

Le soutien à la personne

L'Office des personnes handicapées du Québec offre différents services de soutien à la personne afin d'aider les personnes handicapées, leur famille et leurs proches dans leurs démarches. Toute personne, que ce soit à titre individuel ou pour le compte d'un organisme, peut s'adresser à l'Office pour obtenir de l'information ou du soutien.

Soutenir, informer, guider, tels sont les objectifs poursuivis par l'Office pour assurer une réponse de qualité aux demandes qui lui sont adressées.

Soutenir les personnes handicapées, leur famille et leurs proches en les écoutant et en les aidant à préciser leurs besoins.

Informer en fournissant des renseignements sur les ressources, programmes et services existants.

Guider en facilitant l'accès aux programmes et services qui répondent aux besoins exprimés et en soutenant les organismes publics et privés dans leurs actions visant à favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées.

VOUS VOULEZ DES RENSEIGNEMENTS, DES CONSEILS, DES RÉFÉRENCES?

Toute demande adressée à l'Office reçoit une réponse. Lorsque la demande est précise, l'information est fournie rapidement. Dans certains cas, des détails sont nécessaires afin de donner les renseignements appropriés au besoin exprimé. La réponse transmise peut prendre différentes formes : information, conseil ou référence.

Information : sur les programmes et services publics, les services communautaires et privés, les déficiences et incapacités. Les questions peuvent toucher plusieurs sujets :

- adaptation de véhicule
- soutien à domicile
- camps de vacances et activités de loisir
- associations spécialisées
- services de répit
- ressources résidentielles
- adaptation de poste de travail
- etc.

Elles peuvent aussi se rapporter aux critères d'accès à certains programmes ou services, aux démarches à effectuer pour obtenir un service ou aux obstacles à prévoir (ex. : délais d'attente, documents à produire).

Conseil : sur les manières de présenter une demande de services, sur les éléments à faire valoir lorsqu'une requête doit être présentée à un organisme, sur les documents ou évaluations à produire en appui à une demande.

Référence : vers l'organisme gouvernemental, parapublic ou communautaire apte à répondre au besoin exprimé, après avoir fourni l'information requise. Lorsqu'une demande plus complexe exige une intervention de soutien-conseil ou d'accompagnement, elle est référée à un professionnel de l'Office spécialisé dans ce genre d'intervention.

VOUS AVEZ DE LA DIFFICULTÉ À OBTENIR DES SERVICES?

Certaines demandes exigent une intervention plus étroite. Il s'agit généralement de situations où les personnes handicapées, leur famille ou leurs proches rencontrent des obstacles pour obtenir des services répondant à leurs besoins.

Nous pouvons assister la personne, que ce soit pour la conseiller dans ses contacts avec les organismes concernés ou pour l'accompagner dans ses démarches. Des interventions de ce genre sont souvent requises dans les domaines suivants :

- l'intégration scolaire
- l'intégration au travail ou le maintien en emploi
- l'accès à des ressources résidentielles
- le soutien à la famille
- l'intégration en service de garde des enfants ayant des incapacités importantes.

Parfois, l'élaboration d'un plan de services peut être nécessaire. Le plan de services permet d'identifier les besoins d'une personne dans plusieurs domaines d'activité et de réunir les ressources appropriées afin de trouver une réponse à ceux-ci. Nous pouvons conseiller et soutenir les personnes qui le désirent dans une telle démarche.

SUIVI

Qu'il s'agisse d'information, de référence, de soutien ou d'accompagnement, nous assurons un suivi à la demande afin de vérifier si l'information transmise et les démarches effectuées ont permis d'obtenir une réponse au besoin exprimé.

SOUTIEN À LA PERSONNE

1 800 567-1465

1 800 567-1477 (téléscripteur)

aide@ophq.gouv.qc.ca