

Care Coordinator- Service Navigation

Autism Ontario is a charitable organization with a history of over 50 years representing the thousands of people on the autism spectrum and their families across Ontario. Made up of knowledgeable parents, professionals, and autistic self-advocates who can speak to the key issues that impact autistic individuals and their families, Autism Ontario is the province's leading source of information and referral on autism, and one of the largest collective voices representing the autism community. Members are connected through a volunteer network of seven regions throughout the Province of Ontario. Our mission is to create a supportive and inclusive Ontario for autism, and we value collaboration, respect, accountability and being evidence informed.

Job Description

Title: Care Coordinator- Service Navigation

Reports to: Regional Supervisor

Location: Primarily remote, with travel to the Provincial Office (1179 King Street West, Toronto) when needed

Hours: 37.5hrs per week with the ability to regularly work evenings and weekends when needed

Annual Salary: \$63,000-\$64,500

Position Overview

During a time of transition and significant program changes, parents/caregivers will require support to understand their options in the new Ontario Autism Program (OAP), including the new supports, pathways, and programs available to them. Our Service Navigators are creative, solution-focused autism professionals scattered throughout the province to reach as many families as possible. They maintain a dedicated roster of families to provide ongoing support and navigation and build a trusting relationship with the families they serve. Service Navigators provide information about the Ontario Autism Program and help connect families to service providers and resources available in their local communities. This will include programs, services, and resources that families can access, as well as other services and supports available locally.

Program Objectives

Provide direct support to families who are accessing or are interested in accessing the OAP by helping families:

- Understand and make informed choices about their service options in the OAP.
- Make informed choices on how to receive funding.
- Find and select qualified service providers.
- Complete and submit required documentation and reconcile invoices.
- Feel supported in connecting to available resources and services in their local communities.

Key Responsibilities

Family Support:

- Educate families on all relevant details about the program and ensure that they have a complete understanding of the options and services available to them.
- Communicate with families in person or on the phone to educate them about the program, to review funding options and guidelines, to provide information about other services and supports.
- Ensure the “no wrong door” approach to families coming into the OAP through our services and seamlessly working with our inter-agency partners.
- Ensure that applicant information in the database is current and accurate.
- Remain knowledgeable and informed on the Foundational Family Service program offerings with community partners within your region.
- Support families to locate qualified, experienced and trained local service providers and refer families to the OAP Provider List to aid in their provider selection as required.
- Strengthen the capacities of applicants and communities to value and support Autistic children and youth by respecting their strengths, competencies, expertise, resilience, and capacities as well as by fostering their inclusion, self-development, and participation within communities.

Service Navigation:

- Be the main point of contact for an assigned case load of families who have been through the determination of needs process.
- Communicate the results of the determination of needs process to families and support families to make informed choices about next steps for core clinical services.
- Support families to locate qualified, experienced and trained local service providers and refer families to the OAP Provider List to support their provider selection, as required.
- Answer questions and provide evidence-informed, family-centred support, ensuring that families understand eligible expenses within Core Clinical Services
- Assist families by using knowledge of all relevant services in Ontario to access the supports and services they require to achieve their goals as defined by the need’s determination process.
- Assist families with financial reconciliation and completing required forms as needed.
- Participate in the ongoing evaluation process to inform the refinement of the program.
- Support families to access other services as appropriate.
- Work with the regional event & outreach specialist to plan and implement events that support families in relation to ASD such as social learning opportunities and workshops for families and professionals.
- Develop collaborative relationships and network with related service providers to strengthen external partnerships to help inform families and connect them to programs, services, and resources available in their local communities.
- Host opportunities for families to connect in person and virtually through educational events and support groups.
- Ensure that services are accessible, responsive, and respectful of families’ values and needs

- Engage in outreach initiatives within the region to develop relationships with service providers and educate other stakeholders in the sector.

Needs Determination Support:

- Learn the determination of needs tool and, when needed, support the Determination of Needs team with walking families through the process using the standardized, clinically informed approach to determine the child or youth's support needs and resulting OAP funding amount for core clinical services.
- Participate in required training on the determination of needs process and tool, data collection tools and associated business processes.

Qualifications

- Bachelor's Degree with a minimum of 3 years of experience working in a human service, social service or a clinically related discipline including providing support to families of children with ASD and/or developmental disabilities.
- A family-centered, person-directed approach to support
- Flexible in engaging with families and comfortable navigating challenging conversations with compassion and empathy.
- Experience working with children and youth on the autism spectrum and their families, including interviewing families and/or conducting assessments is an asset.
- Sound understanding of issues faced by people with autism, intellectual or developmental disabilities across their life course.
- Extensive knowledge of the developmental services sector and of community-based resources within the designated region
- Demonstrated excellent relationship building, collaboration and conflict resolution skills within a system-wide environment.
- Critical thinking skills
- An understanding of the clinical language that other providers may use, and an ability to communicate in a family friendly way.
- General knowledge of typical child development
- Fluency in written and oral French is strongly preferred; speaking additional languages as well as working with families who identify as Indigenous considered an asset.
- Must demonstrate sound professional judgment and problem-solving skills, as well as be able to effectively manage multiple priorities, work independently and show flexibility.
- Must be proficient with various computer programs including data base management, email, Microsoft Office applications and have familiarity with social media and other technology tools and approaches.
- Detail oriented -- able to accomplish administrative tasks in a fast-paced environment with tight deadlines.
- Demonstrated commitment to principles of social justice, equity, inclusion, and cultural competency.
- Capacity to download a Multi-Factor Authenticator app on a mobile device.
- Must be flexible to work out of multiple locations within the assigned region and able to travel regularly within the region and occasionally to other parts of the province.

- A valid driver's license and access to a vehicle are required.

Autism Ontario offers a great work-life balance, a competitive benefits package and RRSP contributions. Some of the perks of joining our team include:

- Flex Hours
- Hybrid working model
- Semi-casual dress code
- 3 weeks vacation, plus years of service days
- 10 paid personal days
- Competitive Benefits Package (including Health, Dental, Vision and more)
- RRSP Contributions
- Professional development opportunities
- A workplace culture that promotes both a collaborative and independent work environment
- You'll be joining a team of passionate individuals who are looking to make a difference.

Interested candidates should submit a resume and cover letter to hr@autismontario.com by **May 1st, 2024**. We thank everyone for their interest in this position; however, only those candidates invited to interview with us will be contacted.

Autism Ontario is an equal opportunity employer committed to maximizing the diversity of our organization, and actively encourages individuals on the autism spectrum and from all equity deserving groups to apply. We welcome qualified applicants for employment without regard to race, colour, religion, sex, sexual orientation, gender identity, national origin, age, disability, protected veterans' status or any other legally protected factors.

Autism Ontario is committed to providing a barrier-free work environment in concert with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act and the Ontario Human Rights Code. As such, Autism Ontario will make accommodations available to applicants with disabilities upon request during the hiring process.

Responsable de la coordination des soins – navigation des services

Autisme Ontario est une organisation de bienfaisance qui, depuis plus de 50 ans, représentent les milliers de personnes autistes en Ontario et leurs familles. Notre organisation compte dans ses rangs des parents, des professionnels et des auto-représentants autistes, qui sont bien informés et en mesure d'aborder les principales questions qui ont une incidence sur les personnes autistes et leurs familles. Autisme Ontario est la source principale d'information et de référence sur l'autisme et elle constitue une des plus importantes voix collectives au service de la communauté de l'autisme. Les membres d'Autisme Ontario peuvent s'appuyer sur un réseau de bénévoles répartis dans sept régions à travers la province. Notre mission consiste à bâtir un Ontario plus solidaire et inclusif pour les personnes autistes, et nous accordons une grande importance à la collaboration, aux actions de responsabilisation, au respect, et aux informations éclairées par des preuves.

Description du poste

Titre : Responsable de la coordination des soins – navigation des services

Salaire : 63 000 \$ à 64 500 \$

Supérieur immédiat : Superviseur.e des régions

Lieu de travail : principalement à distance, avec des déplacements au bureau provincial (1179, rue King Ouest, Toronto) au besoin

Heures : 37,5 heures par semaine avec la possibilité de travailler régulièrement des soirs et fins de semaine, au besoin

Résumé du poste :

Pendant une période de transition et d'importants changements de programme, les parents ou aidants naturels auront besoin de soutien pour comprendre leurs options au sein du nouveau Programme ontarien des services en matière d'autisme (POSA), y compris les nouveaux types de soutiens, parcours et programmes qui s'offrent à eux. Nos prestataires des services de navigation sont des professionnels de l'autisme créatifs et axés sur les solutions dispersés dans toute la province pour rejoindre le plus de familles possibles. Ils maintiennent une liste dédiée de familles pour fournir du soutien et une navigation continue et établir une relation de confiance avec les familles qu'ils desservent. Les prestataires des services de navigation fournissent des renseignements sur le Programme ontarien des services en matière d'autisme et aident à mettre les familles en contact avec les fournisseurs de services et les ressources offertes au sein de leurs collectivités. Cela comprend des programmes, des services et des ressources auxquels les familles peuvent accéder, ainsi que d'autres services et soutiens offerts dans leurs régions.

Nos prestataires des services de navigation planifient, coordonnent et mettent en œuvre des activités et des ateliers pour les enfants et les jeunes autistes, leurs familles et les professionnels du domaine de l'autisme.

Objectifs du programme

Offrir un soutien direct aux familles qui ont déjà accès ou qui aimeraient avoir accès au POSA en les aidant à :

- Comprendre les options de services proposées dans le POSA et faire des choix éclairés à ce sujet.
- Faire des choix éclairés concernant les modes d'accès au financement.
- Trouver et choisir des fournisseurs de services qualifiés.
- Préparer et présenter la documentation exigée et procéder au rapprochement des factures.
- Se sentir soutenues dans leurs démarches pour recevoir du soutien et des services et accéder aux activités offertes au sein de leurs collectivités.

Principales responsabilités

Soutien aux familles :

- Informer les familles de tous les détails pertinents concernant le programme et s'assurer qu'elles comprennent parfaitement les options et les services qui leur sont offerts.
- Communiquer avec les familles en personne ou par téléphone pour les informer au sujet du programme, pour examiner les options de financement et les lignes directrices, pour fournir des renseignements sur d'autres services et soutiens.
- Assurer un « accès sans fausse route » aux familles qui commencent à se prévaloir du POSA, grâce à nos services et à une collaboration transparente avec nos partenaires inter-agences.
- S'assurer que les renseignements sur les candidats figurant dans la base de données sont à jour et exacts.
- Demeurer informé au sujet des offres du programme de services familiaux de base avec les partenaires communautaires de votre région.
- Aider les familles à trouver dans leur région des fournisseurs de services qualifiés, expérimentés et formés et orienter les familles vers la Liste des fournisseurs du POSA pour les aider à sélectionner leur fournisseur, au besoin.
- Accroître la capacité des candidats au Programme et des collectivités à valoriser et soutenir les enfants et adolescents autistes, en respectant leurs forces, leurs compétences, leurs champs d'expertise, leur résilience et leurs habiletés ainsi qu'en favorisant leur inclusion, leur développement personnel et leur participation au sein des communautés.

Navigation des services :

- Être le principal point de contact pour un groupe assigné de familles qui ont complété le processus de détermination des besoins.
- Communiquer les résultats du processus de détermination des besoins aux familles et soutenir ces dernières pour faire des choix éclairés concernant les prochaines étapes des services cliniques de base.
- Aider les familles à trouver dans leur région des fournisseurs de services qualifiés, expérimentés et formés et orienter les familles vers la Liste des fournisseurs du POSA pour les aider à sélectionner leur fournisseur, au besoin.
- Répondre aux questions et fournir du soutien éclairé par des données probantes et axé sur la famille, en veillant à ce que les familles comprennent les dépenses admissibles au sein des services cliniques de base.

- Aider les familles en utilisant la connaissance de tous les services pertinents pour accéder aux soutiens et aux services dont elles ont besoin pour atteindre leurs objectifs tels que définis par le processus de détermination des besoins.
- Aider les familles à effectuer le rapprochement financier et à remplir les formulaires requis au besoin.
- Participer au processus d'évaluation continu pour éclairer l'amélioration du programme.
- Aider les familles à accéder à d'autres services, le cas échéant.
- Travailler avec le spécialiste régional des activités et du rayonnement pour planifier et mettre en œuvre des événements qui soutiennent les familles en ce qui concerne les TSA, comme des occasions d'apprentissage social et des ateliers pour les familles et les professionnels.
- Établir des relations de collaboration avec différents fournisseurs de services afin de renforcer les partenariats externes et ainsi faciliter l'accès des familles aux programmes, aux services et aux ressources disponibles dans leurs collectivités respectives.
- Offrir aux familles la possibilité de se rencontrer en personne et virtuellement par le biais d'activités éducatives et de groupes de soutien.
- Veiller à ce que les services soient accessibles, adaptés aux besoins et respectueux des valeurs prônées par les familles.
- Participer à des initiatives de rayonnement dans la région pour développer des relations avec les fournisseurs de services et informer d'autres intervenants dans le secteur.

Soutien à la détermination des besoins :

- Apprendre à utiliser l'outil de détermination des besoins et, au besoin, soutenir l'équipe de détermination des besoins en guidant les familles tout au long du processus en utilisant l'approche normalisée et éclairée sur le plan clinique pour déterminer les besoins en matière de soutien de l'enfant ou du jeune et le montant de financement du POSA qui en résulte pour les services cliniques de base.
- Participer à la formation requise sur le processus et l'outil de détermination des besoins, les outils de collecte de données et les procédés opérationnels associés.

Qualifications

- Un baccalauréat et un minimum de trois ans d'expérience de travail dans un service à la personne, un service social ou une discipline relative à la clinique, y compris le soutien aux familles d'enfants ayant un TSA ou de troubles du développement.
- Une approche de soutien centrée sur la famille et dirigée par la personne.
- Flexibilité quant à l'engagement avec les familles et capacité de participer à des conversations difficiles en faisant preuve de compassion et d'empathie.
- Expérience de travail avec des enfants et des jeunes ayant un trouble du spectre de l'autisme et leurs familles, y compris en effectuant des entretiens et des évaluations avec les familles est un atout.
- Bonne compréhension des difficultés auxquels sont confrontées les personnes autistes, avec une déficience intellectuelle ou un trouble de développement tout au long de leur vie.
- Connaissance approfondie du secteur des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement et des ressources communautaires dans la région désignée.
- Excellentes habiletés à établir des relations, à travailler en collaboration et à résoudre des conflits dans le cadre d'un système.

- Compétences en pensée critique.
- Une compréhension du langage clinique que d'autres fournisseurs peuvent utiliser et une capacité à communiquer d'une manière conviviale pour la famille.
- Connaissance générale du développement typique de l'enfant.
- La maîtrise du français écrit et oral est préférable; le fait de parler d'autres langues et de travailler avec des familles qui s'identifient comme autochtones est considéré comme un atout.
- Faire preuve d'un bon jugement professionnel et de compétences en résolution de problèmes, être capable de gérer efficacement plusieurs priorités, de travailler de manière autonome et de faire preuve de flexibilité.
- Pouvoir utiliser aisément différents programmes informatiques, ce qui englobe la gestion de bases de données, le courrier électronique et les applications de Microsoft Office, et posséder une bonne connaissance des médias sociaux ainsi que d'autres outils et approches technologiques.
- Souci du détail – capacité d'accomplir des tâches administratives dans un environnement en évolution rapide avec des délais serrés.
- Capacité de télécharger une application d'authentification multifacteur sur un appareil mobile
- Adhésion manifeste aux principes de justice sociale, d'équité, d'inclusion et de compétence culturelle.
- Flexibilité pour travailler à partir de plusieurs emplacements dans la région assignée et capacité de voyager régulièrement dans la région et occasionnellement dans d'autres parties de la province.
- Posséder un permis de conduire valide et l'accès à un véhicule est requis.

Autisme Ontario offre un excellent équilibre entre vie professionnelle et vie privée, un ensemble d'avantages sociaux compétitifs et des cotisations au REER. Voici quelques-uns des avantages à rejoindre notre équipe :

- Un horaire flexible
- Un mode de travail hybride
- Un code vestimentaire semi-décontracté
- Trois semaines de vacances et des journées additionnelles selon les années de service
- Dix journées de congés personnels payées
- Des avantages sociaux concurrentiels (y compris une couverture des soins de santé, dentaires, de la vue, etc.)
- Des cotisations à un REER
- Des occasions de perfectionnement professionnel
- Une culture qui favorise un environnement de travail collaboratif et indépendant
- Une équipe de personnes passionnées qui souhaitent faire une différence

Les candidats et candidates intéressés par cet emploi doivent faire parvenir leur curriculum vitae, accompagné d'une lettre de présentation à l'adresse courriel hr@autismontario.com avant le **1^{er} mai 2024**. Nous remercions à l'avance tous ceux et celles qui manifesteront de l'intérêt pour ce poste; toutefois, nous communiquerons exclusivement avec les personnes qui seront conviées en entrevue.

En tant qu'employeur, Autisme Ontario favorise l'égalité des chances ainsi que la diversité et encourage activement les personnes qui ont un trouble du spectre de l'autisme et celles issues d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi à poser leur candidature. Nous examinons les dossiers de tous les candidats et candidates qualifiés pour l'emploi annoncé sans égard à la race, la couleur de la peau, la religion, le genre, l'orientation sexuelle, la nationalité d'origine, l'âge, aux handicaps, au statut protégé d'ancien combattant ou tout autre facteur protégé par la loi.

Autisme Ontario s'engage à instaurer et préserver un milieu de travail libre d'obstacles, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Pour ce faire, Autisme Ontario proposera des mesures d'adaptation aux personnes handicapées qui en feront la demande durant la procédure d'embauche.

