

Trois nouvelles façons de communiquer avec Développement social (DS) au sujet d'un client.

Rapport d'incident, changement observable et demande de changement.

- On peut accéder à toutes les communications relatives à un client à partir de la demande de service **active** du client dans le portail des partenaires.
- Toutes les communications sont envoyées au travailleur affecté au client et le travailleur reçoit une notification.
- Comme ces rapports sont versés dans le système, il n'est pas nécessaire de saisir le nom du client, sa zone ou toute autre information démographique de base.
- Ces outils de communication sont structurés, avec des catégories et des champs obligatoires, pour s'assurer que les données requises sont fournies, faciliter la saisie et suivre les changements et tendances.
- Tous les renseignements fournis feront partie du dossier du client.
- Les utilisateurs de Coordonnateur des soins du système SCNB peuvent soumettre ces rapports et consulter un rapport déjà déposé.

Rapport d'incident

L'objectif de ce nouvel outil est de faciliter la transmission des données nécessaires à DS d'une manière qui soit plus facile à contrôler et dont on puisse tirer des enseignements. On soumettra ces données conformément aux normes actuelles (motifs de la transmission, délais prévus) ou aux directives de DS. Par le passé, les rapports d'incident servaient à échanger de l'information ou à demander un changement du service. Il existe d'autres outils pour répondre à ces besoins. Pour communiquer le plus efficacement possible avec DS, on limitera le recours aux rapports d'incidents.

- Urgent : ce champ a été ajouté pour aider le personnel de DS à effectuer un triage des incidents. En sélectionnant « Urgent », le personnel de DS recevra une notification supplémentaire. Cette fonction n'est utile que si cette urgence se limite aux incidents qui sont réellement urgents.

Demande de changement

Cette fonction peut remplacer certains appels téléphoniques et courriels visant à demander un changement à une demande de service **active**. Vous pouvez demander un

changement sur la base des observations du travailleur OU à la demande du client. Vous devrez indiquer si la demande vise un **changement, une pause ou une fin de service**. Demandez un changement du service si vous devez ajuster des services qui auront une incidence sur la facturation ou lorsque d'importants changements doivent être apportés à la prestation des services. Les petits changements qui ont peu d'incidences sur la prestation des services ne nécessitent pas un changement de la demande. Par exemple, si la demande initiale indique (lundi, mercredi, vendredi) et que le client et le fournisseur acceptent d'apporter le changement (mardi, jeudi, samedi), aucune demande de changement n'est requise. Cependant, si le médecin du client demande l'ajout d'une journée pendant la fin de semaine, il faudra produire une demande de changement. Il s'agit d'une **demande**, et la demande de service active demeure au dossier jusqu'à ce qu'une nouvelle demande de service soit déposée ou jusqu'à ce que le travailleur de DS l'ait confirmée.

Si une demande de service est suspendue ou modifiée, la demande de service initiale sera fermée et une nouvelle demande de service sera créée. Les quatre statuts suivants s'appliquent aux demandes de service :

- a) En attente : DS a envoyé la demande à un fournisseur de service et la demande doit être acceptée ou refusée.
- b) Activé : La demande de service a été acceptée par le fournisseur de services et activée par DS.
- c) Terminée : La demande de service est expirée ou a été fermée.
- d) Lien : Cet onglet est uniquement destiné à faciliter la consultation. Cet onglet montre le lien entre les demandes de service qui ont été modifiées (ajustées ou en pause) en affichant la demande de service initiale et la demande de service la remplaçant, au même endroit. Ces demandes de service sont également visibles aux onglets Terminée et Active.

Date d'entrée en vigueur : Indiquez la date à laquelle le changement demandé doit être apporté. Pour faciliter la saisie, la date d'entrée en vigueur est par défaut « la date du jour ». Ajustez cette date en fonction des besoins réels afin de donner au personnel de DS suffisamment de temps pour répondre.

Description : Donnez des précisions, y compris les raisons de ces changements ainsi que les dates et échéances pertinentes. Les explications claires et concrètes permettront de limiter les retards.

Changement observable

Il s'agit d'une nouvelle « fonction » permettant de communiquer des renseignements qui pourraient être utiles à DS et au client. L'objectif de cette nouvelle fonction est de faciliter l'échange d'information sur un client dans un environnement sécurisé. Cette information peut inclure des indicateurs précoces de déclin ou de progrès. Cette information viendra étayer une approche plus proactive du soutien aux clients (avant une crise ou pour prévenir un déclin). Utilisez les changements observables seulement SI l'information que vous allez

partager n'est pas un incident ou une demande de changement. Les changements observables peuvent être positifs ou négatifs.