiste à encourager nos employés à demeurer en poste et à évoluer avec nous, en misant sur l'appréciation des gens et la promotion d'un équilibre travail-vie, en offrant une rémunération et des avantages sociaux concurrentiels et en encourageant le perfectionnement de nos employés.

Dans le cadre de cette stratégie, Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle a commencé en 2013-2014 à mettre en œuvre un modèle de compétences essentielles. Tout au long de l'année, tous les employés ont reçu une formation sur l'introduction aux compétences essentielles, et les gestionnaires ont reçu de la formation sur l'encadrement. Nous prévoyons aussi d'offrir aux gestionnaires une formation sur la façon d'effectuer une entrevue axée sur le comportement.

La création de compétences essentielles pour le secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle est une initiative provinciale qu'appuie le Ministère des services sociaux et communautaires. En adoptant ce modèle, SCS démontre sa volonté d'investir dans sa main-d'œuvre et d'appuyer son perfectionnement professionnel.

Les compétences permettent non seulement de déterminer ce qui améliore le rendement au travail, mais aident aussi SCS à identifier les points à inclure dans notre programme de formation. Les compétences pour tous les postes de SCS ont été établies et seront communiquées au personnel. Cela nous aidera à planifier la relève, étant donné que les employés connaîtront les compétences dont ils pourraient avoir besoin pour accéder à un nouveau rôle au sein de SCS. Cela facilitera aussi le recrutement, puisque les candidats seront évalués en fonction des compétences correspondant aux postes qu'ils postulent.



Planification de la transition

L'amélioration de la planification de la transition pour les jeunes personnes de 14 ans et plus, qui ont une déficience intellectuelle, constitue une priorité pour les ministères des Services à l'enfance et à la jeunesse et des Services sociaux et communautaires, et de l'Éducation.

Une entente conclue par ces trois ministères est en vigueur depuis février 2014. Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) est le principal organisme de planification pour les enfants à élaborer un plan de transition pour les jeunes. Le processus peut être entrepris en collaboration avec l'école, lors de l'élaboration ou la révision du plan d'enseignement individualisé (PEI) du jeune.

SCS a établi des liens avec l'école qui lui a permis de multiplier ses contacts et d'informer les enseignants et les familles sur ses rôle et ses responsabilités afin de les aider à la transition de l'enfance à la vie adulte.

Nous avons modifié nos outils de planification actuels de manière à nous assurer de bien déterminer les objectifs se rapportant à la transition afin d'aider les jeunes à atteindre ces objectifs, dès maintenant et jusqu'à la date où ils prévoient terminer leurs études.

SCS veillera à inviter toutes les personnes importantes et les organismes concernés à contribuer au processus de planification. Une recommandation sera faite aux Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de l'Est (SOPDIRE) dès que le jeune aura 16 ans afin de prévoir les services pour les adultes de 18 ans et plus ayant une déficience intellectuelle financés par le Ministère des services sociaux et communautaire.

SCS pour les personnes ayant une déficience intellectuelle continuera à participer au groupe de travail des organismes principaux afin d'évaluer les outils ou les ressources pouvant aider au processus de planification.



respiteservices.com

Respiteservices.com fait partie d'un réseau qui exploite un site Web sécurisé que les familles et les personnes peuvent consulter pour trouver des travailleurs en soins spéciaux. Respiteservices.com a connu une année dynamique, en continuant à entretenir certains secteurs et à en développer des nouveaux.

Notre coordonnateur de la banque de travailleurs continue à faire des présentations dans nos établissements communautaires et post-secondaires afin de recruter de nouveaux travailleurs en besoins spéciaux au Collège Algonquin/Cité collégiale ainsi qu'au Herzing College.

Nous entretenons depuis longtemps de bonnes relations avec le Collège Algonquin en tant que membre du Comité consultatif du programme de formation des travailleurs pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, présentateur pour les étudiants de première et deuxième année, et participant à la Foire à l'emploi.

Du point de vue de l'infrastructure, l'exercice 2013 - 2014 a été une année de planification. Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) a été l'hôte d'une première réunion de planification stratégique. En tant que réseau provincial, les membres ont choisi un processus dirigé portant sur les réalisations de respiteservices.com jusqu'à maintenant et sur ses perspectives d'avenir. Des objectifs et des groupes de travail stratégiques ont été établis pour les cinq prochaines années.

À l'échelle locale, nous avons créé le manuel d'orientation du travailleur de manière à établir des normes de conduite uniformes pour tous les travailleurs. Comme but stratégique de 2013, nous espérons accélérer le processus de jumelage des travailleurs aux familles. En mai, nous avons tenu la première rencontre des familles avec les travailleurs et nous avons ajouté une caractéristique novatrice à notre système en ligne. Les travailleurs peuvent maintenant communiquer directement avec les familles si celles-ci le désirent. Le chapitre d'Ottawa est le seul en Ontario qui offre ce choix. Nous avons constaté que cela favorise un processus de jumelage et de rapport plus rapide. Les commentaires des familles et des travailleurs sont très positifs.



Le tableau suivant illustre le nombre de personnes/familles à la recherche de répit et le nombre de personnes enregistré à titre de travailleurs auprès des personnes ayant des besoins spéciaux pour l'année 2013 – 2014.

Statistiques pour la région d'Ottawa	
Domaine	2013-2014
Individus/familles enregistrés	895
(TSP) enregistrés	266
Profils des travailleurs auprès des (TSP)	2604
(TSP) embauchés par les familles	115
*(TSP) Travailleurs en soins spéciaux	

Gestion de cas

Les services de gestion de cas, tant pour les enfants que les adultes, aident les familles à accéder aux ressources disponibles à Ottawa. Dans le but d'accroître les services disponibles, la Gestion de cas a participé à plusieurs projets de développement communautaire, en collaboration avec nos partenaires œuvrant dans divers courants de services autres que ceux pour les personnes ayant une déficience intellectuelle. Nous poursuivons nos efforts afin de sensibiliser davantage les membres de la collectivité aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et des enfants autistes, et dans le but de créer des possibilités pour les personnes que nous servons. Nous y arrivons au moyen de présentations, de séances d'information et de conférences aux familles.

Nous participons activement à différentes tables de planification. De plus, nous avons revu et mis à jour nos protocoles avec nos partenaires clés afin de refléter nos besoins communautaires actuels.

Le nombre de demandes que nous recevons au titre du travail à effectuer tout comme leur intensité continue à augmenter et notre personnel relève fièrement ce défi. Notre service de gestion de cas n'a pas de liste d'attente.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, notre équipe de gestion de cas des enfants a servi au total 1138 enfants, dont 820 ont un trouble du spectre autistique. Nous constatons une augmentation du nombre de cas concernant des enfants qui ont un trouble du spectre autistique.

Notre équipe de gestion de cas des adultes a offert des services de gestion continue à 685 personnes, dont 38 ont fait appel à nos services d'intervention d'urgence.

L'initiative Trouble du spectre autistique (TSA) 2013-2014 a servi un total 115 enfants, soit 22 francophones et 93 anglophones. Cet initiative a pour but déclarer l'accès aux services de répit pour les enfants ayant un TSA.

Services résidentiels et communautaires

Le programme de services résidentiels et communautaires (SRC) gère tous les contrats passés avec des tiers et les ententes de services conclues avec les prestataires de services résidentiels privés, de jour et communautaires. Nous collaborons avec la Société d'aide à l'enfance et les jeunes en transition ayant le statut de pupille de la Couronne afin d'établir des plans de transition vers les services pour les adultes. Nous favorisons une approche axée sur la personne tout au long du processus. Nous encourageons nos partenaires communautaires du secteur des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle à offrir des possibilités et des choix aux jeunes en transition, selon les ressources disponibles.

Nous avons appuyé 164 enfants et adultes en 2013-2014, et nous avons facilité la transition de 5 jeunes du secteur privé vers de nouvelles résidences dans la région.

En tant que partenaire régional pleinement engagé, nous avons partagé nos meilleures pratiques en matière de planification, d'outils et de processus de conformité dans la région de l'Est.

SRC participe à l'élaboration d'un plan de soutien individuel pour chacun de ses clients. En 2014-2015, nous prévoyons élaborer une mesure des résultats personnels par rapport aux objectifs du plan.

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

Région de l'Est : Comté de Renfrew, comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, Comtés unis de Prescott-Russell et la Ville d'Ottawa

En 2013 - 2014, les membres de l'équipe SOPDIRE ont complété avec succès leur premier renouvellement d'accréditation. Ce processus reconnaît le maintien de leur niveau de compétences et de connaissances, et confirme que SOPDIRE peut continuer à assurer la qualité des évaluations qu'ils effectuent. Nos évaluateurs ont également participé à l'élaboration du nouveau rapport sommaire qui est maintenant utilisé dans l'ensemble de la province.

Une des pierres angulaires des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle est la base de données provinciale DSCIS. Il s'agit de la première base de données exhaustive en Ontario sur toutes les personnes admissibles qui présentent une demande de services financés par le Ministère des services sociaux et communautaire. Chaque jour, SOPDIRE ajoute de nouvelles demandes à cette base de données afin d'inclure tous les adultes admissibles qui demandent des services financés par le Ministère des services sociaux et communautaires. En ce qui concerne les familles qui déménagent, une des caractéristiques de cette base de données est le transfert électronique automatique de leur demande de services. Cela assure un service plus rapide, plus efficace et plus précis pour les familles.

La demande pour nos services continue à augmenter. Nous poursuivons notre travail afin d'augmenter le nombre d'évaluations que nous réalisons. Nous avons aussi travaillé avec diligence au registre régional ainsi qu'au processus de jumelage et de liaison. Le tableau suivant illustre nos progrès depuis nos débuts le 1er juillet 2011 :

Nombre de personnes servi par SOPDIRE annuellement				
	juillet 2011 à mars 2012	avril 2012 à mars 2013	avril 2013 à mars 2014	Total
Accueil	897 = 99 par mois	1022 = 85 par mois	436 = 36 par mois	2355
Urgent	37 = 4 par mois	66 = 5.5 par mois	21 = 1.75 par mois	124
Déterminer l'admissibilité	260 = 28 par mois	1081 = 90 par mois	394 = 32.8 par mois	1735
Évaluation complétées	150 = 16 par mois	378 = 31.5 par mois	402 = 33.5 par mois	930
Évaluation à compléter				1425

Nous nous réjouissons de continuer à améliorer notre travail en 2014-2015 et de recevoir votre rétroaction sur la façon dont nous pouvons améliorer l'efficacité et l'efficacé du service.

Assurance de la qualité

L'assurance de la qualité favorise le bon fonctionnement de divers services de l'organisme, et vise à identifier les manques d'efficacité et les erreurs découlant des processus, et à coordonner la qualité dans l'ensemble de l'organisme.

SCS s'est appliqué à atteindre la conformité à tous les points obligatoires du règlement 299/10. Un livret intitulé «Coordination des services et moi...» a été créé en vue de faciliter le processus d'orientations obligatoires à toutes les personnes de 18 ans et plus qui reçoivent des services et des soutiens par l'intermédiaire de coordination pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS). Les sujets obligatoires énumérés dans le livret comprennent : l'inclusion sociale reflétée dans l'énoncé de mission de SCS, l'énoncé des droits, les principes et les normes de service, le processus de rétroaction de SCS, la prévention des abus, la sensibilisation et la préparation de rapports, le respect de la vie privée et la confidentialité.

SCS a entrepris un processus de définition d'un cadre de travail pour la gestion des risques, notamment la définition de l'étendue du projet et la recherche d'un candidat idéal, pouvant aider l'organisme à élaborer le cadre de travail en matière de gestion des risques de SCS.

En octobre 2013, SCS a révisé son processus d'affaires qui a porté sur la réduction des processus administratifs et l'accroissement du temps à valeur ajoutée passé avec les clients. Une approche de gestion LEAN a été retenue pour cette révision.

Remerciements

Chaque année, nous rencontrons de nombreuses familles et personnes, des enfants et des adultes, qui ont une déficience intellectuelle et qui ont besoin de notre aide et notre appui pour explorer les services et soutiens qui leur sont offerts. Chaque jour, nous rencontrons des personnes et des familles qui ont des besoins différents et les employés de Coordination des services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS) s'appliquent à répondre aux besoins de chacun. SCS tient à remercier les personnes ayant une déficience intellectuelle ainsi que leur famille pour la confiance qu'elles nous témoignent et pour leur collaboration afin d'assurer le bien-être et la qualité de vie des personnes que nous deservons. Nous remercions aussi nos partenaires communautaires qui nous permettent d'habiliter les personnes ayant une déficience intellectuelle à participer aux services et aux soutiens communautaires. SCS désire aussi remercier tous les membres du personnel qui veillent à ce que les besoins des clients soient comblés de la meilleure façon possible.

Vous avez tous contribué à faire de l'exercice 2013-2014 une année de changement, une année qui a servi à rehausser la qualité des services offerts aux personnes ayant une déficience intellectuelle.





Service Coordination for People
with Developmental Disabilities

Coordination des services pour les
personnes ayant une déficience intellectuelle

Coordination des services pour les
personnes ayant une
déficience intellectuelle
200 - 150 chemin Montréal
Ottawa, ON K1L 8H2
www.scsottawa.on.ca
admin@scsottawa.on.ca