

Formation en gestion de cas

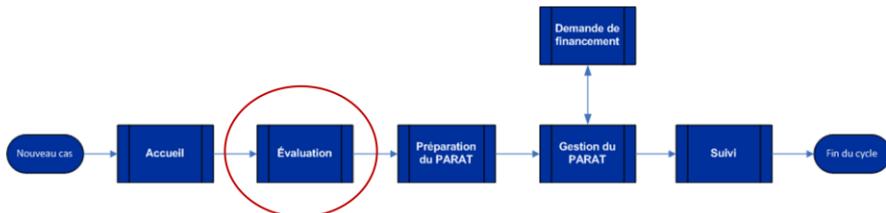
Assessment – Enter Case Information

Bienvenue à la Formation en gestion de cas dans le LaMPSS. Cette séance en salle de classe est offerte au personnel de gestion de cas qui se servira directement du cycle de gestion de cas dans le LaMPSS.

La séance de formation fera suite à ce que vous avez déjà appris en gestion de cas durant l'introduction à la gestion de cas de SAE en novembre et dans le cadre des Éléments fondamentaux de le LaMPSS le mois dernier.

Au cours des deux prochains jours, vous aurez l'occasion de travailler concrètement avec la solution du LaMPSS et d'apprendre comment vous servir du LaMPSS comme application de déroulement des opérations.

Évaluation



Pour utilisation interne seulement

2

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Durant l'évaluation, un gestionnaire de cas recueillera toute l'information supplémentaire nécessaire pour évaluer les besoins d'un client. On y retrouvera, entre autres, l'historique des études du client et ses antécédents professionnels, de même que d'autres compétences et expériences utiles. L'étape de l'évaluation dans le cycle de gestion d'un cas prend fin avec la détermination des besoins. Durant l'évaluation, vous évaluerez les obstacles à l'emploi du client et vous commencerez à déterminer son objectif d'emploi et ses préférences en matière de travail.

N'oubliez pas : le LaMPSS est une application de déroulement des opérations qui vous guidera dans le processus à suivre, et ce à un niveau élevé pour les gestionnaires de cas; vous continuerez toutefois à faire appel à vos connaissances et à votre jugement professionnels pour évaluer chaque client avec qui vous travaillez. Durant l'évaluation, vous ferez du travail semblable à celui que vous faites maintenant avec vos clients, mais vous saisirez l'information et vos observations dans le LaMPSS.

Évaluation du client



Pour utilisation interne seulement

3

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

<Faites un remue-méninges avec les participants – Quelles sont les activités qu'ils considèrent comme faisant partie de l'évaluation d'un client?>

Toutes les choses que vous avez mentionnées continueront de faire partie de votre processus d'évaluation quand vous commencerez à utiliser le LaMPSS. La grande différence est que le LaMPSS est un outil que vous pouvez utiliser pour réunir et conserver des renseignements sur le client, pour prendre des notes et pour joindre des documents.

Remplir le formulaire d'évaluation

The screenshot shows a web-based form titled "Assessment Information Form" under the "Opportunity Zone" section. The form is divided into several sections:

- Identification Information:** Fields for Last name, First name, Middle initial, and SIN.
- Education History:** A section asking if the user has a Grade 12 diploma or GED, with options Yes, No, and Year attained. It also asks for the highest level of post-secondary education completed, started but never finished, or currently in progress, including courses or programs taken. Fields for Program/Course Name, Start date, End date, and completion status (Completed, Incomplete, In progress) are provided for each entry.
- Program/Course Details:** Three separate sections for different programs/courses, each with fields for Start date, End date, and completion status.

At the bottom of the form, it says "Page 1 of 3" and "Form generated: 2011-01-13 2:36".

Pour utilisation interne seulement

4

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

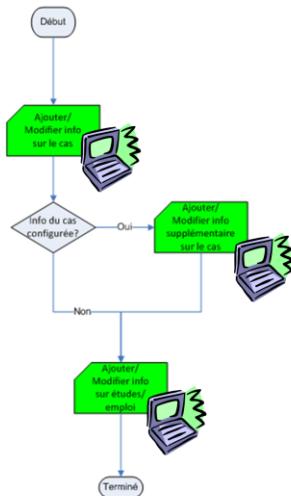
➤ Formulaire d'évaluation personnalisé pour les besoins de votre organisme

➤ Permet de recueillir plus de renseignements détaillés nécessaires à l'évaluation des besoins d'un client

Tout comme l'administrateur du LaMPSS de votre organisme a été en mesure d'utiliser le LaMPSS pour produire un formulaire d'accueil, il peut aussi utiliser le LaMPSS pour produire un formulaire d'évaluation, si vous le souhaitez. Le formulaire peut ensuite être imprimé en quantité suffisante pour vos besoins. Tout comme le formulaire d'accueil, le formulaire d'évaluation est personnalisé pour les besoins de votre organisme afin de recueillir l'information dont vous avez besoin pour réaliser les activités d'évaluation d'un client.

Le formulaire d'évaluation peut aussi servir à recueillir des renseignements supplémentaires, tels que les études, l'historique d'emploi et d'autres compétences ou connaissances que votre organisme a décidé de recueillir et d'enregistrer dans le LaMPSS.

Ajouter/Modifier les données d'évaluation



Pour utilisation interne seulement

5

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Durant le processus d'évaluation, vous allez travailler avec le client pour recueillir des renseignements supplémentaires au moyen d'outils ou de documents que votre organisme aura élaborés. La seule différence est qu'à mesure que l'information est réunie, vous la saisirez dans le LaMPSS. Tous les documents que vous utilisez maintenant dans le cadre de l'évaluation peuvent être joints directement au cas dans le LaMPSS en vous servant des fonctions liées aux documents. Nous allons voir un exemple de la manière de procéder dans un moment.

Comme vous le voyez dans le diagramme du processus, la première étape consiste à ajouter dans le système des renseignements de base sur le cas ou à modifier tout renseignement déjà saisi durant l'accueil et qui pourrait avoir changé. Ensuite, si votre organisme a configuré le LaMPSS afin de recueillir des renseignements supplémentaires comme la situation juridique ou les détails concernant la santé et les handicaps, cette information sera aussi saisie dans le LaMPSS.

Renseignements supplémentaires sur les cas

- Chaque organisme a personnalisé le LaMPSS pour réunir des renseignements supplémentaires sur les cas.
- Les renseignements supplémentaires sur les cas ont été configurés pour être facultatifs ou nécessaires.
- L'ordre des renseignements supplémentaires sur les cas dans les formulaires et les écrans a été personnalisé.

Vous vous souviendrez peut-être que, dans le webinaire sur le Cycle de gestion de cas de SAE, chaque fournisseur de services a personnalisé le LaMPSS pour réunir des caractéristiques supplémentaires sur les clients qui sont uniques à votre organisme. Puisque certains organismes ont besoin de différents renseignements en fonction, par exemple, de leur entente de SAE ou des groupes ciblés, le LaMPSS est conçu pour permettre à chaque organisme de saisir des renseignements facultatifs sur les cas.

Chaque organisme a aussi déterminé si les renseignements sont nécessaires ou facultatifs, et il a déterminé l'ordre dans lequel les renseignements apparaissent dans les formulaires du LaMPSS et les écrans de gestion de cas dans le LaMPSS.

Examinons certains exemples d'éléments supplémentaires possibles pour un cas.

Renseignements supplémentaires sur les cas

➤ Situation personnelle

- Par exemple : Avez-vous besoin de services de garderie pour pouvoir travailler ou participer à de la formation?

➤ Détails concernant la santé et les handicaps

- Par exemple: Avez-vous un problème de santé mentale qui vous limite ou qui influe sur votre capacité de travailler ou de participer à de la formation?

➤ Situation juridique

- Par exemple : Avez-vous déjà été déclaré coupable d'une infraction pour laquelle vous n'avez pas été réhabilité?

➤ Immigration

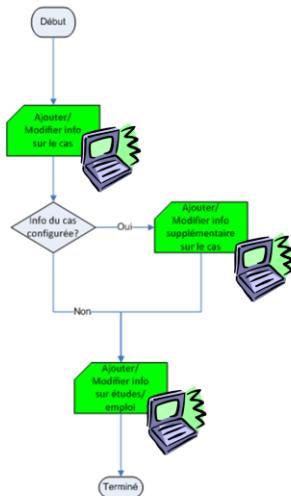
- Par exemple : Pays d'origine?

Il y a quatre domaines où chaque organisme devra décider s'il a besoin ou non de renseignements supplémentaires à recueillir auprès de ses clients. Les quatre domaines sont la situation personnelle, la santé et les handicaps, la situation juridique et l'immigration. Pour chaque domaine, il y a des questions précises que votre organisme peut choisir d'inclure, en plus de préciser l'ordre dans lequel ces questions apparaîtront et de déterminer si elles sont nécessaires ou facultatives pour chaque cas. Voici quelques exemples de questions.

<Passez en revue les exemples de questions>

L'organisme utilisé, dans les exemples aux fins de la présente formation à la gestion de cas, a choisi de recueillir peu de renseignements supplémentaires sur le cas et le tout a été configuré par l'administrateur LaMPSS de l'organisme. Vous verrez une partie de ces renseignements supplémentaires sur certaines des diapositives que nous montrerons bientôt. **Puisque chaque fournisseur peut configurer sa propre information sur les cas et que vous travaillez avec la configuration de votre propre organisme durant la formation, vous remarquerez, à partir de maintenant, que votre écran d'information sur le cas aura plus ou moins d'information que dans les exemples montrés.**

Ajout/Modification des données d'évaluation



Pour utilisation interne seulement

8

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Une fois que les données communes et tous les renseignements supplémentaires sur le cas auront été saisis dans le LaMPSS, vous verrez ici que les données finales d'évaluation qui doivent être saisies sont des renseignements sur les études et l'historique d'emploi du client.

La prochaine étape sera de déterminer les besoins dans le LaMPSS, mais examinons d'abord les écrans où tous ces renseignements sur l'évaluation sont saisis!

Information commune du dossier

The screenshot shows the LaMPSS system interface for managing additional case information. The top navigation bar includes links for Person Management, Agnostic Cases Management, and Organization Management. The main content area is titled "Case ID: 100923" and shows details for a client named "Johnson, Jane". The "Referral Details" section includes fields for Referral source (Walk in), Referred by (empty), Contact Name (empty), and Phone number (empty). The "Case Information" section contains fields for Residency status (Canadian Citizen), Self identified as (Aboriginal - Non-Status, Mental Disability), Targeted group membership (Adult Education-High school Female, Visible Minority), and Drivers license type (Regular Vehicle - Class 5). It also includes a checkbox for "Access to transportation" and a note about limited transportation for child care. The "Additional Case Information" section lists two items: "Life Situation" (Required: No, Status: Not Started) and "Legal Status" (Required: No, Status: Not Started). The sidebar on the left provides access to various case management tools and reports.

➤ L'écran de gestion de l'information supplémentaire comporte 4 sections :

- L'en-tête de cas
- Les détails du renvoi
- L'information sur le cas
- L'information supplémentaire sur le cas

➤ Différents types de questions :

- Menus déroulants
- Listes de sélection
- Cases à cocher
- Champs de texte libre

Voici l'écran de gestion des renseignements supplémentaires dans le LaMPSS. On accède à cet écran dans le menu à gauche, sous la rubrique mesures liées au cas. Cet écran vous permet de saisir des renseignements communs sur le cas du client de même que des renseignements supplémentaires dont votre organisme a besoin. L'écran comporte quatre grandes sections :

- L'en-tête du cas
- Les détails du renvoi
- L'information sur le cas
- L'information supplémentaire sur le cas

L'en-tête du cas est simplement l'en-tête courant contenant des informations de base sur le cas et qui apparaîtra sur tous les écrans du cas. La section des détails du renvoi vous demandera d'indiquer comment le client a été aiguillé vers votre organisme et, tout dépendant de sa réponse, vous voudrez peut-être indiquer des renseignements supplémentaires tels que le nom et le numéro de téléphone de la personne ou de l'organisme qui l'a aiguillé vers vous.

L'information sur le cas comprend des détails tels que le statut de résident, l'adhésion à un groupe ciblé et des facteurs qui peuvent influer sur la participation au service. Vous remarquerez dans la page qu'il y a différents types de questions. Dans certains cas, vous choisirez une réponse dans un menu déroulant, dans d'autres vous ferez une sélection multiple dans une liste de sélection, ou vous pourrez encore taper du texte dans une fenêtre de texte libre. Vous connaissez probablement la plupart de ces types de questions, mais jetons quand même un coup d'œil rapide à la liste de sélection.

Information commune du dossier

Pour utilisation interne seulement

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

➤ L'écran de gestion de l'information supplémentaire comporte 4 sections :

- L'en-tête de cas
- Les détails du renvoi
- L'information sur le cas
- L'information supplémentaire sur le cas

➤ Différents types de questions :

- Menus déroulants
- Listes de sélection
- Cases à cocher
- Champs de texte libre

Vous cliquez sur la loupe pour voir la liste, vous cochez les cases qui s'appliquent à la question et vous recliquez pour fermer la liste.

Vous voyez ici un exemple d'écran d'information supplémentaire sur un cas qui a été rempli pour notre client de démonstration, Jane Johnson. Vous voyez que tous les champs ne sont pas remplis, puisque tous les champs ne s'appliquent pas à chaque client.

**Arrêtez-vous pour répondre aux questions sur les champs à l'écran. On aborde l'information supplémentaire sur le cas dans la prochaine diapositive.*

Information supplémentaire



The screenshot shows the LaMPSS software interface for managing cases. The main window displays a case record for 'Case ID: 100923' belonging to 'Johnson, Jane'. The left sidebar contains navigation links for Person Management, Agment/Cases Management, and Organization Management. The main content area is titled 'Case Information' and includes sections for Referral Details, Case Information, and Additional Case Information. A red arrow points to the 'Additional Case Information' section at the bottom of the page.

Module Name	Required	Status	Last Updated	Update By
Life Situation	No	Not Started	-	Edit
Legal Status	No	Not Started	-	Edit

Pour utilisation interne seulement

11

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Le module d'information supplémentaire sur le cas est situé au bas de l'écran de gestion de l'info supplémentaire sur le cas. Voici un exemple de ce à quoi peut ressembler un module d'info supplémentaire sur le cas. Ce ne sont pas tous les organismes qui vont décider de recueillir des renseignements supplémentaires, alors pour certains d'entre vous, il pourrait ne rien y avoir dans cette section de votre écran. Une ou plusieurs des quatre catégories d'info sur le cas que nous avons vues plus tôt pourrait figurer ici. Cliquez sur le nom en hyperlien bleu de l'un des modules vous amènera vers un nouvel écran. Jetons un coup d'œil au module Situation personnelle.

Information supplémentaire

The screenshot shows the LaMPSS system interface for managing cases. The main header includes the Nova Scotia logo and the LaMPSS logo. The navigation bar has links for Home, Person Management, Agrmnt/Case Management, Reports, and Help. The sub-navigation on the left includes Case Actions (with sub-links for Case Details, Education & Experience, RTW Action Plan, and Maintain Adult Case Info), Case Tools (with sub-links for Case Notes, Case Task, Case Status, Case Documents), Reports, and Recent. The main content area shows a case record for Case ID 100923, managed by Johnson, Jane. It displays program details (ECM(LAE-ENS)), manager (Smith, John), and office (HALIFAX COMMUNITY LEARNING NETWORK). The status is listed as 'Assessment - Oct 25, 2011'. The 'Life Situation' section contains several questions with dropdown menus. At the top right of this section, there is a checkbox labeled 'Completed' which is checked. At the bottom right of the page, there are 'Next', 'Submit', and 'Close' buttons.

Voici un exemple d'écran d'info supplémentaire sur un cas. Chaque module comporte des questions spécifiques que votre organisme choisira de faire figurer dans un ordre particulier. Certaines sont facultatives, d'autres sont nécessaires. Pour chaque module à l'écran, vous répondrez aux questions énumérées. Si, après cet écran, vous voulez plus d'info supplémentaire sur le cas, utilisez le bouton Suivant que nous voyons ici pour aller directement au module suivant. Le bouton Soumettre vous ramènera à l'écran de gestion de l'info supplémentaire sur le cas.

Vous remarquerez également la case à cocher près du haut de l'écran où vous indiquerez que vous avez terminé de recueillir de l'info supplémentaire sur le cas.

Gestion de l'information supplémentaire

The screenshot shows the Nova Scotia Labour Market Programs Support System (LaMPSS) interface. The main title is "Gestion de l'information supplémentaire". The left sidebar includes links for Home, Person Management, Agent/Case Management, Reports, and Help. The central area displays a case record for "Case ID: 100923" and "Johnson, Jane". The "Agent/Case Management" tab is selected. The "Additional Case Information" section contains a table with columns: Module Name, Required, Status, Last Updated, and Update By. The "Status" column shows "In Progress" for "Life Situation" and "Completed" for "Legal Status". At the top right of the page, there are "Save" and "Cancel" buttons, both of which are circled in red.

Module Name	Required	Status	Last Updated	Update By
Life Situation	No	In Progress	-	
Legal Status	No	Completed	-	

➤ N'oubliez pas de **Sauvegarder** avant toute période d'inactivité ou avant de sortir de cet écran!

➤ Lors de la sauvegarde de l'écran d'un cas, vous serez renvoyé à la Page d'accueil du cas.

En examinant une dernière fois notre écran, vous voyez que l'état de chaque module d'information supplémentaire sur le cas a été porté à en cours ou terminé. L'état passera uniquement à terminé une fois que vous aurez coché la case Terminé dans ce module.

Pour enregistrer toutes les mises à jour apportées, utilisez le bouton Sauvegarder en haut ou en bas de votre écran. Chaque fois que vous sauvegardez, vous êtes ramené à la page d'accueil du cas. N'oubliez pas que le LaMPSS se fermera après une période d'inactivité de 20 minutes. Si vous ne travaillez pas dans cet écran pendant plus de 20 minutes et que vous n'avez pas sauvegardé votre travail, l'information sera perdue.

Exercice – Saisir l'information sur le cas



Pour utilisation interne seulement

14

Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire

Nous allons maintenant revenir au LaMPSS pour remplir l'écran d'info supplémentaire sur le cas de notre client.

Votre accès au LaMPSS s'est probablement terminé à ce point-ci, vous devrez alors rouvrir votre session au moyen des coordonnées utilisées au début de la journée.

Nous allons examiner ensemble chaque étape de la saisie d'information supplémentaire sur le cas, mais n'oubliez pas d'utiliser l'information de votre client.

Exercice avec l'animateur – Saisir l'information sur un cas