



Family & Children's Services of Renfrew County

Together, A Caring Community.

Bilingual-First-Contact Service Screener

(French version to follow)

Department: Referral Centre
Accountability: Supervisor
Location: Pembroke

Family & Children's Services of Renfrew County is a multi-service agency committed to providing preventative, protective and socially inclusive services and programming that empower and strengthen everyone. We are focused on cultivating a team-oriented work environment where everyone thrives. Our goal is to develop and strengthen collaborative partnerships to increase availability, accessibility and quality of care to our communities.

Our agency commitments include: moving forward Anti-Oppressive Practice, French Language Services and working alongside Indigenous Communities.

POSITION SUMMARY:

Under the general supervision of the assigned Department Supervisor, collects and processes first contact/initial information and assesses service user eligibility for services provided by Renfrew County Family & Children's Services including Child Welfare, Developmental Services and Family Visitation & Exchange Services. A Signs of Safety/Signs of Something Model will be used during contact and assessment of service needs as well as community caregiving investigations.

Position will also complete specific child welfare assessments and investigations for Community Caregivers as per the Eligibility Spectrum within the required Standard timeframes. These investigations will follow the Ministry requirements for Serious Occurrence reporting and the Agency Policies and Procedures.

GENERAL RESPONSIBILITIES:

First-Contact Service Screening

- Receive and assess service user request for services according to the Eligibility Spectrum [child welfare], Ministry guidelines for Developmental Services [MCCSS] and Family Visitation & Exchange Services [MAG] and agency Policies and Procedures.
- Provide information as requested and complete referrals to other services as necessary.
- Review file records to assist the Supervisor in assessing need and immediacy of agency response according to the Eligibility Spectrum and agency Policies and Procedures.

- Complete follow-up telephone contacts with service users as required by policy, procedure and standard.
- Complete Intake reports, clinical records, and other administrative requirements in accordance with the C.Y.F.S.A., Ministry standards and guidelines, and agency Policies and Procedures.
- Utilize technology and information systems to process and retrieve information as per agency expectations, including the inputting of initial information as per the Referral Report/New Information form.
- Complete file disclosures as assigned by the Manager.
- Provide telephone support to service users in crisis and facilitate transfer to back-up or assigned worker.

Community-Caregiver Investigation Specialist

- Respond to community-caregiver investigations within given response time
- Complete Investigative interviews and processes intended to determine threat of harm to a child as per Agency protocols and standards.
- Participate in multi-disciplinary case conferences with Child Welfare staff and collaterals to discuss case planning, assessment and recommendations as related to Community-Caregiver Investigation.
- Provide consultation to community collaterals.
- Participate in agency training programs as required.
- Review weekly Referral Centre/Community Caregiver activities with assigned supervisor.
- Carries out other related duties as assigned.

Difficulty of Execution:

Major area of difficulty lies in ability to effectively engage with service user on first contact through questioning to gather pertinent referral information about the services needs of a particular individual, child, adult or family. The individual needs to be able to clearly communicate the potential service response and process for any of the Agency's umbrella of services as per each designated service eligibility. At times, the First-Contact Service Screener must meet face to face with potential service user and, therefore, may have to deal with service users who illustrate anger and have to be diffused.

PERFORMANCE INDICATORS

- Able to work from the Eligibility Spectrum and recommend coding to assigned Supervisor related to Child Welfare case types and response times.
- Able to work from the service eligibility requirements as set-out for triaging Development Service request and make recommendation to assigned Service Manager.

- Able to work from the service eligibility requirements as set-out for triaging Family Visitation and Exchange Services requests as per Ministry of the Attorney General and make recommendation to assigned Service Supervisor.
- Ensure standards are met and to ensure that cases are coded appropriately are held quarterly.
- Demonstrated use of Signs of Safety Model (principles, philosophy, tools) in case planning and recording

SKILL REQUIREMENTS:

- Ability to identify systemic barriers to equity and anti-oppressive practices and apply this lens to your work with FCSRC.
- Knowledge, experience, and understanding of the culture, history and current oppressions experienced by marginalized groups.
- Ability to understand and apply anti-colonial, anti-racist, anti-ableist, anti-cisgenderist, anti-ageist, anti-classist, anti-heterosexist lenses to social problems.
- Ability to demonstrate critical thinking and implement evidence-based research into practice
- Understanding of the CYFSA, Signs of Safety, Anti-Oppressive Practice and Strength-Based approach
- Individual counselling and group facilitation skills
- Understanding of the CYFSA, Signs of Safety, Anti-Oppressive Practice and Strength-Based approach
- Ability to collaborate as part of a multi-disciplinary team
- Computer skills – knowledgeable about computer-based technologies relevant to report writing, the collection and maintenance of service user information, data and other common office tasks
- High degree of professional self-motivation and organizational skills.
- Demonstrated ability to exercise tact and diplomacy when working with service users and collaterals.
- Above average attention to detail.
- Excellent oral, listening and written skills.
- Demonstrated computer literacy according to job requirements.
- Valid driver's license in good standing.

KNOWLEDGE & EXPERIENCE

- The First-Contact Service Screener is an Authorized Child Protection worker. The minimum qualification shall be an Honours University Degree in Social Sciences or a Bachelor of Social Worker Degree.
- Bilingualism in English and French is required

WORKING CONDITIONS

- This position involves a combination of office-based work and in person service delivery.
- Regular travel within the county is required and travel outside the county may also be required on a regular or as-needed basis; access to a reliable vehicle is necessary.
- The role requires periods of light physical activity. This includes constant sitting, standing or walking, regular handling of lightweight objects (10lbs. weight) or constant visual attention to detail.
- Work beyond the normal working hours is sometimes required

SALARY: \$60,827- \$87,943
Existing Vacancy

=====

Évaluateur des services de premier contact bilingue

Service : Centre d’aiguillage
Responsabilité : Superviseur
Lieu : Pembroke

Les Services à la famille et à l’enfance du comté de Renfrew (SFECR) sont un organisme multiservice qui s’engage à offrir des services et des programmes de prévention, de protection et d’inclusion sociale qui renforcent l’autonomie de chacun. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail axé sur le travail d’équipe où chacun s’épanouit. Notre objectif est d’établir et de renforcer des partenariats de collaboration afin d’accroître la disponibilité, l’accessibilité et la qualité des soins dans nos collectivités.

Notre organisme s’engage notamment à mettre en oeuvre des pratiques anti-oppressives, à offrir des services en français et à travailler en collaboration avec les collectivités autochtones.

RÉSUMÉ DU POSTE

Sous la supervision générale du superviseur désigné du Service, recueillir et traiter les renseignements initiaux et de premier contact et évaluer l’admissibilité des utilisateurs de service aux services fournis par les Services à la famille et à l’enfance du comté de Renfrew, y compris l’aide sociale à l’enfance, les services de développement et les services de visites et d’échanges familiaux. Un modèle de signes de sécurité/signes de quelque chose sera utilisé pendant le contact et l’évaluation des besoins en services ainsi que les enquêtes sur les aidants communautaires.

Le titulaire du poste effectuera également des évaluations et des enquêtes précises de l'aide sociale à l'enfance pour les aidants communautaires conformément à l'ensemble des critères d'admissibilité dans les délais prescrits. Ces enquêtes respecteront les exigences du Ministère en matière de déclaration des incidents graves et les politiques et procédures de l'organisme.

RESPONSABILITÉS GÉNÉRALES

Évaluation du service au premier contact

- Recevoir et évaluer les demandes de services des utilisateurs de service conformément à l'ensemble des critères d'admissibilité [aide sociale à l'enfance], aux lignes directrices du Ministère sur les services de développement [MSESSC] et aux services de visites et d'échanges familiaux [MPG] et aux politiques et procédures de l'organisme.
- Fournir les renseignements demandés et effectuer les aiguillages vers d'autres services au besoin.
- Examiner les dossiers pour aider le superviseur à évaluer le besoin et le caractère immédiat de l'intervention de l'organisme selon l'ensemble des critères d'admissibilité et les politiques et procédures de l'organisme.
- Effectuer des suivis téléphoniques avec les utilisateurs de service conformément aux politiques, aux procédures et aux normes.
- Remplir les rapports d'admission, les dossiers cliniques et les autres exigences administratives conformément à la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, aux normes et lignes directrices du Ministère et aux politiques et procédures de l'organisme.
- Utiliser la technologie et les systèmes d'information pour traiter et récupérer les renseignements conformément aux attentes de l'organisme, y compris la saisie des renseignements initiaux conformément au rapport d'aiguillage ou au formulaire sur les nouveaux renseignements.
- Procéder aux divulgations des dossiers confiés par le gestionnaire.
- Offrir un soutien téléphonique aux utilisateurs de service en situation de crise et faciliter le transfert vers un remplaçant ou un intervenant désigné.

Spécialiste des enquêtes sur les aidants communautaires

- Répondre aux enquêtes sur les aidants communautaires dans un délai de réponse donné.
- Mener à bien les entrevues et les processus d'enquête visant à déterminer le risque de préjudice pour un enfant conformément aux protocoles et aux normes de l'organisme.
- Participer à des conférences de cas multidisciplinaires avec le personnel de l'aide sociale à l'enfance et des tierces parties pour discuter de la planification, de l'évaluation et des recommandations de cas en rapport avec les enquêtes sur les aidants communautaires.
- Offrir des services de consultation aux tierces parties communautaires.
- Participer aux programmes de formation des services de l'organisme, au besoin.
- Examiner les activités hebdomadaires des centres d'aiguillage et des aidants communautaires avec le superviseur désigné.

- Exécuter les autres tâches connexes qui lui sont confiées.

Difficulté d'exécution

La principale difficulté réside dans la capacité de communiquer efficacement avec l'utilisateur de service lors du premier contact en posant des questions pour recueillir des renseignements pertinents sur l'aiguillage concernant les besoins en services d'une personne, d'un enfant, d'un adulte ou d'une famille en particulier. La personne doit être en mesure de communiquer clairement la réponse sur le service potentiel et le processus pour l'un ou l'autre des services généraux de l'organisme, conformément à l'admissibilité à chaque service désigné. À l'occasion, l'évaluateur des services de premier contact doit rencontrer en personne l'utilisateur de service potentiel et, par conséquent, peut devoir traiter avec des utilisateurs de service qui témoignent de la colère et doivent être désamorçés.

INDICATEURS DE RENDEMENT

- Être en mesure de travailler à partir de l'ensemble des critères d'admissibilité et de recommander une codification au superviseur désigné en ce qui concerne les types de cas de l'aide sociale à l'enfance et les délais de réponse.
- Être en mesure de travailler à partir des exigences d'admissibilité aux services établies pour le triage des demandes de services de développement et formuler des recommandations au gestionnaire de services désigné.
- Être en mesure de travailler à partir des exigences d'admissibilité aux services établies pour le triage des demandes de services de visites et d'échanges familiaux, conformément aux exigences du ministère du Procureur général, et formuler des recommandations au superviseur de services désigné.
- S'assurer que les normes sont respectées et que les cas sont codés en conséquence tous les trimestres.
- Utilisation manifeste du modèle de signes de sécurité (principes, philosophie, outils) dans la planification et l'enregistrement des cas.

COMPÉTENCES REQUISES

- Capacité de cerner les obstacles systémiques à l'équité et aux pratiques anti-oppressives et d'appliquer cette perspective à votre travail au sein des SFECR.
- Connaissance, expérience et compréhension de l'oppression culturelle, historique et actuelle vécue par les groupes marginalisés.
- Capacité de comprendre et d'aborder les problèmes sociaux selon une perspective dénuée de colonialisme, de racisme, de capacitisme, de cisgenrisme, d'âgisme, de classicisme et d'hétérosexisme.
- Capacité de faire preuve d'esprit critique et de mettre en pratique la recherche fondée sur des données probantes.
- Compréhension de la Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille, des signes de sécurité, de la pratique anti-oppressive et de l'approche axée sur les forces.

- Compétences en counseling individuel et animation de groupe
- Capacité à collaborer au sein d'une équipe multidisciplinaire
- Compétences en informatique – connaissance des technologies informatiques pertinentes pour la rédaction de rapports, la collecte et la tenue à jour de renseignements sur les utilisateurs de service, de données et d'autres tâches administratives courantes
- Grand sens de l'automotivation professionnelle et des compétences organisationnelles.
- Capacité manifeste de faire preuve de tact et de diplomatie dans le cadre du travail avec les utilisateurs de service et les tierces parties.
- Souci du détail supérieur à la moyenne.
- Excellentes compétences orales et rédactionnelles et excellentes capacités d'écoute.
- Connaissance manifeste de l'informatique selon les exigences du poste.
- Permis de conduire valide en règle.

CONNAISSANCES ET EXPÉRIENCE

- L'évaluateur des services de premier contact est un intervenant en protection de l'enfance autorisé. Le titulaire du poste doit posséder au minimum un baccalauréat spécialisé en sciences sociales ou un baccalauréat en travail social.
- Bilinguisme français-anglais requis

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Le titulaire du poste oit effectuer une combinaison de travail de bureau et de prestation de services en personne.
- Le titulaire doit effectuer des déplacements réguliers à l'intérieur du comté, ainsi que des déplacements à l'extérieur du comté sur une base régulière ou au besoin; il doit avoir accès à un véhicule fiable.
- Le titulaire doit faire des efforts physiques légers. Cela comprend devoir constamment être assis, être debout ou marcher, manipuler régulièrement des objets légers (poids de 10 livres), ou devoir porter une attention visuelle constante aux détails.

SALAIRE : \$60,827- \$87,943