

*La description française suit*

**Bilingual Client Support Service Coordinator**

**Status:** Permanent, Part Time (21 hours per week) or Full Time (35 hours per week)

**Reports to:** Manager, Clinical Services

**Position Description**

Under the direction of the Manager, Clinical Services, the Bilingual Client Support Service Coordinator (“BCSSC”) will be responsible for delivering high-quality dementia support services through education, support group facilitation, one on one therapeutic counselling, navigation, and consultation to family caregivers and persons with dementia. The BCSSC will work with clients in both official languages, with a particular focus upon the francophone community. The role of the BCSSC will also fulfill all expectations outlined in agency Policies and Procedures.

**Service Delivery Responsibilities**

- Conduct initial intake screening and assessment with both caregivers and persons with dementia
- Collaborate with clients to develop person-centered goals and individual client care plans
- Deliver one-on-one dementia specific supportive consultation (navigation, resource sharing, education, counselling) in the form of phone, virtual, home, or office consultation
- Facilitate the Francophone Caregiver Support Group; ensuring a positive, safe and respected community environment to build on and promote an opportunity for Family Caregivers to meet together and exchange ideas in a supported environment.
- Deliver support and education sessions to persons living with dementia and caregivers, in both official languages, providing an opportunity for persons living with cognitive impairment to learn more about the disease, symptoms and symptom management
- Deliver ASDR education to community partners and healthcare providers within the francophone community including coordinating and executing the delivery of dementia friendly francophone community initiatives and training programs
- Collaborate with other health service agencies and inter-professionals, both internally and externally, strengthening connections to Francophone service delivery agencies and the Durham Region Francophone population
- Maintain individual service files, including assessment, care planning, and case documentation as per service delivery standards, utilizing an electronic client data management system and documenting within regulatory standards and ASDR program policies
- Participate in best practice initiatives and team-based projects to advance clinical knowledge and support
- Other duties as assigned from time to time.

## **Administrative\ Organizational Responsibilities**

- Maintain service delivery statistical data entry in accordance with direct service policy requirements and provide statistical analysis on an as-needed basis.
- Assist Communication Department in translating resources, documents, and other materials as required
- Actively participate in agency related meetings, providing follow up action and involvement as designated, working collaboratively with colleagues in a positive team centered approach
- Represent the Society on community committees as assigned
- Participate and commit to key agency annual fundraising events as required
- Other duties as assigned from time to time.

## **Education:**

- Completion of a post-secondary or Masters level degree in social work or health sciences (BSW or MSW preferred)
- Comprehensive knowledge and understanding of Alzheimer disease and related dementias.

## **Experience:**

- Minimum 2 years' experience working with persons with Alzheimer's disease and related dementias and their caregivers in a counselling capacity
- Minimum of 1 years' experience in the delivery of education and/or training to adults
- Experience facilitating support groups
- Experience working in a community-based health/social services role
- Proven ability to work effectively as part of a multidisciplinary team and demonstrated competence in performing case management, clinical assessment and intervention and documentation of care
- Demonstrated experience interfacing with data management systems, statistical reporting, and client services processes/procedures
- Experience in a charitable not-for-profit environment preferred
- The ability to work with clients of diverse ethno-racial and cultural backgrounds is an asset.
- Experience supervising volunteers and students.

## **Qualifications**

- Fluently bilingual (French/English) with excellent verbal and written communication skills in both French and English
- Current registration and good standing with a recognized professional regulatory body/college is considered an asset
- Certification in P.I.E.C.E.S framework, GPA, U-First! considered an asset
- Evidence of strong organizational, problem-solving, and prioritization skills
- Excellent interpersonal, communication, and documentation skills with the ability to work well with clients, families, all levels of staff, volunteers, community partners and the public
- Effective communication and public speaking skills
- Demonstrated ability to work both independently and collaboratively with all team members
- Ability to work remotely when required (laptop provided)

- Excellent computer skills including Word, PowerPoint, Excel, databases and competency in information and communication technology (i.e. MS Teams, Zoom)
- Demonstrated pattern of good attendance
- Ability to work occasional evening/weekend hours
- Current Ontario 'G' driver's license and access to an insured vehicle on a daily basis
- Clear Vulnerable Persons Check (within the last 6 months).
- Physical demands of position may require carrying, moving and/or setting up presentation/display equipment, display boards and resource materials.

The successful candidate will be required to provide a clear vulnerable person police check conducted within the last two months.

**TO APPLY:**

- Please submit your application to [jobs@alzheimerdurham.com](mailto:jobs@alzheimerdurham.com) quoting "**Bilingual Client Support Service Coordinator**" in the subject title no later than **Friday, February 19, 2021** at 4:00 p.m.
- **Salary range expectations must be included in your cover letter.**

No phone calls please. We thank you for your interest in applying to the Alzheimer Society of Durham Region; however, only candidates selected for an interview will be contacted.

*The Alzheimer Society welcomes and encourages applications from people with disabilities. Accommodations are available on request for candidates taking part in all aspects of the selection process.*

## Coordonnateur ou coordonnatrice des services de soutien à la clientèle bilingue

**Statut :** Permanent, temps partiel (21 heures par semaine) ou temps plein (35 heures par semaine)

**Supérieur(e) hiérarchique :** Gestionnaire, Services cliniques

### Description du poste

Sous la supervision du ou de la gestionnaire des Services cliniques, le coordonnateur ou la coordonnatrice des services de soutien à la clientèle bilingue sera responsable de la prestation de services de soutien en matière de troubles cognitifs de grande qualité par l'entremise d'activités de sensibilisation, de l'animation de groupes de soutien, de séances de counseling thérapeutique individuelles, de services d'aide à la navigation dans le système et de consultations auprès des aidants familiaux et des personnes atteintes d'un trouble cognitif. La personne retenue travaillera avec des clients en anglais et en français et sera particulièrement active auprès de la communauté francophone. Elle devra également répondre à toutes les attentes énoncées dans les politiques et procédures de l'organisme.

### Responsabilités en matière de prestation de services

- Effectuer une évaluation et un examen initiaux auprès des aidants et des personnes atteintes d'un trouble cognitif
- Collaborer avec les clients pour établir des objectifs axés sur la personne et des plans de soins individuels
- Offrir des consultations de soutien individuelles liées aux troubles cognitifs (navigation dans le système, partage des ressources, sensibilisation, counseling) par téléphone, en ligne, à domicile ou au bureau
- Animer le Groupe de soutien pour les aidants francophones; veiller à mettre en place un milieu communautaire positif, sécuritaire et respectueux, et offrir aux aidants familiaux l'occasion de se rencontrer et d'échanger des idées dans un environnement favorable
- Offrir des séances de soutien et de sensibilisation aux personnes aux prises avec un trouble cognitif et aux aidants, en anglais et en français, pour permettre aux personnes atteintes d'un tel trouble d'en apprendre davantage sur la maladie, les symptômes et la gestion des symptômes
- Fournir de l'information sur la Société Alzheimer de la région de Durham aux partenaires communautaires et aux fournisseurs de soins de santé au sein de la communauté francophone, notamment en coordonnant et en mettant en œuvre des initiatives et des programmes de formation en matière de troubles cognitifs dans la communauté francophone
- Collaborer avec d'autres organismes de services de santé et des professionnels, tant à l'interne qu'à l'externe, et renforcer les liens avec les organismes de prestation de services aux Francophones et la population francophone de la région de Durham

- Tenir les dossiers individuels concernant les services, y compris les évaluations, les plans de soin et les documents sur les cas conformément aux normes de prestation de services, en utilisant un système de gestion électronique des données des clients et en respectant les normes réglementaires et les politiques relatives aux programmes de la Société Alzheimer de la région de Durham
- Participer aux initiatives fondées sur les pratiques exemplaires et aux projets en équipe pour améliorer les connaissances cliniques et les mesures de soutien
- Accomplir d'autres tâches confiées à l'occasion

### **Responsabilités administratives et organisationnelles**

- Effectuer la saisie des données statistiques sur la prestation de services conformément aux exigences de la politique sur les services directs, et fournir des analyses statistiques au besoin
- Aider le service des communications à traduire divers documents et ressources au besoin
- Participer activement aux rencontres liées aux activités de l'organisme, en effectuant le suivi requis et en accomplissant les tâches assignées, et travailler de concert avec les collègues dans le cadre d'une approche d'équipe positive
- Représenter la Société au sein des comités communautaires sur demande
- Participer et consacrer du temps aux principales activités de financement annuelles de l'organisme au besoin
- Accomplir d'autres tâches confiées à l'occasion

### **Scolarité**

- Diplôme postsecondaire ou maîtrise en travail social ou en sciences de la santé (préférence accordée aux titulaires d'un baccalauréat ou d'une maîtrise en travail social)
- Connaissance et compréhension approfondie de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées

### **Expérience**

- Minimum de deux ans d'expérience de travail auprès de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et de maladies apparentées et leurs aidants dans un organisme de counseling
- Minimum d'un an d'expérience dans la sensibilisation ou la formation des adultes
- Expérience en matière d'animation de groupes de soutien
- Expérience de travail dans un poste lié aux services de santé ou aux services sociaux communautaires
- Capacité manifeste à travailler efficacement au sein d'une équipe multidisciplinaire, et compétence démontrée à effectuer de la gestion de cas et des évaluations et interventions cliniques, ainsi qu'à documenter les soins
- Expérience démontrée en matière d'utilisation des systèmes de gestion des données, de production de rapports statistiques et d'application des processus et procédures relatives aux services à la clientèle
- Expérience dans un organisme de bienfaisance sans but lucratif, un atout
- Capacité à travailler avec des personnes aux antécédents ethnoraciaux et culturels diversifiés
- Expérience de supervision de bénévoles et d'étudiant(e)s

## Qualifications

- Maîtrise de l'anglais et du français et excellentes habiletés de communication à l'oral et à l'écrit, tant en anglais qu'en français
- Adhésion en vigueur et en règle à un ordre ou à un organe de réglementation professionnelle reconnu, un atout
- Certification de formation pour les programmes P.I.E.C.E.S, GPA eLearning et U-First!, un atout
- Compétences démontrées sur le plan de l'organisation, de la résolution de problèmes et de l'établissement des priorités
- Excellentes compétences sur le plan des relations interpersonnelles, de la communication et de la documentation, et capacité à travailler efficacement avec les clients, les familles, le personnel à tous les échelons, les bénévoles, les partenaires communautaires et le public
- Bonnes aptitudes à communiquer et à parler en public
- Capacité manifeste à travailler à la fois de façon autonome et en collaboration avec tous les membres de l'équipe
- Capacité à travailler à distance au besoin (ordinateur portable fourni)
- Excellentes compétences informatiques, incluant la connaissance des logiciels Word, PowerPoint et Excel ainsi que des bases de données, et maîtrise des technologies d'information et de communication (c.-à-d., Teams de Microsoft, Zoom)
- Assiduité au travail démontrée
- Capacité à travailler occasionnellement en soirée ou la fin de semaine
- Permis de conduire valide de classe « G » de l'Ontario et accès à un véhicule assuré sur une base quotidienne
- Attestation de la capacité à travailler auprès d'une clientèle vulnérable (datant d'au plus 6 mois)
- Les tâches physiques associées à ce poste peuvent comprendre le transport, le déplacement et l'installation de l'équipement de présentation ou d'exposition, de tableaux d'affichage et de ressources documentaires

La personne retenue devra présenter une attestation de vérification des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables obtenue au cours des deux derniers mois.

### POUR POSTULER :

- Posez votre candidature à l'adresse [jobs@alzheimerdurham.com](mailto:jobs@alzheimerdurham.com) au plus tard **16 h le vendredi 19 février 2021** en prenant soin d'indiquer « **Coordonnateur ou coordonnatrice des services de soutien à la clientèle bilingue** » dans l'objet.
- **Vous devez indiquer vos attentes salariales dans votre lettre de présentation.**

Ne communiquez pas avec nous par téléphone. Nous vous remercions de votre intérêt. Toutefois, nous communiquerons seulement avec les personnes retenues pour une entrevue.

*La Société Alzheimer encourage les personnes ayant une déficience à poser leur candidature. Sur demande, nous mettrons en place des mesures d'adaptation pour faciliter leur participation à toutes les étapes du processus de recrutement.*