

Gestions des services dan Soins Communautaires NB

FOURNISSEURS DE SERVICES



Community Care **NB**
Soins Communautaires

| GUIDE DE L'UTILISATEUR |

Version 0.2

Table of Contents

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ	3
Tableau de suivi des documents et des versions	3
Bienvenue à SoinsCommunautairesNB	4
Nouvelle terminologie et statuts	5
Guide de référence rapide (étape par étape)	6
Se connecter	9
Page d'accueil	10
Recevoir une demande de services	11
Recevoir une nouvelle commande et y répondre :	11
Résumé/Sommaire de la commande (examen et acceptation/refus d'une demande de services) ..	12
Examiner les services offerts.....	12
Accepter ou refuser les services offerts.....	14
Services activés et en attente	16
Naviguer et afficher.....	16
Recherche de clients	17
Rapports de service	18
Logging Service Reports (Incident, Observable, Request Change)	18
Commandes diverses (annulées et terminées).....	22
Rapports de service enregistrés	24
Afficher le rapport de service à partir du résumé de la commande.....	24
Tableau de bord de la fourniture de services	25
Naviguer vers le tableau de bord de fourniture de service	25
Afficher les rapports à partir du tableau de bord.....	26
Actualiser les données.....	27
ANNEXE	28
De quoi ai-je besoin pour commencer?	28
Notifications de courriel	28
Trier les éléments d'une liste	30

ÉNONCÉ DE CONFIDENTIALITÉ

Le ministère du Développement social (DS) est l'auteur du présent document. Le document a pour objectif et pour fonction d'aider et de former les personnes qui travaillent en partenariat avec le Ministère et à qui un accès au système a été accordé. Ce document est confidentiel et réservé à l'usage exclusif du destinataire; il ne peut pas être reproduit ou diffusé sans le consentement écrit de DS. Si vous n'êtes pas le destinataire visé, vous ne pouvez en aucun cas divulguer ou utiliser les renseignements contenus dans le document.

Tableau de suivi des documents et des versions

Ce tableau de suivi des versions présente des données historiques sur chaque mise à jour apportée à un document. Il convient d'y indiquer l'auteur, la date et des notes sur chaque changement effectué à des fins de référence.

Version Control			
Version	Edited	Date	Changes
0.1	Amy Michaud	5 mai 2025	Première ébauche

Bienvenue à SoinsCommunautairesNB

SoinsCommunautairesNB est une plateforme numérique permettant aux prestataires de services de communiquer avec Social Development (Développement social) au sujet des services. Nous construisons CommunityCareNB pour faciliter la communication avec le Développement social au sujet des services et pour réduire les erreurs et les retards. Pour commencer, CommunityCareNB est utilisé dans le sud-ouest du Nouveau-Brunswick et pour les clients handicapés. CommunityCare sera étendu à tous les clients et services du Ministère du Développement social.

Pour en savoir plus sur SoinsCommunautairesNB (ce dont vous avez besoin, les notifications et la navigation de base), reportez-vous à l'[annexe](#) à la fin du guide.

Dans SoinsCommunautairesNB, votre organisation recevra des demandes de services (commandes) et y répondra.

SoinsCommunautairesNB comporte des fonctions supplémentaires dont vous n'avez peut-être pas besoin ou que vous n'utilisez peut-être pas. Votre organisation peut utiliser CommunityCareNB pour :

- Communiquer avec SD au sujet des [changements apportés aux services](#).
- Consulter les informations sur les commandes actives et historiques.
- Consulter les informations du rapport à l'aide du tableau de bord (Dashboard).

Nouvelle terminologie et statuts

Nouvelle terminologie / statuts des commandes	Également connu sous le nom de / Définition
Statut activé	Ce statut signifie que le service a été accepté par le fournisseur de services, ce qui signifie qu'il peut maintenant commencer à offrir des services au client.
Statut annulé	Ce sommaire de commande a été annulé. Si une commande est annulée, c'est comme si elle n'avait jamais été proposée. Cela signifie que vous ne pouvez pas facturer ce service.
Statut offert	Ce statut signifie que le service de développement social a demandé des services et que l'ordre exige que le fournisseur de services les examine et les accepte ou les refuse.
Statut en attente	Ce statut signifie qu'un travailleur du développement social ajuste le service d'un client.
Statut terminé	Ce statut signifie que les services sont terminés. L'enregistrement d'une commande peut encore permettre une communication directe avec le travailleur social et le fournisseur de services est toujours en mesure de facturer les services rendus.
Commande	La commande de service individuelle / la commande de service se trouvent toutes sous la sommaire/le résumé de la commande. Il peut s'agir de modifications et d'amendements apportés par DS.
Sommaire/Résumé de la commande	Une sommaire/un résumé de la commande de service / réquisition, y compris tous les changements ou modifications apportés au service original.
Rapport de service	Terme général utilisé lorsqu'un prestataire de services doit informer l'assistant social d'un incident ou d'un changement observé chez le client, demande une modification des services ou enregistre une demande diverse.

Guide de référence rapide (étape par étape)

Pour plus d'informations et un pas-à-pas détaillé avec des images, cliquez sur le titre (texte souligné en bleu) pour être amené à l'endroit où se trouve le document.

Se connecter

1. Allez sur <https://ccnb-scnb.gnb.ca/partnerportal/s/>
2. Connectez-vous en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Examiner les services proposés: *note, certains services ne nécessitent pas d'examen ou d'acceptation (p. ex., le transport).

1. Sélectionnez le carreau **Demandes de services** sur la page d'accueil.
2. Sélectionnez l'onglet **Offert**.
3. Sélectionnez le lien hypertexte **Numéro de résumé de la commande** (texte bleu).
4. Le service offert s'affiche.

Accepter ou refuser le service offert:

1. Ouvrez la commande **offert**.
2. Sous l'état **du sommaire de la commande modifié**, sélectionnez **Accepter** ou **Refuser**.
3. Cliquez sur **suivant**.
4. Sélectionnez **Accepter la demande** ou **Refuser la demande**.
5. L'état de la commande est maintenant **Activé** si elle est acceptée. Les commandes refusées disparaissent et la page d'accueil s'affiche.

Voir les services activés et en attente:

1. Sélectionnez le carreau **Demandes de service** sur la page d'accueil.
2. Sélectionnez l'onglet **Actif** - il affiche les commandes activées et en attente.
3. Localisez et cliquez sur le lien hypertexte **Numéro de commande** (texte bleu).

Rechercher un client:

1. Sélectionnez le carreau **Demandes de service** sur la page d'accueil.
2. Sélectionnez l'onglet **Rechercher**.
3. Saisissez le nom du client ou le numéro de commande et cliquez sur **Recherche**. Avant d'effectuer une autre recherche, veillez à cliquer sur le bouton **Effacer les champs**.
4. Si vous effectuez une recherche par nom de compte, la liste affichera tous les clients liés ayant un nom similaire, ainsi que toutes les commandes liées, à moins que la recherche ne soit affinée et spécifique.

Demande de modification des services:

1. Localisez et ouvrez **la commande activée** concernée.
2. Sélectionnez le bouton **Enregistrer une demande**.
3. Tous les champs obligatoires sont indiqués par un astérisque rouge (*).
4. Sélectionnez la **catégorie** dans le menu déroulant.
 - a. Les types disponibles s'affichent en fonction de la catégorie choisie.
5. Dans le champ **Type**, sélectionnez le **type de demande de changement** disponible. Une fois sélectionné, déplacez-le vers Choisi en cliquant sur la **flèche vers l'avant (►)** située entre les zones de liste Disponible et Choisi. Une fois cliquée, l'option Disponible sélectionnée sera déplacée vers **Choisi**.
6. Fournissez une description détaillée de la modification et la raison de la demande de modification.
7. A Confirmation pop up message will appear. Select the **Finish** pushbutton to complete and close. Un message de confirmation s'affiche. Cliquez sur le bouton « **Terminer** » pour terminer et fermer.

Demandes diverses (annulées et terminées):

1. Ouvrez l'ordre annulé ou terminé.
2. Cliquez sur le bouton **Enregistrer une demande**.
3. Saisissez la description de la demande relative à la commande annulée ou terminées et appuyez sur **soumettre**.
4. Un message de confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur **Terminer**.

Afficher le rapport de service à partir du sommaire de la commande:

1. Naviguez au sommaire de la commande du client concerné et ouvrez-le (re: [Voir les commandes offert](#)).
2. Une fois sur le récapitulatif de la commande, faites défiler vers le bas et localisez le champ **Rapports de service**.
3. Cliquez sur le lien hypertexte du **numéro de rapport de service** applicable. Pour en voir plus, sélectionnez « afficher tout ».

Afficher les rapports à partir du tableau de bord :

1. Dans le **tableau de bord de services (dashboard)**, localisez le type de rapport à consulter. Le lien hypertexte « **Afficher le rapport** » se trouve au bas de chaque champ individuel.

2. Une fois dans la fenêtre du **rapport** applicable, une liste complète des éléments du rapport s'affiche.
3. Pour revenir au tableau de bord des demandes de service, cliquez sur la **flèche Retour** du navigateur.

Actualiser les données du tableau de bord :

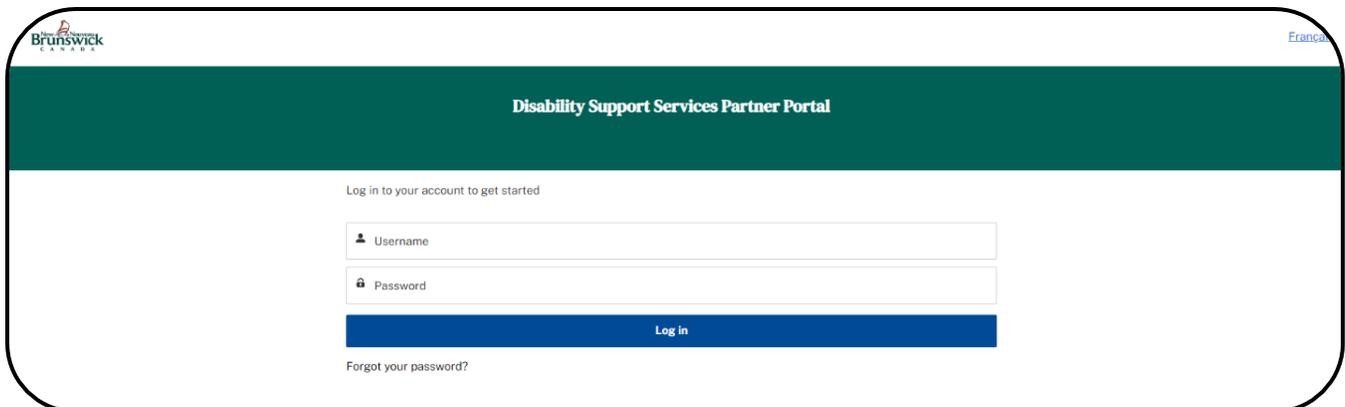
Cliquez sur le bouton **Actualiser** en haut à droite de la fenêtre du tableau de bord.

Se connecter

Étant donné que SoinsCommunautairesNB détient des informations personnelles, nous avons la responsabilité de protéger ces informations. Outre le nom d'utilisateur et le mot de passe uniques, SoinsCommunautairesNB utilise une deuxième couche de sécurité, l'authentification multifactorielle, pour s'assurer que les personnes qui se connectent au système disposent d'un accès autorisé.

IMPORTANT: Salesforce vous a envoyé un e-mail vous demandant de vérifier vos informations d'identification (e-mail) et de définir un mot de passe. Faites-le avant de suivre les étapes suivantes.

1. Allez sur <https://ccnb-scnb.gnb.ca/partnerportal/s/>
2. Copiez le lien ci-dessus dans la barre de recherche de votre navigateur. Cliquez sur l'icône en **d'étoile** pour mettre le lien en favori ou en signet afin d'y accéder rapidement et facilement.
3. Connectez-vous en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



The screenshot shows the login page for the Disability Support Services Partner Portal. At the top left is the logo for the Government of New Brunswick, Canada. At the top right is a language selector for 'Français'. The main header is a dark green bar with the text 'Disability Support Services Partner Portal'. Below the header, the text 'Log in to your account to get started' is displayed. There are two input fields: 'Username' with a person icon and 'Password' with a lock icon. A blue 'Log in' button is positioned below the password field. At the bottom left, there is a link that says 'Forgot your password?'.

Page d'accueil

La page d'accueil est l'endroit où vous arriverez chaque fois que vous vous connecterez à CommunityCareNB. C'est là que vous vous déplacerez dans le système pour consulter les informations et les rapports sur les clients. La page d'accueil est l'endroit où vous arriverez chaque fois que vous vous connecterez à SoinsCommunautairesNB. C'est là que vous vous déplacerez dans le système pour consulter les informations et les rapports sur les clients.

Cliquez pour retourner à la page d'accueil.

Cliquez pour changer de langue et déconnecter.



1. **Demandes de services** : Dans cette section, vous trouverez les résumés des commandes (également appelées commandes, demandes de service) qui vous ont été proposées par le développement social, ainsi que les services actuels et passés que vous avez offerts. C'est dans cette partie du portail que vous pourrez examiner, accepter ou refuser des services et communiquer directement avec le ministère du développement social.
2. **Rapports de service** : En sélectionnant cette tuile, vous ouvrirez la fenêtre de l'historique des rapports de service. Vous pouvez y consulter toutes les demandes de changement ou les demandes diverses que vous avez envoyées au service du développement social.
3. **Tableau de bord des demandes de service** : Le tableau de bord affiche des rapports relatifs aux nouvelles commandes (30 derniers jours), aux commandes arrivant à expiration (30 prochains jours), ainsi que des résumés de toutes les commandes activées et résiliées. Les rapports peuvent être consultés et exportés.

Recevoir une demande de services

Les services sont maintenant désignés sous le nom de **Résumé/Sommaire de commande** lorsqu'ils décrivent une commande/une demande de service/une réquisition. Ces résumés de commande sont ce que les fournisseurs de services reçoivent du développement social. Ce changement a été effectué parce que si des changements sont apportés à un service, au lieu d'être une « commande » séparée, ils peuvent être trouvés dans le résumé de la commande, ce qui rend plus facile le suivi des changements. Par exemple : chaque fois que vous communiquez (demande de changement, acceptation d'une commande, etc.) à DS, l'information est directement transmise à l'employé du client. Vous n'avez pas besoin de vous souvenir des numéros d'identification ou de savoir à qui envoyer l'information. Le résumé de la commande contient les informations dont le fournisseur de services à besoin pour fournir le service.

Recevoir une nouvelle commande et y répondre :

Vous recevrez des demandes de services de la part du Développement social au sein de SoinsCommunautairesNB. Nous comprenons que vous n'utilisez pas SoinsCommunautairesNB tous les jours, mais le processus commun d'examen et de réponse aux demandes est le suivant :

Étape 1 : vous recevrez un courriel vous informant qu'une nouvelle commande est en cours d'examen dans SoinsCommunautairesNB. Ce courriel proviendra de ccnb-scnb@gnb.ca ou de noreply@salesforce.com et contiendra un lien direct qui vous permettra de vous connecter au système et de consulter les informations relatives à la nouvelle commande.

Étape 2 : Connectez-vous et consultez le récapitulatif de la commande.

Étape 3 : [Acceptez ou refusez](#) la demande de services.

Résumé/Sommaire de la commande (examen et acceptation/refus d'une demande de services)

Lorsque le Développement social envoie une commande à un fournisseur de services, celle-ci sera activée ou offerte. Lorsqu'elle est offerte, le fournisseur de services doit l'examiner et l'accepter ou refuser.

Remarque : SEULES les commandes figurant dans la liste « activée » sont approuvées pour la fournissans du service.

Examiner les services offerts

Pour localiser et visualiser un service offert, suivez les étapes ci-dessous :

1. Sur la page d'accueil, sélectionnez le carreau **Demandes de services**. L'onglet **en attente** s'affiche automatiquement. Vous verrez une liste de toutes les commandes proposées avec quelques informations de base.



The screenshot shows the 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap' website. The navigation menu includes 'EN ATTENTE' (highlighted in red), 'ACTIF', 'TERMINÉ', 'ANNULÉS', and 'RECHERCHER'. Below the menu, the section 'Mes demandes de service en attente' displays a table with the following data:

	Numé...	Nom du c...	Date d...	Date d...	État	Nom du service	Zone
1	OS-0001756	Brighton Early	12/04/20...	11/04/2026	Offert	Home Support/Personal ...	Zone du Sud-Oue...

2. Sélectionnez le lien hypertexte du **numéro résumé de la commande** (texte bleu) pour afficher les informations relatives à la commande.

The screenshot shows the 'Mail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap' interface. At the top, there is a header with the 'New Brunswick CANADA' logo and links for 'English' and 'Se déconnecter'. Below the header, there are tabs for 'EN ATTENTE', 'ACTIF', 'TERMINÉ', 'ANNULÉS', and 'RECHERCHER'. The main section is titled 'Mes demandes de service en attente'. Below this, there is a table with the following columns: 'Numé...', 'Nom du c...', 'Date d...', 'Date d...', 'État', 'Nom du service', and 'Zone'. The first row of the table is highlighted with a red box and a large red arrow pointing to it. The data in the first row is: '1', 'OS-0001756', 'Brighton Early', '12/04/20...', '11/04/2026', 'Offert', 'Home Support/Personal ...', and 'Zone du Sud-Oue...'.

Numé...	Nom du c...	Date d...	Date d...	État	Nom du service	Zone	
1	OS-0001756	Brighton Early	12/04/20...	11/04/2026	Offert	Home Support/Personal ...	Zone du Sud-Oue...

- Vous pouvez maintenant consulter les informations dont vous avez besoin pour **accepter** ou **refuser** la commande.

REMARQUE : si vous devez contacter le travailleur d'un client, ouvrez la demande de service et le travailleur SD désigné sera toujours à jour.

IMPORTANT: Certains services n'auront pas besoin d'être acceptés et arriveront dans l'onglet « actif ». Les services suivants sont automatiquement activés une fois que le développement social les a proposés au prestataire de services concerné :

Accepter ou refuser les services offerts

Vous avez reçu une commande « offerte », vous devez :

- Sélectionnez Accepter si vous êtes en mesure de fournir les services, ou
- Sélectionnez « refuser » si vous ne pouvez pas répondre à la demande. Dans les deux cas, vous pouvez ajouter un commentaire.

- Localisez et ouvrez un Ordre Offert qui se trouve sous l'onglet **en attente**.
- Une fois ouvert et examiné, localisez le champ État du sommaire de la commande modifié.

The screenshot shows a web portal for partners. The header is green with the text 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap'. Below the header, there is a section titled 'Informations' with a table of order details. To the right of this table is a box titled 'État du sommaire de la commande modifié' containing a dropdown menu and a 'Suivant' button. A red arrow points to the dropdown menu.

Informations	
Numéro du résumé de la commande OS-0001756	
État Offert	Nom du compte Brighton Early
Date de début du résumé de la commande 12/04/2025	Date de fin du résumé de la commande 11/04/2026
Nom du service Home Support/Personal Care - Soutien a domicile/Soins personnels	Zone Zone du Sud-Ouest
Date de création 12/04/2025 19:03	Date de la dernière modification 12/04/2025 19:05

État du sommaire de la commande modifié

Statut = Offert

• Voulez-vous accepter ou refuser ce sommaire de la commande?

-- Aucun --

Suivant

- Sélectionnez le menu déroulant affichant « - **Aucun** - ».
- Sélectionnez « **Accepter la demande** » ou « **Refuser la demande** ».

The close-up shows the dropdown menu with the selected option '-- Aucun --' and the options 'Accepter la demande' and 'Refuser la demande'.

État du sommaire de la commande modifié

Statut = Offert

• Voulez-vous accepter ou refuser ce sommaire de la commande?

-- Aucun --

Accepter la demande

Refuser la demande

5. Cliquez sur le bouton de commande **Suivant**.
6. Une question de vérification apparaît dans le champ **État du sommaire de la commande modifié**.

Optionnel pour accepter: inclure un message pour le développement social.

État du sommaire de la commande modifié

Êtes-vous sûr de vouloir **accepter** cette demande de service?

Message pour Développement social (facultatif)

Annuler

Accepter la demande

OU

État du sommaire de la commande modifié

Êtes-vous sûr de vouloir **refuser** cette demande de service?

*Raison du refus de la demande

Annuler

Refuser la demande

7. L'**état de la commande** est mis à jour et passe d'Offert à **Activé**. En cas de refus, le système se recharge et affiche la page d'accueil.

English Se déconnecter

ien aux personnes

État du sommaire de la commande modifié

Statut = Activé

Travailleur de DS affecté

Amy Michaud

Services activés et en attente

Une fois qu'un résumé de commande de services a été accepté, il devient automatiquement actif. Une commande activée vous permet d'enregistrer les rapports de service (c'est-à-dire de demander que des changements soient apportés au service) et de confirmer les services avec le ministère. Le statut passera à « en attente » si un travailleur social apporte des modifications à la commande activée - lorsque la commande est en attente, les prestataires de services ne sont pas en mesure de soumettre des confirmations de services.

Naviguer et afficher

1. Sur la page d'accueil, sélectionnez le carreau **Demandes de services**.
2. Une fois la fenêtre affichée, sélectionnez l'onglet **Actif**. L'onglet Actif affiche **à la fois** les ordres actifs et les ordres en attente.

The screenshot shows the 'Disability Support Services' interface. At the top, there is a header with the New Brunswick logo and 'Disability Support Services' title. Below the header, there are tabs for 'OFFERED', 'ACTIVE', 'TERMINATED', 'CANCELLED', and 'SEARCH'. The 'ACTIVE' tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there is a section titled 'My Active Service Requests' with a table of 3 items. The table has columns: Order..., Accoun..., Order..., Order..., Status, Service..., Zone, Service..., and Last Mo... The 'Status' column for all three items is 'Activated' and is highlighted with a red box. A red arrow points to the 'ACTIVE' tab.

	Order... ↑	Accoun... ↓	Order... ↓	Order... ↓	Status ↓	Service ... ↓	Zone ↓	Service ... ↓	Last Mo... ↓
1	OS-00016...	Anita Plu...	4/1/2025	3/31/20...	Activated	Home Sup...	Zone Sout...	Sussex / S...	4/11/2025,...
2	OS-00016...	MELISSA ...	4/1/2025	7/31/20...	Activated	Home Sup...	Zone Cent...	Fredericto...	4/15/2025...
3	OS-00017...	Howie Doo...	4/12/20...	4/11/2026	Activated	Home Sup...	Zone Sout...	Sussex / S...	4/12/2025...

3. Sélectionnez le numéro de commande applicable pour afficher des informations supplémentaires et enregistrer les rapports de service.

IMPORTANT: Les commandes **en attente** sont également affichées dans la fenêtre active. Elle n'est affichée que lorsque quelqu'un du développement social est en train de mettre à jour la commande. Elle sera automatiquement réactivée une fois que les modifications auront été finalisées par le service du Développement social.

Recherche de clients

L'onglet **Recherche** situé sous **Commandes de service** (page d'accueil) vous permet de rechercher des clients par leur nom ou leur numéro de commande de service. En outre, vous pouvez affiner les recherches en sélectionnant la zone, le statut et le centre de services. Il n'est pas nécessaire de remplir tous les champs pour effectuer une recherche.

1. L'onglet **Recherche** sous **commande de service** (page d'accueil).
2. Saisissez le nom du client ou le numéro de la commande et cliquez sur **Recherche**. Avant d'effectuer une autre recherche, veillez à cliquer sur le bouton **Effacer les champs**.

The screenshot shows the 'Recherche' page with the following search filters:

- Numéro de commande: []
- Numéro de la résumé de la commande: []
- Nom du compte: Melissa
- Nom du service: []
- Statut: Sélectionner une option
- Zone: Sélectionner une option
- Centre service facturé: Sélectionner une option

The search results table is highlighted with a red box and contains the following data:

Numé...	Numé...	Nom ...	Date ...	Type ...	Statut	Nom ...	Zone	Centr...	Numé...	Numé...
00004787	OS-0001...	MELISSA...	30 avr. 20...	Service R...	Activé	Home Su...	Zone du ...	Frederict...	00004787	OS-0001...
00004786	OS-0001...	MELISSA...	30 avr. 20...	Service R...	Activé	Home Su...	Zone du ...	Frederict...	00004786	OS-0001...
00004283	OS-0001...	MELISSA...	30 juin 2...	Service R...	Activé	Home Su...	Zone du ...	Frederict...	00004283	OS-0001...

3. Si vous effectuez une recherche par nom de compte, la liste affichera tous les clients liés ayant un nom similaire, à moins que la recherche ne soit affinée et spécifique.

CLIQUEZ SUR L'IMAGE VIDÉO POUR COMMENCER LA DÉMONSTRATION



Rapports de service

Une fois qu'un ordre est activé, vous avez la possibilité d'enregistrer des rapports de service ((c'est-à-dire incident, changements observables, changements dans les services). e). Cela permet de communiquer directement avec l'agent de développement durable principal pour l'informer que des changements sont nécessaires en ce qui concerne un ordre de service spécifique. En outre, une fois qu'un ordre a été annulé ou résilié, il n'est plus possible d'apporter des modifications à la demande. Cependant, vous avez la possibilité d'enregistrer un rapport en cliquant sur le bouton « enregistrer une demande ».

IMPORTANT: Lorsque vous demandez des modifications du service, veillez à sélectionner la commande et le mois correspondant.

Logging Service Reports (Incident, Observable, Request Change)

Le processus d'enregistrement des rapports de service, qu'il s'agisse d'un incident, d'un changement observé chez le client ou d'ajustements à apporter à une commande (demande de service), est le même. Tous les services n'auront pas accès à l'Incident et aux Changements observables, mais le processus d'accès et d'enregistrement d'un rapport de service reste le même. Les champs marqués d'un **astérisque rouge (*)** sont obligatoires et vous devez les remplir avant de pouvoir cliquer sur soumettre.

1. Localisez et ouvrez le résumé de l'ordre applicable.
2. Une fois sur le récapitulatif de la commande, faites défiler vers le bas **jusqu'au tableau des commandes** et localisez le numéro de commande (texte bleu) applicable en vous référant à la colonne de la date d'entrée en vigueur.

The screenshot shows a summary page for a service order. At the top, there are fields for 'Date de début du résumé de la commande' (01/04/2025) and 'Date de fin du résumé de la commande' (31/07/2025). Below this, there are fields for 'Nom du service' (Home Support/Personal Care - Soutien à domicile/Soins personnels), 'Zone' (Zone du Centre), 'Date de création' (07/04/2025 13:46), and 'Date de la dernière modification' (15/04/2025 15:07). On the right, there is a box for 'Travailleur de DS affecté' (Amy Michaud). The main part of the page is a table with the following columns: 'Numéro de commande', 'Date d'entrée en vigueur de la commande', 'Statut', 'Type de Commande', 'Par', 'Unités de base', 'Taux de base', 'Unités (km)', 'Autre coût mensuels', and 'Contribution du client'. The table contains several rows of data, with the first column (order numbers) highlighted in blue. A red box highlights the 'Date d'entrée en vigueur de la commande' column.

Numéro de commande	Date d'entrée en vigueur de la commande	Statut	Type de Commande	Par	Unités de base	Taux de base	Unités (km)	Autre coût mensuels	Contribution du client
00004065	1 avril 2025	Activé	Commandes de service	Semaine	35	30.09	1 163	150	52
00004283	1 juillet 2025	Activé	Commandes de service	Semaine	40	30.09	1 163	150	52
00004310	1 avril 2025	Annulé		Semaine	10	0	0	0	-52
00004780	1 avril 2025	Activé		Semaine	5	0	0	0	0
00004797	1 avril 2025	Activé		Semaine	-5	0	0	0	0
00004786	1 mai 2025	Activé	Commandes de service	Semaine	35	30.09	1 163	150	52
00004787	1 mai 2025	Activé	Commandes de service	Semaine	40	30.09	1 163	150	52

- La commande s'affiche avec un lien permettant de revenir au résumé de la commande (texte bleu).

English [Se déconnecter](#)

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service 00004786	Type de Commande Commandes de service	Résumé de la commande OS-0001698	Consigner l'incident
Statut Activé	Nom MELISSA RACHYL	Date d'entrée en vigueur de la commande 1 mai 2025	Consigner un changement des observations
			Enregistrer une demande de changement

- Sélectionnez le bouton du type de rapport de service à enregistrer.

[Se déconnecter](#)

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service 00004786	Type de Commande Commandes de service	Résumé de la commande OS-0001698	Consigner l'incident
Statut Activé	Nom MELISSA RACHYL	Date d'entrée en vigueur de la commande 1 mai 2025	Consigner un changement des observations
			Enregistrer une demande de changement

- En fonction du type de service sélectionné, les fenêtres suivantes s'affichent. Chaque capture d'écran représente une fenêtre de rapport de service différente et est étiquetée dans le coin supérieur gauche. Lors de l'enregistrement d'une demande de modification, différentes informations s'affichent en fonction du type sélectionné.

RAPPEL : Tous les services n'auront pas accès aux incidents et aux changements observables. En outre, les informations obligatoires sont signalées par un astérisque rouge (*).

Incident

Créer un rapport de service

*Type

Disponibles: Décès du personne, Visite à l'hôpital, Retour de l'hôpital

Sélectionné

*Mesures prises

Disponibles: Réanimation cardiorespirat..., Instruction au soignant de..., Appel au 9-1-1

Sélectionné

*Description

*Urgence: -Aucun-

*Lieu: -Aucun-

Description des mesures prises

Occurrence répétée:

Date: *Date, *Heure

Observations

Créer un rapport de service

*Type

Disponibles: Changement relatif à la mo..., Changement relatif à la fon..., Santé mentale

Sélectionné

Description des mesures prises

Occurrence répétée:

Date: *Date, *Heure

Suivi requis:

*Description

*Lieu: -Aucun-

Description du lieu

Changement

Créer un rapport de service

Type

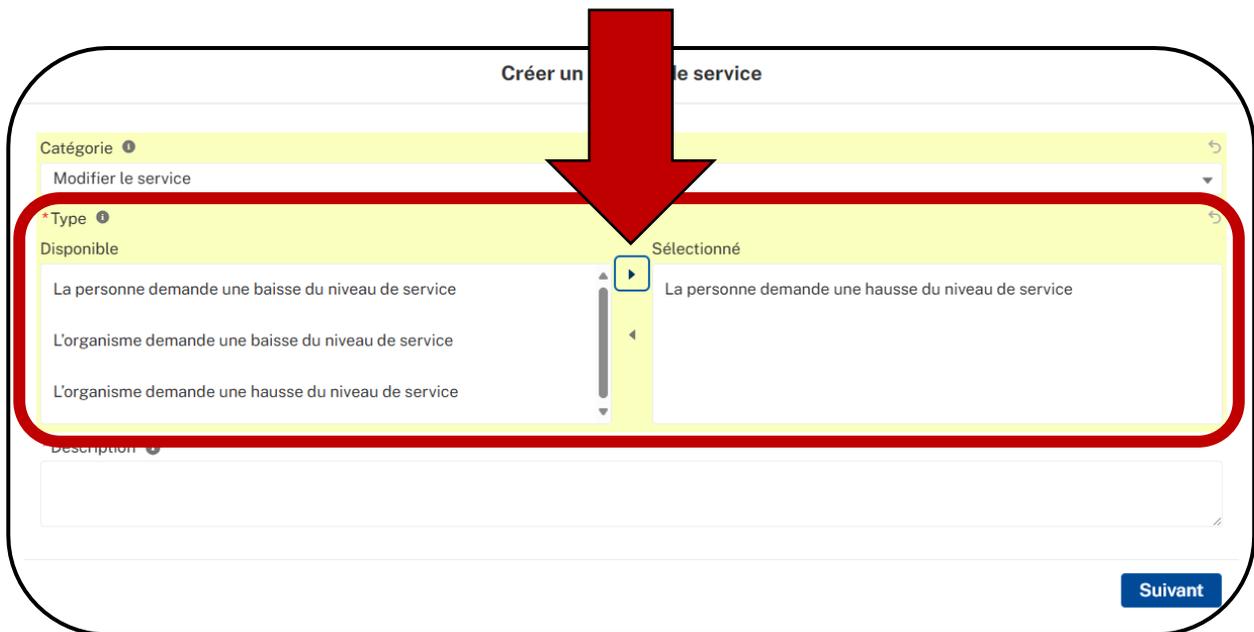
Disponibles

Sélectionné

*Description

Suivant

6. Saisissez et sélectionnez les informations relatives au rapport/à la demande.
7. Lorsqu'une fonction **Disponible et Sélectionné** est présentée, vous devez sélectionner l'option dans la liste Disponible et cliquer sur la **flèche vers l'avant (▶)** située entre les zones de liste Disponible et Sélectionné. Une fois que vous aurez cliqué, l'option disponible sélectionnée sera déplacée vers **Sélectionné**.



Créer un rapport de service

Catégorie ⓘ
Modifier le service

* Type ⓘ

Disponible	Sélectionné
La personne demande une baisse du niveau de service	La personne demande une hausse du niveau de service
L'organisme demande une baisse du niveau de service	
L'organisme demande une hausse du niveau de service	

Description ⓘ

Suivant

8. Examinez les informations que vous avez saisies, puis cliquez sur le bouton **Suivant**.
9. Votre rapport de service a été soumis au service du développement social pour examen et/ou action. Cliquez sur **Terminer** pour quitter la fenêtre contextuelle.



Créer un rapport de service

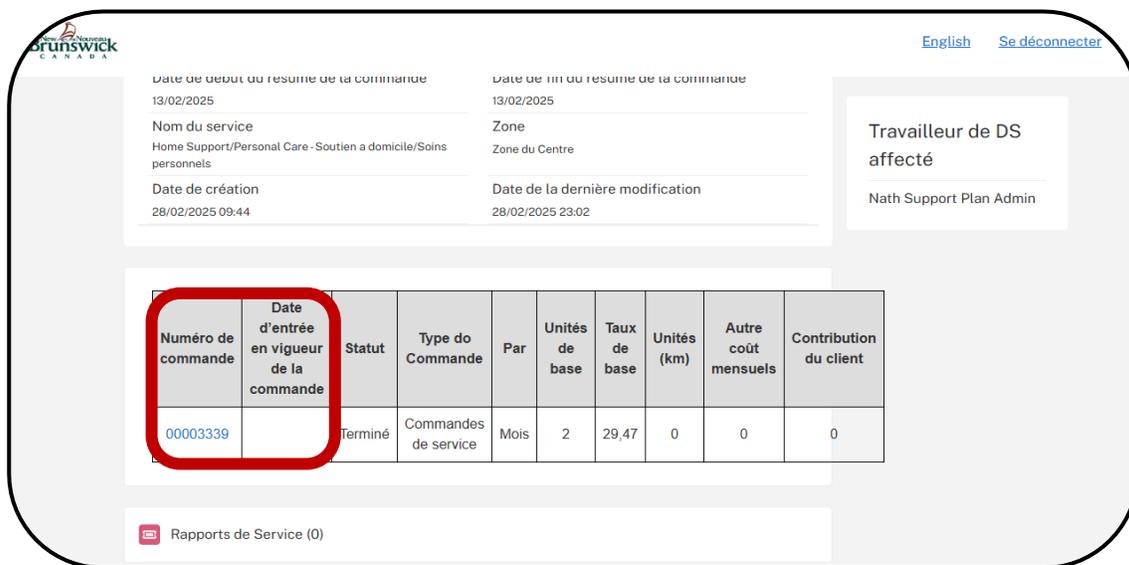
Merci, la demande de changement du 05/05/2025 15:57 lié au MELISSA RACHYL a été enregistré.

Terminer

Commandes diverses (annulées et terminées)

Une fois qu'une commande a été annulée ou résiliée, il n'est plus possible d'apporter des modifications à la demande. Toutefois, vous avez la possibilité d'enregistrer diverses demandes en cliquant sur le bouton « Enregistrer une demande ».

1. Ouvrez l'ordre annulé ou résilié.
2. Une fois sur le résumé de la commande, faites défiler vers le bas **jusqu'au tableau des commandes** et localisez le numéro de commande (texte bleu) applicable en vous référant à la colonne de la date d'entrée en vigueur.



English Se déconnecter

Date de début du résumé de la commande 13/02/2025 Date de fin du résumé de la commande 13/02/2025

Nom du service Home Support/Personal Care - Soutien à domicile/Soins personnels Zone Zone du Centre

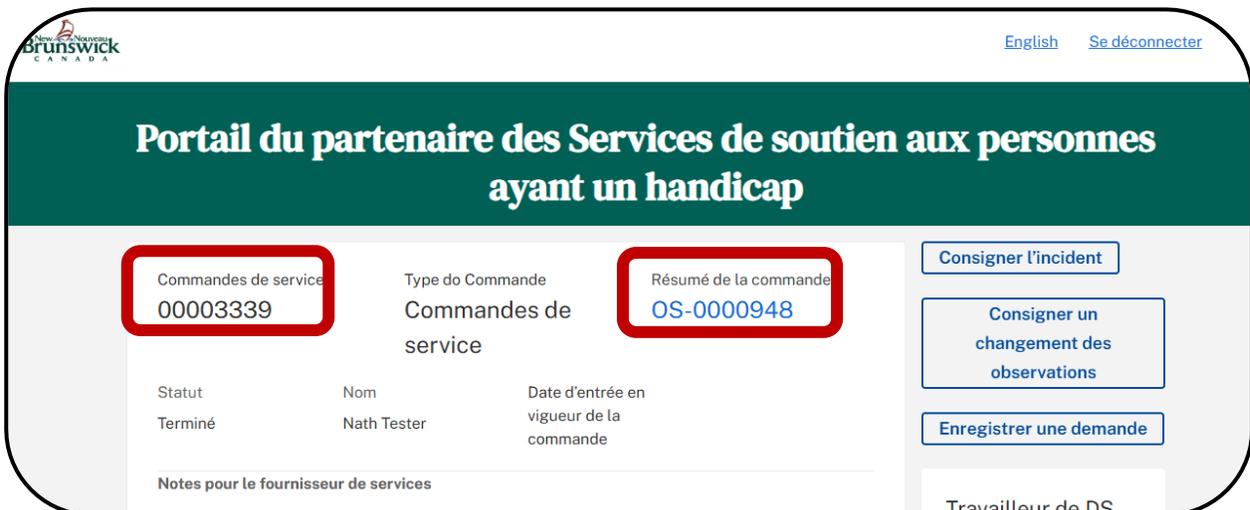
Date de création 28/02/2025 09:44 Date de la dernière modification 28/02/2025 23:02

Travailleur de DS affecté
Nath Support Plan Admin

Numéro de commande	Date d'entrée en vigueur de la commande	Statut	Type de Commande	Par	Unités de base	Taux de base	Unités (km)	Autre coût mensuels	Contribution du client
00003339		Terminé	Commandes de service	Mois	2	29,47	0	0	0

Rapports de Service (0)

3. La commande s'affiche avec un lien permettant de revenir au résumé de la commande (texte bleu).



English Se déconnecter

Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap

Commandes de service 00003339 Type de Commande Commandes de service Résumé de la commande OS-0000948

Statut Terminé Nom Nath Tester Date d'entrée en vigueur de la commande

Notes pour le fournisseur de services

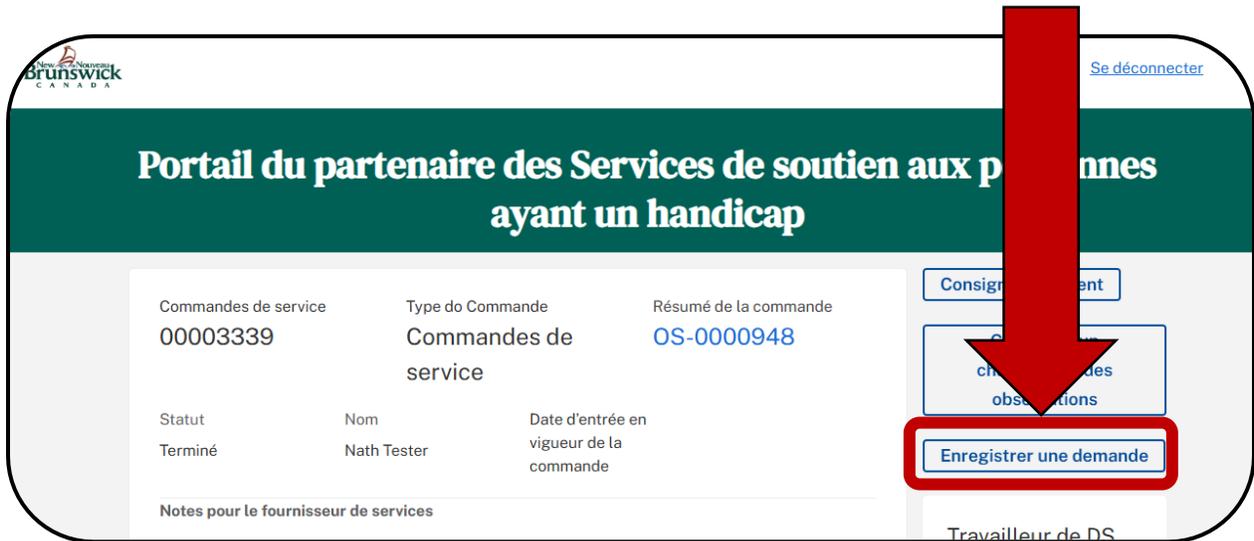
Travailleur de DS

Consigner l'incident

Consigner un changement des observations

Enregistrer une demande

6. Cliquez sur le bouton **Enregistrer une demande**.



The screenshot shows a web portal for service providers. The header includes the New Brunswick logo and the text 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap'. A table displays service order details:

Commandes de service	Type de Commande	Résumé de la commande
00003339	Commandes de service	OS-0000948
Statut	Nom	Date d'entrée en vigueur de la commande
Terminé	Nath Tester	

Below the table is a section for 'Notes pour le fournisseur de services'. On the right, there are buttons for 'Consigner un comment', 'Ajouter des observations', and 'Enregistrer une demande'. A large red arrow points to the 'Enregistrer une demande' button, which is also highlighted with a red box.

7. Saisissez la description de la demande relative à la commande annulée ou résiliée et appuyez sur « soumettre ».



The screenshot shows a form titled 'Créer un rapport de service'. It features a large text input field labeled '* Description' which is highlighted with a red border. A 'Submit' button is located at the bottom right of the form.

8. Un message de confirmation s'affiche.

9. Cliquez sur **Terminer**.



The screenshot shows the confirmation message displayed after submitting the form. The message reads: 'Merci. La demande soumise le 05/05/2025 16:10 lié au Nath Tester a été enregistré.' A 'Terminer' button is located at the bottom right of the form.

Rapports de service enregistrés

Chaque fois qu'un rapport de service est enregistré (demande de changement ou divers), il est possible d'accéder au rapport de service par le biais de la commande d'un individu ou de visualiser tous les rapports de service du client par le biais de la tuile Rapports de service sur la page d'accueil.

Afficher le rapport de service à partir du résumé de la commande

Pour rechercher le rapport de service d'un client spécifique, le moyen le plus efficace est d'accéder au(x) rapport(s) de service par le biais du récapitulatif de la commande individuelle. Cela n'affichera que les rapports de service liés au résumé de la commande individuelle.

1. Naviguez jusqu'au résumé de la commande du client concerné et ouvrez-le (re : [Examiner les services offerts](#)).
2. Once on the Order Summary, scroll down and locate the **Service Reports** field.



3. Cliquez sur le lien hypertexte du numéro de rapport de service applicable. Pour en voir plus, sélectionnez « afficher tout ».



Tableau de bord de la fourniture de services

Le tableau de bord de la prestation de services donne un aperçu des demandes de service et des rapports de service. Ce tableau de bord consolide les données dans différents types de rapports tels que toutes les demandes de service, les nouvelles demandes, les demandes actives, les demandes terminées et les demandes expirées, le kilométrage, les rapports de service et bien d'autres choses encore !

IMPORTANT: Le tableau de bord des demandes de service est actuellement en version bêta, ce qui signifie qu'il est en cours de test et que les commentaires sont les bienvenus.

Naviguer vers le tableau de bord de fourniture de service

1. À partir de la **page d'accueil**, cliquez sur la tuile **tableau de bord**.

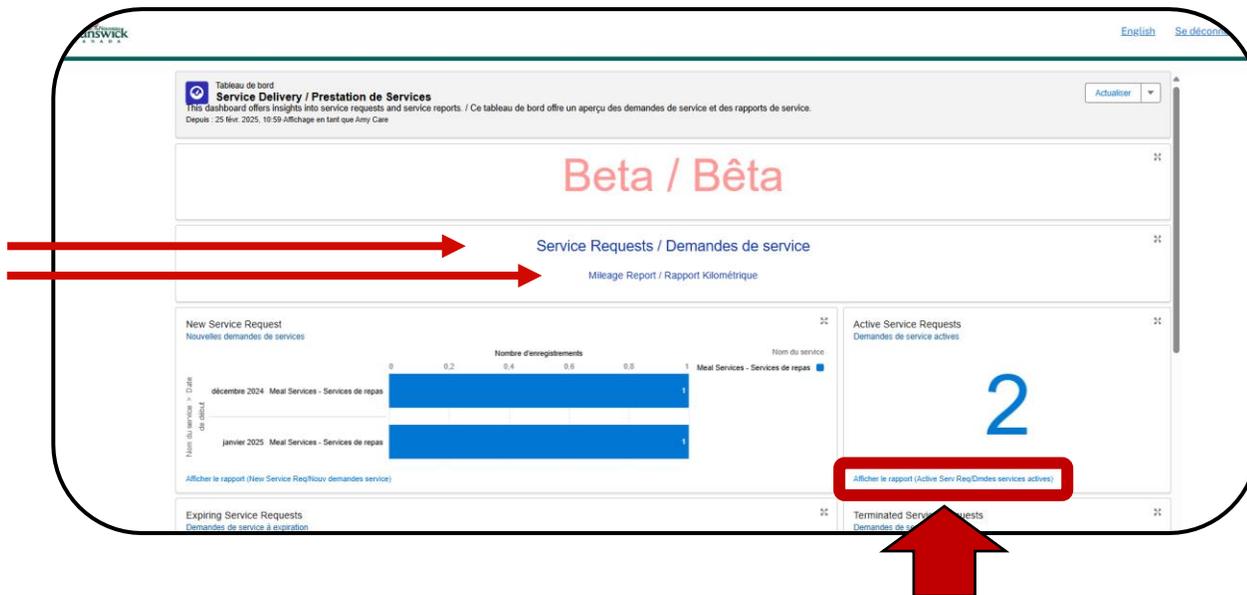


2. Le tableau de bord de la fourniture de services s'affiche.

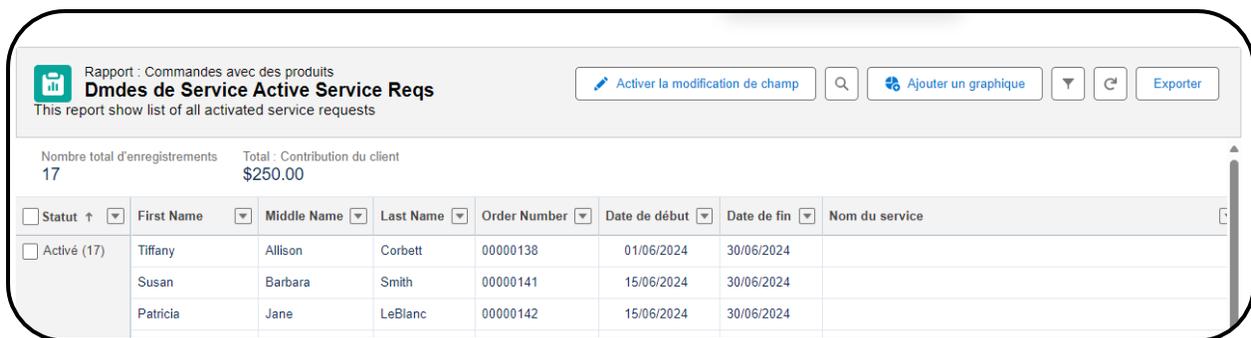
Afficher les rapports à partir du tableau de bord

À partir du tableau de bord, le coordinateur des soins peut consulter les détails individuels relatifs aux types de rapports affichés.

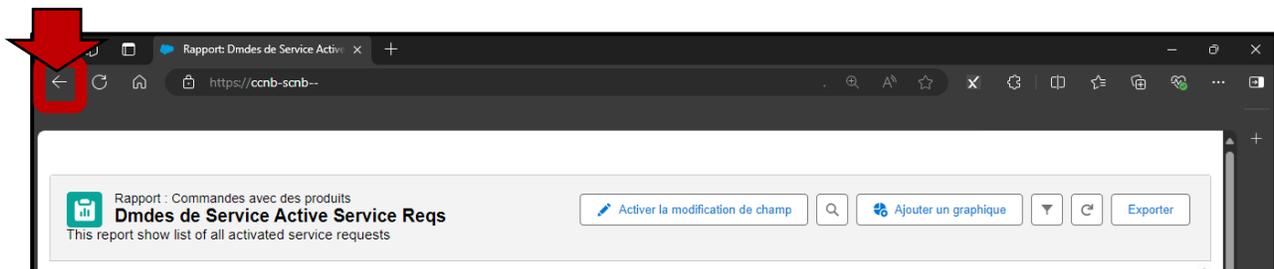
1. Dans le **tableau de bord de fourniture de service**, localisez le type de rapport à consulter. Le lien hypertexte **Afficher le rapport** se trouve au bas de chacun des champs individuels.



2. Une fois dans la fenêtre de rapport, une liste complète des éléments du rapport s'affiche.



3. To return to the Service Request dashboard, click the **Go Back** arrow on the browser.



Actualiser les données

Si les informations nouvellement saisies ne sont pas affichées dans le tableau de bord, ou si l'utilisateur veut s'assurer que la version la plus récente est affichée, il peut cliquer sur le bouton **Actualiser** pour recharger et mettre à jour toutes les informations affichées dans le tableau de bord. Ce bouton doit être utilisé car le bouton d'actualisation du navigateur n'actualisera pas les informations.



ANNEXE

De quoi ai-je besoin pour commencer?

Vous avez simplement besoin d'une connexion Internet. DS fournira aux fournisseurs de services un accès à SoinsCommunautairesNB en créant un compte d'utilisateur et en attribuant à chaque utilisateur UNE persona en fonction de ses rôles et responsabilités.

Il existe actuellement trois types de personas (types d'accès) qui peuvent être attribuées aux fournisseurs de services. Une persona regroupe une série d'autorisations dans SoinsCommunautairesNB pour permettre aux utilisateurs d'accéder à certains renseignements ou à certaines tâches à exécuter. Elle permet aussi de leur en limiter l'accès.

Voici les trois types de personas (types d'accès) que l'on pourra attribuer à un utilisateur :

- **Finances** : Les personnes responsables de soumettre les factures et de veiller au paiement des services.
- **Coordination des soins** : Les personnes qui reçoivent des demandes de services et confirment les services, qui soumettent des rapports d'incident et qui communiquent avec DS au sujet d'un client actif (p. ex. demande de changements).
- **Finance et coordination des soins** : La personne responsable à la fois des finances et de la coordination des soins. Ce rôle est courant chez les fournisseurs de services disposant de peu de personnel administratif.

Notifications de courriel

Une notification est envoyée au fournisseur de services lorsque le statut d'une commande de service a été modifié. Un courriel sera envoyé pour les changements de statut suivants :

- **Offert**: Lorsqu'un travailleur du DS propose une commande de service, le fournisseur de services en est informé par un courriel indiquant : « Il y a une nouvelle offre de commande de service, veuillez-vous connecter au portail pour la consulter ». Un lien vers l'enregistrement est inclus dans le courriel.
- **Activation**: Lorsqu'un travailleur du DS active une commande de service, le fournisseur de services en est informé par un courriel indiquant : « Il y a une nouvelle activation de commande de service, veuillez-vous connecter au portail pour la voir ». Un lien vers l'enregistrement est inclus dans le courriel.

- **Révoquer:** Si un travailleur du DS révoque une commande de service après qu'elle a été proposée, le fournisseur de services en sera informé par un courriel indiquant : « Veuillez noter qu'une commande de service que vous avez reçue (voir le numéro de commande ci-dessous) n'est plus disponible. Cette commande de service ne sera plus visible dans votre onglet 'offert' ».
- **Annuler:** Si un travailleur du DS annule une commande de service après qu'elle a été proposée, le fournisseur de services en sera informé par un courriel indiquant : « Veuillez noter qu'une commande de service que vous avez reçue (voir le numéro de commande ci-dessous) a été annulée et n'est plus disponible ».

NOTE: Contrairement aux commandes de service annulées, les commandes de service annulées sont toujours visibles pour le fournisseur de services via l'onglet Annulé de la page Commande de service.

- **Terminer:** Si un travailleur du DS met fin à une commande de service, le fournisseur de services en sera informé par un courriel indiquant : « Une nouvelle commande de service a été clôturée, veuillez-vous connecter au portail pour la consulter ». Un lien vers l'enregistrement est inclus dans le courriel.

NOTE: Contrairement aux commandes de service annulées, les commandes de service annulées sont toujours visibles pour le prestataire de services via l'onglet Terminé de la page Commande de service.

Trier les éléments d'une liste

Lorsque l'on se trouve dans l'un des onglets d'affichage des listes, il est possible de trier les éléments de ces listes. Vous pouvez sélectionner les titres de chaque colonne. Une fois le titre sélectionné et en fonction de la colonne, la liste sera réorganisée (p. ex. A-Z à Z-A, par date, du plus petit au plus grand, etc.).

The screenshot shows the 'Portail du partenaire des Services de soutien aux personnes ayant un handicap' interface. At the top, there is a header with the New Brunswick logo and 'English Se déconnecter'. Below the header, there are tabs for 'ACTIF' and 'TERMINÉ'. The main content area is titled 'Mes demandes de'. Below this, there is a table with 18 elements. The table headers are: 'Numé...', 'Nom du compte', 'Date de...', 'Sta...', 'Nom du ser...', 'Zone', and 'Centre servic...'. A red box highlights the 'Nom du ser...' header, and a text box above it says 'Sélectionnez un en-tête de colonne pour réorganiser la liste.' Below the table, there is a footer with '18 éléments • Trié(s) par Nom du service • Filtré par Toutes les commandes - Statut, Type d'enregistrement de commande • Mis à jour il y a quelques secondes' and some icons.

	Numé...	Nom du compte	Date de...	Sta...	Nom du ser...	Zone	Centre servic...
1	00000217	Manoj Tester	01/01/2024	Activé	Home Support/...	Zone du Sud-Ou...	Saint John / Sain...
2	00000224	Frederick Flintst...	01/09/2024	Accepté	Home Support/...	Zone du Sud-Ou...	Saint John / Sain...