



Job Description

Program and Quality Management Coordinator

PURPOSE:

Along with the Program Manager, the Program and Quality Management Coordinator is responsible for ensuring that Eastern Ottawa Resource Centre is delivering a high level of service. The Coordinator maintains strong relations with community groups and agencies working on common clients related issues, other staff and volunteers to provide an effective and efficient programs. This individual will create metrics with which they will measure the quality services in all Centre programs. The incumbent participates in the overall activities of the Centre. All duties will be carried out in accordance with program policies and procedures and the mission of the Centre.

- Provide direction and leadership to the Front line services teams
- Develop a framework and implement measures for quality assurance in all aspects of the programs.
- Coordinate, maintain and evaluate all aspects of service delivery across the Centre
- Assist in the creation and development of organizational objectives and monitor and report on their progress.
- Identify community service gaps and service delivery issues;
- Work in partnership with volunteers, community groups and service providers to ensure adequate resources are coordinated and developed;
- Assist in service evaluation;
- Work with team members to promote quality services and address client issues.
- Participate with all team members in assessing client skills and evaluating planned interventions/programs when support is required;
- Participate with all team members in making decisions surrounding clients' service needs when support is required.
- Participate in the design & review of work processes that impact service delivery
- Handle the complaint process of clients and their families to ensure that all quality measures are being followed.
- Assist in the preparation of the budget and forecast of annual levels of service;
- Submit reports and statistical data to the Program Manager;

Qualifications:

- Community college diploma in social work, gerontology or a related field; A combination of education & experience will be considered as equitably.
- Minimum of two years' experience in social and health services including the assessment, planning, implementation, and evaluation of care.
- Experience in program development, delivery and evaluation
- Knowledge of, and familiarity with the continuum of care including community social and health services and the resources available in the community

- Ability to effectively manage interpersonal relationships related to the delivery of quality services
- Ability to adapt to changing organizational needs
- Ability to use client information systems, spreadsheet and word processing software in a Microsoft Office Environment
- Strong organizational skills
- High level of critical and logical thinking, analysis, and/or reasoning to identify underlying principles, reasons, or facts.
- Possess an egalitarian attitude towards gender, race, culture, sexual orientation, gender identity, social-economic status, etc.
- Bilingualism (English and French) is mandatory.
- Valid driver license, access to a vehicle insurance, adequate insurance coverage

Please forward your resume and a cover letter by **4:30 September 7, 2020** to Human Resources, Eastern Ottawa Resource Centre, 215-1980 Ogilvie Rd. Ottawa, ON K1L 9L3. Fax: (613) 741-7029 or e-mail: TLabrecque@eorc-creo.ca

The Eastern Ottawa Resource Centre follows a practice of non-discrimination and diversity. We wish to thank all applicants for their interest, however, only those selected for an interview will be contacted.



Description de poste

Coordonnatrice ou coordonnateur - Gestion de qualité des programmes

Sous la direction du gestionnaire de programmes, le ou la coordonnateur (trice) de Gestion de qualité fera partie de chacun des programmes suivants : Femmes et Violence, Ressources et Aiguillage ainsi qu' Enfants et Adolescents. Le ou la titulaire sera imputable au Conseil d'administration.

But :

En accord avec le ou la gestionnaire de programmes, le ou la titulaire s'assure de la qualité des services que livre le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa. Il ou elle entretient de solides relations avec les groupes communautaires et les agences traitant des mêmes questions auprès de leur clientèle, ainsi qu'avec le personnel, les bénévoles, et ce, afin que tous puissent offrir des programmes efficaces et efficaces. Le ou la titulaire établira des normes afin de mesurer la qualité des services de tous les programmes du Centre. Il ou elle participera à toutes les activités du Centre. Toutes les tâches seront effectuées selon les politiques et procédures des programmes et la mission du Centre.

Tâches et responsabilités :

- Orienter et offrir du leadership aux équipes de première ligne.
- Élaborer un cadre et implanter des mesures pour s'assurer de la qualité dans tous les aspects des programmes.
- Coordonner, maintenir et évaluer tous les aspects de prestation de services au sein du Centre.
- Participer à la création et l'élaboration d'objectifs organisationnels, en faire le suivi et générer un rapport sur leurs progrès.
- Identifier les écarts au sein des services communautaires et les questions de prestations de services.
- Travailler en partenariat avec les bénévoles, les groupes communautaires et prestataires de services et veiller à ce que les ressources soient adéquates, coordonnées et élaborées.
- Aider à l'évaluation des services.
- Travailler, avec les équipes, afin de promouvoir la qualité des services et de régler les questions touchant la clientèle.
- Participer, avec toutes les équipes, à l'évaluation des capacités de la clientèle ainsi que des plans d'intervention/programmes établis, et ce si de l'aide est demandée.
- Participer, avec toutes les équipes, à la prise de décisions entourant les besoins de services de la clientèle, et ce, si de l'aide est demandée.
- Participer au design et à la revue des processus de travail ayant un impact sur la prestation de services.
- S'occuper du processus de plaintes de la clientèle et de leur famille afin d'assurer la qualité des mesures prises et que celles-ci soient bien suivies.

- Approuver les dépenses à l'intérieur du budget établi.
- Aider à la préparation du budget et faire la projection annuelle des niveaux de service.
- Soumettre les rapports et les données statistiques à la, au gestionnaire de programmes.
- Créer des horaires de remplacement pour tous les services de première ligne

Exigences :

- Diplôme collégial communautaire en travail social, gérontologie ou un champ d'expertise relié ; une combinaison de scolarité et d'expérience sera considérée équitablement.
- Minimum de deux ans d'expérience dans le domaine des services sociaux et de santé incluant examen, planification, mise en œuvre et évaluation des soins.
- Expérience en développement de programmes, prestation et évaluation.
- Connaissance et familiarité avec le continuum des soins incluant les services sociaux et de santé ainsi que les ressources disponibles dans la collectivité.
- Habileté à gérer efficacement les relations interpersonnelles en matière de prestations de services de qualité.
- Habileté à s'adapter aux changements des besoins organisationnels.
- Habileté à utiliser les systèmes de données des clients, tableur, et logiciel de traitement de texte dans un environnement Microsoft Office.
- Solides aptitudes organisationnelles.
- Capacité démontrée du multitâche.
- Pensée logique et critique de haut niveau, capacité d'analyse et/ou de raisonnement afin d'identifier les principes sous-jacents, les raisons, ou les faits.
- Posséder une attitude égalitaire quant au genre, à la race, à la culture, à l'orientation sexuelle, à l'identité du genre, au statut social- économique, etc.
- Bilinguisme (Anglais et Français) est impératif.
- Permis de conduire valide, avoir accès à un véhicule et posséder une couverture d'assurance adéquate.

Veillez soumettre votre demande et une lettre d'accompagnement d'ici le 7 septembre, 2020 à 16 :30 à l'attention des :

Ressources humaines, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa, 215-1980, chemin Ogilvie, Gloucester (ON) K1J 8M6

Télec. (613) 741-7029

Courriel : TLabrecque@eorc-creo.ca

Le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa met en valeur des politiques et des pratiques d'anti-racisme et privilégie la diversité.

Seul(e)s les candidat(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.