



---

# **Normes pour le programme: Préposé aux services de soutien personnel**

*Ces normes approuvées par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mènent à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario pour le programme postsecondaire Préposé aux services de soutien personnel (code MFCU 41469) offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.*

**Ministère de la Formation et des Collèges et Universités  
Juillet 2014**

## Pour la reproduction du document

Nous accordons la permission aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux établissements d'enseignement ou écoles de reproduire ce document en totalité ou en partie, par écrit ou électroniquement, aux fins suivantes :

1. Un collège d'arts appliqués et de technologie en Ontario ou une école peut reproduire ce document pour renseigner les apprenants, les candidats potentiels, les membres des comités consultatifs de programmes et pour la mise en œuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ces normes pour informer les candidats intéressés à s'inscrire à ce programme dans un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

### Conditions:

1. Chaque reproduction doit porter l'inscription « Droit d'auteur © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014 », au début du document ou de toute partie reproduite.
2. Il est toutefois interdit d'utiliser ce document à d'autres fins que celles susmentionnées et d'en faire la vente.
3. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) se garde le droit de révoquer la permission de reproduire ce document.

Pour obtenir la permission de reproduire ce document, en totalité ou en partie, à d'autres fins que celles susmentionnées, veuillez communiquer avec la :

Direction des programmes

Unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

900 rue Bay

Édifice Mowat, 23<sup>e</sup> étage

Toronto ON M7A 1L2

Téléphone: (416) 325-2874

Courriel : [pseu@ontario.ca](mailto:pseu@ontario.ca)

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur les normes de ce programme à l'adresse susmentionnée.

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur ce programme à un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario qui offre ce programme.

Adresses et sites Web des collèges d'arts appliqués et de technologie :  
<http://www.ontario.ca/fr/education-et-formation/colleges-en-ontario>

Cette publication est disponible sur [le site Web du ministère.](#)

*This publication is available on the [Ministry's Website.](#)*

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2014

ISBN 978-1-4606-4444-7 (PDF)

This document is also available in English

## Remerciements

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités aimerait remercier les nombreux partenaires et organismes qui ont participé à l'élaboration des normes de ce programme. Le ministère aimerait tout particulièrement souligner le rôle important :

- de toutes les personnes et organisations qui ont participé à la consultation provinciale ;
- des coordonnateurs du programme Préposé aux services de soutien personnel pour leur contribution à ce projet ainsi que les personnes chargées du projet de l'élaboration des normes, soit, Christine Foster de Algonquin College et Louise Campagna de La Cité collégiale;
- des personnes et des organismes qui ont participé aux sessions d'élaboration ou de révision et d'adaptation des normes en langue française ;
- des membres des comités consultatifs de programme pour leur contribution et leur appui
- Les membres du groupe de travail technique qui ont travaillé sur l'élaboration des normes des programmes "Préposé aux services de soutien personnel" : Val Walker du Cambrian College, Carol Kelsey du Fleming College, Stephanie Flynn du Conestoga College, Josée Richer de La cité collégiale, Ann Robinson de l'Association nationale des collèges de carrières (ANCC) , Sue Symonds du Career Colleges Ontario (CCO), Mike Nurse de l' Association of Private Colleges (AOPC), Lynelle Hamilton de l'Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC), Marie Françoise Chery et Lynne Garnett (représentantes Francophones) de l'Association d'administrateurs de conseils scolaires d'éducation permanente et alternative de l'Ontario (CESBA), Karen Mayer, (CESBA), Heather Quesnelle de l'Association des hôpitaux de l'Ontario (AHO), Joanne Dykeman de l'Ontario Long Term Care Association (OLTCA), Anne Bell de l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO), Josie Boquila de l' Ontario Home Care Association(OHA), Gayle Campbell de l' Ontario Association of Non-Profit Homes and Services for Seniors (OANHSS) et les représentants du ministère de l'Éducation et du ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

# Table des matières

<b>I. Introduction .....</b>	<b>1</b>
L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux .....	1
Les normes .....	1
Les normes de programme .....	2
Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	2
L'élaboration des normes de programme .....	2
La mise à jour des normes .....	3
La spécificité francophone .....	3
<b>II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....</b>	<b>4</b>
Préambule .....	4
Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	6
Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle .....	9
Glossaire .....	46
<b>III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité .....</b>	<b>50</b>
Contexte .....	50
Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité .....	50
Application et Mise en œuvre .....	51
<b>IV. La formation générale .....</b>	<b>54</b>
Exigences .....	54
But .....	54
Thèmes .....	55

# I. Introduction

Ce document présente les normes du programme *Préposé aux services de soutien personnel* offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (code MFCU 41469) et menant à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario.

## L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux

En 1993, le gouvernement de l'Ontario mettait sur pied l'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux dans le but d'harmoniser dans une plus grande mesure les programmes collégiaux offerts dans toute la province, d'élargir l'orientation de ces programmes pour assurer que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

L'unité des normes relatives aux programmes et de l'évaluation du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat d'élaborer, de réviser et d'approuver les normes des programmes postsecondaires pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

## Les normes

Les normes s'appliquent à tous les programmes postsecondaires similaires offerts par les collèges ontariens. Elles sont de trois ordres :

- les résultats d'apprentissage de la **formation professionnelle** ;
- les résultats d'apprentissage **relatifs à l'employabilité** ;
- les exigences de la **formation générale**.

Ces normes déterminent les connaissances, les aptitudes et les attitudes essentielles que l'apprenant doit démontrer pour obtenir son certificat ou son diplôme dans le cadre du programme.

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie qui offre ce programme conserve l'entière responsabilité de l'organisation et des modes de prestation du programme. Le collège a également la responsabilité d'élaborer, s'il y a lieu, des résultats d'apprentissage locaux pour répondre aux besoins et aux intérêts régionaux.

## Les normes de programme

Les résultats d'apprentissage représentent la preuve ultime de l'apprentissage et de la réussite. Il ne s'agit pas d'une simple liste de compétences distinctes ou d'énoncés généraux portant sur les connaissances et la compréhension. Les résultats d'apprentissage ne doivent pas être traités de façon isolée mais plutôt vus comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme du programme ont réalisé un apprentissage significatif, et que ceci a été vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme d'un programme, tout en permettant aux collègues de prendre des décisions sur l'organisation et les modes de prestation du programme.

## Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les **résultats d'apprentissage** représentent les connaissances, les aptitudes et les attitudes que l'apprenant doit démontrer pour avoir droit au certificat ou au diplôme.

Les **éléments de performance** rattachés aux résultats d'apprentissage définissent et précisent le niveau de performance nécessaire à l'atteinte du résultat d'apprentissage. Ils représentent les étapes à franchir en relation avec les résultats d'apprentissage. La performance des apprenants doit être évaluée en fonction des résultats d'apprentissage et non en fonction des éléments de performance.

## L'élaboration des normes de programme

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que tous les programmes d'études collégiales postsecondaires devraient, en plus des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, viser un ensemble plus large des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité. Cette combinaison devrait assurer que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration des normes de la formation professionnelle repose sur un vaste processus de consultation auquel participent des personnes et organismes du domaine : employeurs, associations professionnelles, personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme, apprenants, personnel scolaire et cadre, représentants de divers établissements. Selon ces divers intervenants, les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle représentent le plus haut degré d'apprentissage et de performance que les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent atteindre dans le cadre du programme.

## La mise à jour des normes

Afin que ces normes reflètent convenablement les besoins des étudiants et du marché du travail de la province de l'Ontario, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités effectuera périodiquement la révision de la pertinence des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle du programme Préposé aux services de soutien personnel. Pour vous assurer que cette version des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le [ministère de la Formation et des Collèges et Universités](#).

## La spécificité francophone

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes de programmes offerts en français a, dans certains cas, entraîné une adaptation visant une réponse plus conforme aux besoins des francophones. La reconnaissance de la spécificité et des besoins de la communauté francophone a exigé l'ajout de deux résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, l'un dans le domaine des communications et l'autre dans le domaine des relations interpersonnelles.

En ce qui concerne les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, ils font l'objet d'une révision et d'une adaptation effectuées par un groupe d'experts pour chacun des programmes postsecondaires.



## II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

*Les personnes titulaires d'un diplôme du programme Préposé aux services de soutien personnel doivent démontrer qu'elles ont atteint en matière de formation professionnelle les quatorze résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.*

### Préambule

Le programme Préposé aux services de soutien personnel (PSSP) prépare les personnes diplômées à assurer des *soins de soutien\** à des personnes à tous les stades de la vie, notamment aux clients<sup>1</sup> qui souffrent de déficience cognitive, de handicap physique et de problèmes de santé mentale, en les aidant à accomplir leurs activités de la vie quotidienne. Les personnes diplômées peuvent trouver un emploi de premier échelon dans divers *milieux de soins\**, notamment dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et les hôpitaux.

En tant que membres essentiels de l'*équipe interprofessionnelle de soins et de services\**, les personnes diplômées développent des relations de travail efficaces avec les membres de l'équipe et participent à la prestation, la communication et la documentation des soins, conformément aux directives du *plan de soins et de services\**. Les personnes diplômées ont recours à des compétences de base en évaluation et à des aptitudes en communication afin de cerner et consigner les renseignements pertinents sur l'état des clients, et de signaler ces renseignements aux membres de l'*équipe interprofessionnelle de soins et de services\** et (ou) à la personne responsable. Elles sont responsables de leurs propres actes dans la prestation de soins éthiques\*, axés sur le client\*, dispensés sous la *direction du client\** et pertinents sur le *plan culturel\**, tout en reconnaissant les limites de leurs connaissances et de leurs compétences, ce qui exige une collaboration avec le client, la famille, le superviseur et (ou) d'autres membres de l'*équipe interprofessionnelle de soins et de services\**. Les personnes diplômées travaillent conformément à toutes les lois applicables, ainsi qu'aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices établies par l'employeur tout en contribuant à des soins sécuritaires et de qualité aux clients.

Les personnes diplômées font appel à des aptitudes de communication efficaces et établissent des *relations d'aide\** avec les clients et leur famille et elles aident les clients à accomplir les *activités de la vie quotidienne\** et les *activités instrumentales de la vie quotidienne\** conformément aux directives du *plan de soins et de services\**. Les personnes diplômées favorisent un environnement sécuritaire et confortable pour tous les clients, en particulier pour ceux qui présentent des *comportements réactifs\**, qui sont vulnérables aux mauvais traitements et (ou) ceux qui ont besoin de *soins de fin de vie\**, tout en assurant un milieu sécuritaire pour

---

<sup>1</sup> Le terme « client » fait référence à une personne qui nécessite des soins personnels et des services de soutien de la part de préposés aux services de soutien personnel. Les clients peuvent avoir n'importe quel âge et peuvent éprouver des difficultés sur les plans physique, cognitif, émotionnel, spirituel et (ou) comportemental. Dans certains milieux de soins, un client peut être appelé « patient » ou « résident » Association de Collèges Communautaires du Canada (ACCC) (*Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels*, 2012).

eux-mêmes et pour les autres.

Les personnes diplômées s'engagent dans un processus de perfectionnement professionnel continu en élaborant des plans pour améliorer leurs connaissances et leurs compétences. Les personnes diplômées peuvent poursuivre leur formation. Pour obtenir plus de renseignements, les personnes intéressées doivent communiquer avec les collègues.

Note de fin de texte :

Le Conseil ontarien pour l'articulation et le transfert tient à jour le portail Web sur le transfert des crédits d'études postsecondaires ONTransfert

[http://www.ontransfer.ca/www/index\\_fr.php?slide\\_id=0](http://www.ontransfer.ca/www/index_fr.php?slide_id=0)

\* Voir le glossaire

# Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

## Préposé aux services de soutien personnel

*La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à :*

- 1. Intervenir dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et (ou) les hôpitaux, conformément à toutes les lois applicables et à la description du poste, ainsi qu'aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices établies par l'employeur.**
- 2. Agir de façon responsable et répondre de ses actes tout en reconnaissant les limites des connaissances et des compétences requises dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel, ce qui exige une collaboration avec le client, la famille, les superviseurs et (ou) les autres membres de l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\**.**
- 3. Participer à titre de membre de l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\** et entretenir des relations de travail basées sur la collaboration lors de la prestation des *soins de soutien\** dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et (ou) les hôpitaux.**
- 4. Fournir des soins axés sur le client\*, et prodigués sous sa direction, qui, sont fondés sur des principes éthiques\*, sont sensibles aux valeurs, aux croyances et aux besoins diversifiés du client et de sa famille et selon les directives du *plan de soins et de services\**.**
- 5. Établir et maintenir la *relation d'aide\** avec le client et sa famille, faisant preuve d'ouverture, observant les limites professionnelles et les politiques de l'employeur, et respectant les lois sur la confidentialité et la protection de la vie privée.**

6. Identifier les renseignements pertinents au sujet du client en ayant recours à des compétences de base en évaluation et à des aptitudes en communication, et signaler et consigner ces renseignements conformément aux exigences des politiques et des procédures établies par l'employeur, et à toutes les lois applicables.
7. Favoriser et maintenir un environnement sécuritaire et confortable pour le client, sa famille, soi-même et autrui, notamment par la mise en œuvre de mesures de prévention et de contrôle des infections, de procédures de premiers soins, en conformité avec le *plan de soins et de services\** et selon les politiques et les procédures de l'employeur, et toutes les lois applicables.
8. Aider des clients à tous les stades de la vie à accomplir les *activités de la vie quotidienne\** en appliquant les connaissances de base sur la croissance et le développement, les changements courants dans les fonctions, la prévention des maladies, la promotion et la préservation de la santé et les *soins de rétablissement\** et de réadaptation.
9. Aider le client à la prise de médicaments selon les directives du *plan de soins et de services\**, et ceci sous la direction et la supervision d'un *professionnel réglementé de la santé\** ou de la personne ayant le *plus haut niveau d'imputabilité\** et conformément à toutes les lois applicables et aux politiques de l'employeur.
10. Aider aux *tâches de gestion domestique\** et aux *activités instrumentales de la vie quotidienne\** conformément au *plan de soins et de services\** et en tenant compte des préférences, du confort et de la sécurité du client, de sa famille et de ses proches.
11. Aider le client prenant soin de *personnes dépendantes\** en tenant compte des choix du client et de sa famille, des limites *professionnelles\** et des directives énoncées dans le *plan de soins et de services\**.
12. Identifier et signaler les situations de négligence ainsi que les incidents de mauvais traitements potentiels, présumés ou dont on a été témoin, et intervenir conformément à toutes les lois applicables ainsi qu'aux politiques et procédures de l'employeur.
13. Aider à offrir aux clients atteints de maladies graves et potentiellement mortelles, à leur famille et à leurs proches des soins palliatifs et de *fin de vie\**, qui soient *pertinents sur le plan*

***culturel\**, et conformément aux choix du client et au *plan de soins et de services\**, tant dans les phases de diagnostic, de décès, que de deuil.**

- 14. Recourir à des démarches et à des pratiques exemplaires définies, visant à favoriser l'adoption de comportements positifs et sains chez les clients qui souffrent de déficience cognitive, de problèmes de santé mentale, et (ou) qui présentent des *comportements réactifs\**.**

*\*Voir le glossaire*

*Note : Les résultats d'apprentissage ont été numérotés à titre de référence, et la numérotation n'indique pas un ordre de priorité ou une pondération en fonction de l'importance.*

## Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

1. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Intervenir dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et (ou) les hôpitaux, conformément à toutes les lois applicables et à la description du poste, ainsi qu'aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices établies par l'employeur.**

### Éléments de performance

- i. Déterminer le rôle que le préposé aux services de soutien personnel a à jouer dans la prestation de soins *axés sur le client\** et dispensés *sous sa direction\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les compétences et les responsabilités générales liées au rôle de préposé aux services de soutien personnel et en discuter.
  - b) Discuter du concept d'amélioration de la qualité concernant le rôle de préposé aux services de soutien personnel.
- ii. Déterminer et comparer les rôles et les responsabilités entre les *prestataires de soins de santé non réglementés\** et les *professionnels de la santé réglementés\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les rôles et les responsabilités des prestataires de soins de santé réglementés et non réglementés qui sont énoncés dans la Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées et la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée et en discuter.
  - b) Décrire son propre rôle en tant que préposé aux services de soutien personnel et discuter de l'interaction entre ce rôle et les tâches et responsabilités des autres prestataires de soins de santé, qu'ils soient réglementés ou non.
- iii. Pratiquer ses activités conformément aux lignes directrices établies selon la description de son poste, de ses propres compétences ainsi que conformément à toutes les lois applicables en vigueur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les lois se rapportant aux *milieux de soins\** dans lesquels les préposés aux services de soutien personnel travaillent et se conformer à ces lois, notamment mais sans s'y limiter, la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*, la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, la *Loi de 1990 sur la santé mentale*, la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*, la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et la *Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires*.

- iv. Déterminer les risques et les conséquences possibles pour un préposé aux services de soutien personnel d'accomplir des tâches autres que selon la description de son poste, les politiques et les lignes directrices de l'employeur et toutes les lois applicables.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Repérer et respecter les renseignements, les politiques et les lignes directrices liés aux tâches exécutées en tant que préposé aux services de soutien personnel.
  - b) Exécuter toutes les tâches, incluant les *actes autorisés\** que ce soit par exception<sup>2</sup> ou par délégation<sup>3</sup>, conformément à toutes les lois applicables, aux politiques de l'employeur et telles que demandées, en suivant les exigences appropriées, les conseils et la supervision des professionnels\* de la santé réglementés.
  - c) Déterminer le potentiel de risque pour le client et les répercussions pour le préposé aux services de soutien personnel concernant la pratique d'*actes autorisés\** allant au-delà de la description de son poste, des politiques de l'employeur et de toutes les lois applicables, et en discuter.
- v. S'adapter aux variations des tâches et des routines entre les milieux de travail de travail, à celles qui s'inscrivent dans le cadre des attentes quant au rôle définies par l'employeur ou le client et à celles qui s'inscrivent dans les limites de ses capacités personnelles et de toutes les lois applicables.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Distinguer les niveaux de soins dans les divers *milieux de soins\** où les préposés aux services de soutien personnel travaillent (p. ex., domiciles des clients, foyers de groupe, foyers de soins de longue durée, hôpitaux, maisons de retraite, services communautaires, logements avec services d'assistance et de soutien, à titre d'accompagnateur du client lorsqu'il se déplace ou se rend à l'école ou à son lieu de travail).
- b) Discuter des répercussions des différents *milieux de soins\** (c.-à-d. dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et les

---

<sup>2</sup> Exception – tel que décrit à l'article 29 de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, ainsi que dans les règlements sous ce texte législatif, les personnes qui n'ont pas autrement la permission d'exécuter un acte autorisé, peuvent exécuter certains de ces actes autorisés dans certaines circonstances précises, telles que lorsque la personne exécute un acte autorisé\* pour aider une personne dans l'accomplissement de ses activités de la vie quotidienne, si l'acte est un acte autorisé.

<sup>3</sup> Délégation – le transfert d'autorité de l'exécution d'un acte autorisé\* par un membre autorisé à une personne qui autrement ne serait pas autorisée exécuter cet acte (p. ex., selon l'autorité d'une loi relative à une profession de la santé). La délégation nécessite l'enseignement et la vérification que la personne possède les compétences nécessaires pour pratiquer cet acte autorisé\* (Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (2013), La collaboration avec les prestataires de soins non réglementés). Toute délégation doit être faite conformément à tout règlement applicable pris en application de la loi sur une profession de la santé qui régit la profession de ce membre, lorsque l'ordre professionnel de cette personne a établi de tels règlements. De plus, les ordres professionnels peuvent aussi avoir des politiques au sujet de la délégation par un membre de cet ordre.

hôpitaux) sur les attentes quant au rôle de préposé aux services de soutien personnel.

- vi. Identifier et mettre en pratique les politiques et les procédures de l'employeur qui s'appliquent au rôle de préposé aux services de soutien personnel.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter d'une gamme de politiques et de procédures d'employeurs s'appliquant au rôle de préposé aux services de soutien personnel en milieux de stages.

*\*Voir le glossaire*



2. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Agir de façon responsable et répondre de ses actes tout en reconnaissant les limites des connaissances et des compétences requises dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel, ce qui exige une collaboration avec le client, la famille, les superviseurs et (ou) autres membres de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\***

### **Éléments de performance**

- i. Agir dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel de façon individuelle et en tant que membre de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Assumer la responsabilité de ses actes, admettre ses erreurs, prendre des mesures correctives et prendre des mesures pour éviter la répétition d'une erreur.
  - b) Reconnaître lorsque les actes et (ou) les démarches exigées dépassent ses connaissances, ses compétences et ses capacités, et demander conseil.
- ii. Faire appel à des aptitudes en résolution de problème et faire preuve de pensée critique, à la fois en tant que prestataire de soins individuels, et que membre de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Adopter une démarche systématique à l'égard de la résolution de problèmes et de la pensée critique, à la fois en tant que prestataire de soins individuels et que membre de l'équipe de soins et de services\*.
  - b) Sélectionner l'acte et (ou) la démarche qui convient le mieux à partir d'options disponibles et prédéterminées.
- iii. Réfléchir à son exercice de la profession afin de cerner ses propres lacunes en matière de connaissances et de compétences, et rechercher des occasions d'apprentissage.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les lacunes dans les connaissances et les compétences requises, et s'approprier la responsabilité de trouver les ressources nécessaires pour combler ces lacunes.
- b) Identifier ses propres forces et les domaines à améliorer, et les relier à la qualité des services de soutien offerts aux clients.
- c) Renvoyer les problèmes qui ne sont pas de son ressort au membre approprié de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.
- d) Cerner ses besoins personnels afin de maintenir et d'améliorer ses compétences et ses connaissances; chercher des occasions de répondre aux besoins identifiés.
- e) Prendre l'initiative de suivre une formation continue.

- iv. Déterminer à quel moment une formation supplémentaire s'avère nécessaire, demander des conseils et prendre les mesures nécessaires pour acquérir les connaissances et les compétences requises.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les techniques qui ne font pas partie des programmes d'enseignement ou de formation et qui exigent donc une formation supplémentaire, en reconnaissant que ces compétences supplémentaires peuvent être enseignées dans une situation de travail précise et que, dans de nombreux cas, la formation peut être spécifique à un client.
- v. Adopter des comportements contribuant au succès professionnel\*, comme la fiabilité, l'assiduité, la ponctualité, l'efficacité, une apparence soignée et propre ainsi que des attitudes et des comportements qui présentent une image positive du rôle et de l'employeur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Avertir avec un délai suffisant si des modifications doivent être apportées à l'horaire de travail selon les politiques et les procédures de l'employeur.
- b) Prendre soin des effets personnels des clients.
- c) Effectuer le travail tel que demandé et informer la personne responsable s'il n'est pas possible de le faire.
- d) Porter des vêtements appropriés pour sa sécurité, pour le travail à accomplir, pour l'établissement dans lequel celui-ci doit être exécuté et selon les directives de l'employeur.
- vi. Appliquer les techniques de gestion du temps au travail quotidien.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Concilier plusieurs exigences dans le délai raisonnable.
- b) Établir les priorités conformément aux pratiques de travail sécuritaires.
- c) Faire appel à des compétences organisationnelles pour accroître l'efficacité du travail.
- d) Reconnaître lorsque les tâches requises dépassent les contraintes de temps ou sont trop complexes pour le temps prévu et collaborer avec les clients et (ou) le superviseur pour résoudre le problème.

- vii. Identifier les ressources et les techniques de gestion du stress dans le cadre du rôle de préposé aux services de soutien personnel et les utiliser.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les signes de stress chez soi-même, ses collègues, le client et les aidants naturels.
- b) Discuter des sources de stress potentielles, y compris les sources au travail et les sources personnelles et les manifestations physiologiques et comportementales du stress prolongé.
- c) Déterminer les techniques appropriées pour gérer le stress personnel et les appliquer.
- d) Identifier les ressources accessibles sur le lieu de travail pour réussir à concilier travail et vie personnelle et utiliser ces ressources.
- e) Encourager les occasions de soutien par les pairs afin de créer un milieu sûr et confidentiel pour échanger à propos des situations de stress.

*\*Voir le glossaire*

3. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Participer à titre de membre de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\* et entretenir des relations de travail basées sur la collaboration lors de la prestation des soins de soutien\* dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et (ou) les hôpitaux.**

### **Éléments de performance**

- i. Déterminer les rôles que jouent les membres de l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\**, y compris les préposés aux services de soutien personnel, en matière de prestation de services de soutien et de soins optimaux.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe de soins et de services\*, y compris les clients, leur famille, les employeurs, les superviseurs et les autres prestataires de soins et de services.
  - b) Décrire le rôle du préposé aux services de soutien personnel au sein de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.
  - c) Reconnaître les clients et les membres de leur famille comme faisant partie intégrante de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.
- ii. Établir et maintenir des relations de travail respectueuses avec les autres membres de l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer et décrire les caractéristiques d'une relation de travail interprofessionnelle respectueuse et efficace.
  - b) Travailler de façon interdépendante avec les membres de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*, en communiquant régulièrement avec eux, en répondant aux demandes, en clarifiant les renseignements au besoin et en acceptant les directives.
  - c) Reconnaître l'importance de participer aux groupes consultatifs ou autres groupes, et en discuter.
  - d) Travailler en collaboration avec l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\* afin de satisfaire les besoins du client.
- iii. Communiquer aux membres de l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\** les renseignements pertinents au sujet du client, de façon continue et en temps opportun.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Communiquer aux membres de l'équipe interprofessionnelle, plus précisément aux superviseurs, au personnel autorisé et aux autres professionnels, l'état du client et les soins prodigués ainsi que les réactions du client et de la famille à ces soins.
- b) Aider l'équipe *interprofessionnelle de soins et de services\** en contribuant par des

suggestions à l'élaboration du *plan de soins et de services\**.

- iv. Travailler et apprendre en tant que membre participant de l'*équipe de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Se renseigner et demander du soutien et des conseils auprès du superviseur ou d'autres membres de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\* au besoin.
  - b) Travailler en collaboration avec les autres pour assurer les meilleurs résultats pour le client.
  - c) Fournir de l'assistance et de l'aide aux autres membres de l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\* selon son propre niveau de connaissances et de compétences.
- v. Accepter les commentaires constructifs des clients, des familles, des superviseurs et des membres de l'*équipe interprofessionnelle de soins et de services\** et y donner suite.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Faire la différence entre les commentaires constructifs et les commentaires destructifs.
  - b) Solliciter des commentaires au besoin pour améliorer ses compétences et son professionnalisme\*.
- vi. Aider à promouvoir la qualité, l'efficacité et l'efficience des soins offerts par l'équipe interprofessionnelle.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Aider à l'élaboration du *plan de soins et de services\** du client.
- b) Définir et décrire le processus d'amélioration de la qualité.
- c) Discuter comment le préposé aux services de soutien personnel peut contribuer au processus d'amélioration de la qualité et au mieux-être dans le milieu de travail;
- d) Identifier les occasions de participer à des comités et à des groupes dans les milieux de travail.

\*Voir le glossaire

4. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Fournir des soins axés sur le client\*, et prodigués sous sa direction, qui, sont fondés sur des principes éthiques\*, sont sensibles aux valeurs, aux croyances et aux besoins diversifiés du client et de sa famille et suivent les directives du plan de soins et de services\*.**

### **Éléments de performance**

- i. Respecter en tout temps le droit des clients à l'autonomie, à la dignité, à la vie privée et à la confidentialité.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer et décrire l'éthique personnelle, notamment le sens de la justice, l'honnêteté, l'intégrité, la sensibilité et l'équité.
- b) Déterminer et décrire l'éthique en matière de soins de santé, notamment l'autonomie, le respect de la vie privée, la confidentialité, la bienfaisance et le principe de non-malfaisance.
- c) Discuter de la manière dont les principes d'éthique sont appliqués au rôle de préposé aux services de soutien personnel.
- d) Déterminer les droits à la vie privée et à la confidentialité prévus par la loi, notamment la Loi du Canada de 2000 sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, la Loi de 2010 sur les maisons de retraite et la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée.

- ii. Favoriser l'autonomie du client.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Faire la différence entre la dépendance, l'indépendance et l'interdépendance.
- b) Identifier des stratégies pour favoriser l'indépendance des clients dans une variété de milieux de soins\*.

- iii. Traiter chaque client comme une personne qui possède une personnalité, des capacités et des intérêts particuliers et qui a des besoins physiques, intellectuels, émotionnels, spirituels, sociaux, sexuels et culturels.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Reconnaître que les clients ont vécu diverses expériences de vie et qu'ils ont des méthodes qui leur sont propres pour répondre à leurs besoins.
- b) Discuter de l'importance pour le client des besoins physiques, émotionnels, mentaux, sociaux, récréatifs, spirituels, culturels, sexuels et d'intimité, et appliquer cette information à son travail.
- c) Respecter les droits et les préférences de la personne, particulièrement en ce qui concerne la diversité du mode de vie.
- d) Encourager le maintien des relations du client avec les personnes qui lui sont

- chères.
  - e) Discuter de l'importance de tout changement pour le client, que ce soit dans son état ou dans ses fonctions.
  - f) Respecter le droit du client à la vie privée et à l'indépendance, et son droit d'être traité avec dignité peu importe ses capacités.
  - g) Déterminer ce qui plaît au client et l'encourager à continuer d'assumer ses rôles et à poursuivre les activités qui l'intéressent.
- iv. Fournir des soins qui respectent le droit du client de faire des choix, de prendre des décisions, notamment à l'égard des *soins de soutien\** qu'il désire recevoir, tout en maintenant son autonomie.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Faire la différence entre les soins axés sur le client\* et les soins prodigués sous la direction du client\*.
  - b) Identifier toutes les lois applicables, notamment : le Code des droits de la personne, la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, la Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui et déterminer l'incidence de ces droits sur le rôle du préposé aux services de soutien personnel.
  - c) Faire la différence entre la question de la prise de risques et la responsabilité à l'égard de la sécurité; clarifier les questions préoccupantes avec l'appui du superviseur.
  - d) Établir le lien entre le droit du client de faire des choix, de prendre des risques et d'avoir le contrôle sur sa vie, et l'estime de soi et la dignité.
  - e) Discuter des stratégies visant à traiter le refus du client de recevoir des soins ou toute dérogation au plan de soins et de services\* établi.
  - f) Repérer les situations où le mandataire spécial ou une personne détenant une procuration relative au soin de la personne, a le droit de prendre des décisions à la place d'un client frappé d'incapacité.
  - g) Demander conseil au superviseur en cas de conflits entre la famille et le mandataire spécial ou une personne détenant une procuration relative au soin de la personne.
  - h) Soutenir les clients en communiquant leurs désirs et leurs besoins aux prestataires de soins dans le but de faciliter un changement positif.
- v. Fournir aux clients et à leur famille des *soins de soutien\** qui respectent leur langue et leurs habitudes culturelles, leur spiritualité et leur orientation sexuelle.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter de l'influence de ses propres valeurs ainsi que des attitudes individuelles envers les autres groupes sur la capacité d'une personne à fournir de l'aide et du soutien aux clients.
- b) Déterminer la valeur culturelle que représentent pour le client la santé, les problèmes de santé en cours, la maladie ou la mort imminente, ainsi que les attitudes envers les services de soutien et (ou) les soins de santé.
- c) Déterminer et respecter les manières dont la culture d'un client peut influencer les communications.
- d) Déterminer les besoins en matière d'information culturelle et spirituelle en ce qui a trait aux besoins du client et consulter le superviseur.

- e) Discuter de l'incidence des comportements personnels qui peuvent être considérés comme discriminatoires et prendre les mesures pour les éliminer ou les modifier.
- vi. Déterminer et respecter la définition que se fait le client de la structure familiale ainsi que les rôles et responsabilités du client, de sa famille et de ses proches.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer le ou les rôles de la famille et des amis, y compris l'importance de leur rôle pour le client.
- b) Déterminer les attentes personnelles du client quant au rôle des amis et de la famille et la manière dont ces attentes peuvent avoir une incidence sur le travail avec le client et sa famille.
- c) Déterminer les facteurs qui peuvent avoir une incidence sur l'acceptation du client et (ou) d'un membre de sa famille au fait de recevoir du soutien.
- d) Déterminer les conflits courants entre les clients, les préposés aux services de soutien et les autres prestataires de soins ainsi que les ressources qui peuvent aider à la résolution de conflits.

\*Voir le glossaire



5. La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à

**Établir et maintenir la *relation d'aide*\* avec le client et sa famille, faisant preuve d'ouverture, observant les limites professionnelles et les politiques de l'employeur, et respectant les lois sur la confidentialité et la protection de la vie privée.**

### **Éléments de performance**

- i. Utiliser les principes fondamentaux de la *relation d'aide*\* lors de la prestation des soins.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Expliquer le concept de relation d'aide\*.
- b) Identifier et décrire les caractéristiques de la relation d'aide\*.
- c) Déterminer et décrire les caractéristiques de la relation d'aide\*.
- d) Décrire le concept de relations interpersonnelles et déterminer la manière dont ces relations établissent et maintiennent la relation client-préposé.

- ii. Établir et maintenir des limites professionnelles\* dans la *relation d'aide*\*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire et discuter de l'importance des limites professionnelles\* dans la relation d'aide\*.
- b) Déterminer et décrire les comportements associés aux limites client-préposé et famille-préposé qu'il convient de respecter.
- c) S'assurer que les activités et les besoins personnels ne nuisent pas au jugement et au rendement au travail en tant que préposé aux services de soutien personnel.
- d) S'abstenir d'imposer ses problèmes personnels, son mode de vie et ses opinions au client.

- iii. Préserver la confidentialité des renseignements personnels du client ainsi que sa vie privée conformément à toutes les lois applicables et aux politiques de l'employeur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les lois applicables concernant les droits à la vie privée et à la confidentialité ainsi que les droits d'accès individuels relativement aux lois suivantes : *Loi du Canada de 2000 sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, et discuter de leur incidence des droits du client sur le rôle du préposé aux services de soutien personnel.
- b) Décrire le concept de manquement à l'obligation de confidentialité.

- iv. Faire preuve d'une attitude positive et bienveillante, d'empathie, de respect et de sensibilité à l'égard de la diversité au moment d'interagir avec les clients et leur famille.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer la façon dont la communication verbale et non verbale peut être façonnée par les pratiques culturelles.
- v. Utiliser ses compétences en communication et les adapter lors des communications avec des clients aux besoins variés, leur famille et les personnes faisant partie de leur système de soutien.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les obstacles courants à la communication et utiliser des techniques pour réduire au minimum leurs répercussions sur les relations client-préposé.
  - b) Déterminer comment sa propre communication non verbale peut être interprétée par les autres.
  - c) Examiner ses propres attitudes et croyances et sa propre partialité et leur incidence sur la communication.
  - d) Utiliser des techniques de communication, par exemple déterminer le point de vue du client, répondre à la communication non verbale, pratiquer une écoute active, clarifier et donner des commentaires clairs.
  - e) Adapter son style de communication (méthode, rythme, ton, vocabulaire) afin de favoriser la compréhension.
  - f) Déterminer l'influence que les troubles de communication et les déficiences sensorielles exercent sur la capacité du client à interagir avec son environnement.
  - g) Adapter sa manière de communiquer afin de répondre aux besoins des patients ayant des capacités sensorielles déficientes, y compris les troubles de vision, d'audition, d'élocution et de langage.
  - h) Discuter des abus de pouvoir et du contrôle dans les modèles de communication inefficaces.
- vi. Favoriser la communication verbale et non verbale du client en utilisant des appareils d'aide conformément au *plan de soins et de services\**.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer et utiliser les aides à la communication et les techniques de communication de base qui peuvent faciliter la communication, par exemple les tableaux de symboles, les tableaux de pictogrammes, les cartes de communication et les technologies de communication assistées par ordinateur.

- vii. Utiliser un vocabulaire clair et professionnel dans les communications avec le client et sa famille et avoir recours à des stratégies pour s'assurer de la compréhension du message.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer et utiliser la terminologie médicale de base.
- viii. Utiliser ses aptitudes en communication interpersonnelle et en gestion de conflit pour prévenir et résoudre les conflits pouvant survenir dans le cadre des soins.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les causes communes de conflit dans la situation de prestation de soins.
- b) Déterminer les démarches de résolution de conflit et en discuter afin de prévenir les conflits pouvant survenir dans le cadre des soins.

\*Voir le glossaire

6. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Identifier les renseignements pertinents au sujet du client en ayant recours à des compétences de base en évaluation et à des aptitudes en communication, et signaler et consigner ces renseignements conformément aux exigences des politiques et des procédures établies par l'employeur, et à toutes les lois applicables.**

### **Éléments de performance**

- i. Prendre et consigner le pouls, le rythme respiratoire, la tension artérielle prise électroniquement, la saturation en oxygène et la température buccale, axillaire ou tympanique, comparant les résultats normaux pour le client et prendre les mesures appropriées mentionnées dans le *plan de soins et de services\**.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Signaler toute variation des signes vitaux normalement observés chez le client au superviseur, au personnel autorisé ou à un membre de l'équipe de soins de santé.
- b) Déterminer les sources possibles d'erreur de mesure dans la prise des signes vitaux.
- ii. Mesurer et peser le client, et consigner les résultats selon le *plan de soins et de services\** et les protocoles de l'employeur, et en conformité avec toutes les lois applicables (p.ex., Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée).

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Signaler tout écart par rapport au poids santé du client au superviseur, au personnel autorisé ou à un membre de l'équipe de soins de santé, ou à la personne responsable.
- iii. Procéder de façon régulière et continue à des observations de l'état du client, notant les renseignements pertinents se rapportant au *plan de soins et de services\**.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Observer les renseignements pertinents au sujet du client, par exemple les changements dans la situation du client et (ou) les services qu'il reçoit, et les signaler aux membres concernés de l'équipe interprofessionnelle de soins et services\*.
- iv. Rédiger clairement et de manière concise en utilisant la bonne orthographe, la bonne grammaire, la bonne terminologie médicale et les bonnes abréviations, soit celles présentées dans les politiques et méthodes établies.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer et utiliser la terminologie médicale appropriée.

- v. Remplir les listes de vérification, les feuilles de soins, les comptes rendus et les autres formes de tenue de dossiers avec intégralité, précision et promptitude et conformément aux politiques et aux méthodes de l'employeur.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire les principes et les obligations juridiques en matière de documentation.
  - b) Déterminer et aborder les méthodes d'enregistrement et de communication des renseignements sur les soins prodigués aux clients.
  - c) Discuter du *plan de soins et de services\** du client en tant qu'outil de communication.
- vi. Consigner et communiquer les soins prodigués au client et les changements dans l'état du client aux membres concernés de l'équipe interprofessionnelle de soins et services\* au moyen des outils et des technologies de communication utilisées dans le milieu de travail.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter de l'utilisation des dossiers médicaux électroniques et de la documentation.
- b) Identifier et utiliser les technologies de communication employées dans divers milieux\* de soins, c'est-à-dire les ordinateurs (tablettes), les cellulaires et les télécopieurs.
- c) Discuter de l'utilisation des instruments et des systèmes d'évaluation actuellement employés pour favoriser des soins de qualité.
- d) Déterminer les lignes directrices visant à protéger la vie privée et la confidentialité dans la documentation, et en discuter.

*\*Voir le glossaire*

7. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Favoriser et maintenir un environnement sécuritaire et confortable pour le client, sa famille, soi-même et autrui, notamment par la mise en œuvre de mesures de prévention et de contrôle des infections et de procédures de premiers soins, en conformité avec le *plan de soins et de services\** et selon les politiques et les procédures de l'employeur, et toutes les lois applicables.**

### **Éléments de performance**

- i. Se conformer aux mesures de santé, de sécurité et d'urgence, à toutes les lois applicables ainsi qu'aux politiques et aux procédures de l'employeur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Définir et aborder les responsabilités liées à la *Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail*.
  - b) Adhérer au système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT).
  - c) Repérer et respecter les politiques et les procédures de l'employeur en matière de sécurité notamment le plan d'intervention en cas d'urgence de l'organisation.
  - d) Identifier les responsabilités concernant l'utilisation de la contention dans les milieux de soins\*, et en discuter.
- ii. Cerner et signaler au superviseur les risques relatifs à la sécurité dans le milieu et prendre des mesures pour les éliminer ou les atténuer.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les situations dangereuses (évaluation des risques) dans les milieux de soins\* et prendre des mesures pour prévenir les blessures pour le client, le préposé aux services de soutien personnel et autrui.
- iii. Mettre en œuvre des pratiques qui favorisent dans les milieux de soins\* la sécurité personnelle, la sécurité des clients et celle d'autrui, y compris les membres de la famille, les proches et les autres prestataires de soins

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les mesures de sécurité liées au matériel utilisé couramment dans les milieux de soins\*.
- b) Déterminer les risques d'incendie dans les milieux de soins\* et les mesures à prendre en cas d'incendie.
- c) Manipuler et entreposer les produits dangereux de façon sécuritaire.
- d) Mettre en œuvre des techniques de prévention des chutes, dans la communauté, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée et (ou) les hôpitaux.

- iv. Choisir et utiliser le matériel de protection individuelle et les mesures de lutte contre les infections appropriées lors de la prestation des soins personnels et (ou) des services de gestion du domicile conformément aux politiques et procédures de l'employeur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Cerner les répercussions et les dangers associés à la transmission des infections acquises liées aux organismes antibiorésistants.
  - b) Déterminer les mesures visant à réduire au minimum la transmission des micro-organismes, la contamination ou l'infection croisée.
  - c) Déterminer les mesures à prendre pour réduire au minimum les répercussions des questions de santé publique courantes.
  - d) Déterminer et utiliser les précautions universelles, y compris l'hygiène des mains, le matériel de protection individuelle et les contrôles environnementaux et administratifs.
- v. Identifier les protocoles et les processus d'intervention en cas d'urgence mis en place par l'employeur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Savoir quand et comment rejoindre les services des premiers intervenants comme les ambulanciers paramédicaux, les pompiers et les policiers.
- vi. Pratiquer les soins d'urgence appropriés, signaler et documenter toute aide d'urgence apportée conformément à la politique de l'employeur

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Pratiquer les mesures d'aide d'urgence appropriées aux clients conscients ou inconscients.
  - b) Pratiquer une réanimation cardiopulmonaire aux nourrissons, aux enfants et aux adultes conformément aux normes de la Fondation des maladies du cœur, à moins que le plan de soins et de services\* renferme des directives particulières qui s'opposent à la réanimation.
  - c) Maintenir en vigueur une certification en secourisme et en réanimation cardiopulmonaire (RCP) auprès d'un fournisseur approuvé par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT).
- vii. Remplir un rapport d'incident à la suite d'un événement inhabituel, d'un incident évité de justesse ou d'une blessure en milieu de travail, conformément aux politiques de l'employeur et aux exigences prévues par la loi.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Participer à la mise en place d'un rapport d'incident en signalant immédiatement tout événement inhabituel ou blessure au superviseur ou à d'autres personnes concernées selon les exigences prévues par la loi. \*Voir le glossaire

8. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Aider des clients à tous les stades de la vie à accomplir les *activités de la vie quotidienne\** en appliquant les connaissances de base sur la croissance et le développement, les changements courants dans les fonctions, la prévention des maladies, la promotion et la préservation de la santé et les *soins de rétablissement\** et de réadaptation.**

### **Éléments de performance**

- i. Aider à favoriser les droits du client à l'égard de la sécurité, de la dignité, de l'autonomie, du respect, de la vie privée et de la confidentialité lors de la prestation des soins personnels.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Reconnaître le droit du client de faire des choix à l'égard de ses propres soins personnels.
- ii. Respecter les préférences personnelles et culturelles, le rythme et l'espace de chacun des clients lorsqu'on les aide à accomplir les activités de la vie quotidienne\*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Informer le superviseur lorsqu'on a besoin de plus de temps pour accommoder les besoins et les préférences du client.
- iii. Aider le client à accomplir les activités de la vie quotidienne\* en appliquant les connaissances du fonctionnement du corps, du vieillissement normal, des changements dans les fonctions et des réactions aux changements courants chroniques ou aigus du fonctionnement.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les étapes normales de croissance et de développement puisqu'elles sont liées aux soins des clients de tous les âges et de toutes les capacités.
- b) Identifier la structure et la fonction de base de tous les systèmes du corps humain.
- c) Identifier l'appareil locomoteur, y compris les noms et les emplacements des principaux os, articulations et muscles, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- d) Identifier les structures et les fonctions du système digestif et les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- e) Identifier les structures et les fonctions de l'appareil urinaire, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- f) Identifier les structures et les fonctions du système tégumentaire, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- g) Identifier les structures et la fonction des systèmes reproducteurs de l'homme et de la femme, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- h) Identifier les structures et les fonctions des systèmes cardiovasculaire et respiratoire,



- les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
  - i) Identifier les structures et la fonction du système nerveux, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
  - j) Identifier les structures et la fonction du système endocrinien, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
  - k) Identifier les structures et la fonction du système sensoriel, les changements liés à l'âge, les maladies et troubles courants.
- iv. Utiliser les concepts de prévention des maladies, de promotion et de préservation de la santé, de soins de convalescence, de réadaptation et de rétablissement\* afin de soutenir l'indépendance fonctionnelle optimale et le confort du client.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les concepts de base de la prévention et de la réduction des risques ainsi que de la promotion et de la préservation de la santé, et en discuter.
  - b) Discuter des concepts de base des soins de convalescence, de réadaptation et de rétablissement ainsi que des méthodes pouvant être utilisées, comme la physiothérapie, l'ergothérapie et l'orthophonie.
  - c) Discuter du concept de base de soins de répit et identifier les lieux où sont offerts ces services.
  - d) Déterminer les obstacles au fonctionnement du client (physique, social, émotionnel ou cognitif).
  - e) Reconnaître les facteurs qui peuvent influencer le comportement du client qui nécessite de l'aide pour accomplir les activités de la vie quotidienne\*.
  - f) Aider le client à développer ses capacités et à réduire le risque de préjudice, tout en respectant ses préférences et son *plan de soins et de services\**.
- v. Utiliser des techniques de soutien nutritionnel qui répondent précisément aux besoins et à l'état du client et qui sont conformes au *plan de soins et de services\** et à toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*)

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*) liées à l'alimentation et aux techniques de soutien nutritionnel, et en discuter.
- b) Aider le client à se nourrir.
- c) Faire en sorte que le client voit les repas comme une activité sociale en créant une bonne ambiance.
- d) Calculer et consigner les substances ingérées et excrétées à la demande d'un médecin, d'un infirmier ou d'un diététiste.
- e) Identifier les méthodes, appareils, mesures de précaution lors de l'alimentation entérale et les signes de complications
- f) Identifier les sites de perfusion intraveineuse courants, le matériel, les mesures de sécurité et les signes de complication thérapeutique.

- vi. Aider le client à faire sa toilette et à accomplir les autres activités relatives à l'hygiène, conformément à son *plan de soins et de services\** et à toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*) en tenant compte de ses besoins et de ses préférences.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier toutes les lois applicables (p.ex., Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite) liées à la toilette et à l'hygiène, et en discuter.
- b) S'occuper des soins menstruels, des soins de la peau, de la prise complète ou partielle du bain (serviette, bain, douche, bain hydromasseur, bassine, lit), des soins de la bouche, des ongles et des cheveux (coiffure et lavage), du rasage, de l'habillage, du déshabillage, des prothèses auditives et dentaires et faire un lit occupé.
- vii. Aider à mettre en application les mesures visant à améliorer la continence urinaire et fécale en respectant les plans de soins et services\* et les protocoles de l'employeur conformément à toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*).

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Utiliser des stratégies visant à favoriser la continence et l'indépendance du client en ce qui concerne l'élimination et la propreté.
- b) Aider le client à utiliser un bassin hygiénique et en éliminer le contenu en respectant les précautions de base.
- c) Insérer un cathéter externe en utilisant la technique appropriée.
- d) Vider le sac collecteur d'urine du cathéter permanent en utilisant la technique appropriée.
- e) Prodiger des soins périnéaux au client auquel on a posé une sonde à demeure en surveillant l'apparition de signes et de symptômes d'infection.
- f) Vider et changer la poche pour stomie conformément au plan de soins et de services\*.
- g) Recueillir l'urine et les échantillons en utilisant la technique appropriée.
- h) Mesurer la quantité de substances ingérées et excrétées et consigner les résultats.
- viii. Utiliser la bonne posture, les appareils d'aide et les techniques pour positionner, transférer et déplacer les clients de façon sécuritaire et qui sont conformes à toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*).

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Faire la distinction entre le mouvement avec mise en charge (partielle et complète), l'assistance totale, le soulèvement et le transfert.
- b) Aider le client à se déplacer et à accomplir des exercices actifs et (ou) passifs d'amplitude de mouvement en tenant compte des désirs du client et (ou) de son *plan de soins et de services\**.
- c) Favoriser le positionnement et le repositionnement adéquats dans le lit et sur la

- chaise pour le confort et la sécurité du client.
- d) Aider le client à se déplacer en utilisant les techniques et le matériel de transfert adéquats.
  - e) Assurer la sécurité du client et du travailleur en utilisant les techniques et le matériel de transfert adéquats.
  - f) Déceler un changement dans l'état du client qui pourrait modifier son degré de validité pour les transferts et (ou) nécessiter une réévaluation, et en aviser le superviseur.

*\*Voir le glossaire*

9. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Aider le client à la prise de médicaments selon les directives du *plan de soins et de services\** et sous la direction et la supervision d'un *professionnel réglementé de la santé\** ou de la personne ayant *le plus haut niveau d'imputabilité\** et conformément à toutes les lois applicables et aux politiques de l'employeur.**

## Éléments de performance

- i. Aider le client à la prise de médicaments\* conformément à toutes les lois applicables (p.ex., la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*<sup>4</sup>; *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*<sup>5</sup>), aux politiques de l'organisme et au rôle du préposé aux services de soutien personnel.

### Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées

- a) Décrire le rôle permanent que joue le professionnel réglementé de la santé\* dans la surveillance des résultats de la pharmacothérapie.
- b) Aider à la prise de médicament en respectant toutes les lois applicables, telles que celles liées à l'exécution d'actes autorisés\* conformément à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, les restrictions concernant l'administration de médicaments en vertu de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* et de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*.
- c) Décrire les principales catégories de médicaments, de même que les résultats attendus découlant de leur utilisation.
- d) Identifier les politiques de l'employeur qui constituent une source d'orientation relative quant à la capacité des préposés aux services de soutien personnel de fournir du *soutien à la médication\** aux clients et en discuter.
- e) Identifier et utiliser la *Liste des abréviations, symboles et inscriptions numériques à ne pas utiliser* selon l'Institut pour l'utilisation sécuritaire des médicaments du Canada (ISMP Canada).

---

<sup>4</sup> Un préposé aux services de soutien personnel n'est pas autorisé à administrer un médicament (incluant les produits de santé naturels prescrits par un professionnel des soins de santé réglementé autorisé à le faire) à un résident d'un foyer de soins de longue durée. Selon l'article 131 du règlement 79/10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* seulement un médecin, un dentiste, un membre du personnel infirmier autorisé, un membre du personnel infirmier auxiliaire autorisé ou un(e) étudiant(e) en soins infirmiers (si cet étudiant répond aux exigences prescrites) peut administrer un médicament à un résident d'un foyer de soins de longue durée. Un membre du personnel infirmier autorisé peut permettre à un préposé aux services de soutien personnel d'administrer un médicament topique si les conditions décrites à l'article 131(4) sont réunies.

<sup>5</sup> Un préposé aux services de soutien personnel, en tant que membre du personnel d'une maison de retraite détenant un permis, peut administrer un médicament (prescrit par un professionnel des soins de santé réglementé autorisé à le faire) à un résident de cette maison de retraite si l'administration de ce médicament fait partie des services de soins fournis au résident. Selon l'article 29 du règlement 166/11 de la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite*, le titulaire du permis ou son personnel peut administrer un médicament à un résident à condition qu'un membre d'un ordre, au sens de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, supervise l'administration du médicament et que les conditions décrites à l'article 29 du règlement 166/11 soient remplies, incluant celles relatives à la formation du personnel en matière d'administration de médicament.

- ii. Suivre les directives énoncées dans le *plan de soins et de services*\* et agir conformément à toutes les lois applicables lors de la prestation du soutien à la prise d'un médicament oral, auriculaire, ophtalmique, nasal et topique<sup>6</sup>.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Lire et comprendre l'information inscrite sur les étiquettes de médicaments.
  - b) Énumérer les « principes » relatifs au *soutien à la médication*\* sécuritaire.
  - c) Doser avec précision les médicaments oraux et topiques conformément aux directives.
  - d) Exécuter des calculs mathématiques de base et des conversions.
  - e) Démontrer la dextérité requise pour doser les médicaments et fournir le *soutien à la médication*\*.
  - f) Ranger les médicaments de façon sécuritaire, conformément aux directives.
- iii. Observer, consigner et signaler le soutien apporté à la médication et la réaction du client conformément aux politiques et aux procédures de l'employeur et à toutes les lois applicables.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Relever les changements dans le comportement et (ou) l'état d'un client et les signaler au personnel responsable autorisé ou à la personne ayant le plus haut niveau d'imputabilité\*.
  - b) Consigner le soutien à la médication\* au moyen des formulaires de déclaration appropriés (p. ex., relevés d'administration de médicaments, notes d'évolution).
- iv. Identifier et rechercher des ressources, y compris le superviseur et (ou) le personnel autorisé afin de discuter du *soutien à la médication*\* ou d'obtenir les précisions nécessaires

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire le rôle que jouent les professionnels de la santé en ce qui concerne l'administration sécuritaire de médicaments.

\*Voir le glossaire

---

<sup>6</sup> Dans les foyers de soins de longue durée, un membre du personnel infirmier autorisé peut permettre à un préposé aux services de soutien personnel d'administrer un médicament topique si des conditions précises sont réunies, tel que décrit à l'article 131(4) du règlement 79/10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

10. La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à

**Aider aux tâches de gestion domestique\* et aux activités instrumentales de la vie quotidienne\* conformément au plan de soins et de services\* et en tenant compte des préférences, du confort et de la sécurité du client, de sa famille et de ses proches.**

### Éléments de performance

- i. Fournir des services de gestion domestique\* qui promeuvent la santé, l'indépendance, la sécurité et le confort du client.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les services de gestion domestique susceptibles d'aider le client à maintenir sa santé, son indépendance, sa sécurité et son confort.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- ii. Respecter les préférences du client au moment de la prestation des *tâches de gestion domestique\** et soutenir sa participation aux tâches ménagères en fonction de ses désirs et des directives énoncées dans son *plan de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Établir avec le client les priorités à court et à long terme en ce qui a trait aux tâches de gestion domestique\* et déterminer son niveau de participation.
  - b) Organiser (conformément aux priorités et aux préférences du client, ainsi qu'aux principes de gestion du temps) les diverses tâches de la visite de manière à réduire au minimum les efforts et l'utilisation de ressources.
  - c) Aider le client et sa famille à planifier le travail de manière à répondre à leurs besoins.
- iii. Contribuer au *plan de soins et de services\** en faisant part des besoins et des préférences du client aux membres de l'équipe interprofessionnelle.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Fournir de l'information au membre approprié de l'équipe interprofessionnelle pour élaborer et (ou) mettre à jour le *plan de soins et de services\** selon les politiques et les procédures de l'employeur.

- iv. Exécuter des tâches ménagères (entretien de base, lessive) et utiliser de manière sécuritaire le matériel d'entretien ménager, notamment l'aspirateur, le matériel utilisé dans la cuisine et pour la lessive, lorsque le *plan de soins et de services\** en fait la mention.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Utiliser de manière sécuritaire le matériel d'entretien ménager dans une variété de milieux, tels que la maison et l'école.
  - b) Suivre les politiques et les procédures établies ainsi que les directives du manufacturier pertinentes aux équipements d'entretien, aux appareils ménagers, et à l'utilisation et à l'élimination des produits.
- v. Prendre la bonne posture au moment de l'accomplissement de *tâches de gestion domestique\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les principes de la mécanique corporelle.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- vi. Appliquer les pratiques courantes et les mesures de lutte contre les infections au moment de la prestation des tâches domestiques\*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Choisir et utiliser les pratiques courantes permettant de contrôler le milieu et de réduire le nombre de micro-organismes présents dans celui-ci, p. ex., le nettoyage du matériel et de l'aire de travail, la mise au rebut (y compris les objets tranchants) et l'hygiène des mains.
- vii. Aider le client, sa famille et (ou) ses proches à préparer une liste d'épicerie qui respecte les préférences culturelles et alimentaires du client ou une diète particulière, et qui tient compte du Guide alimentaire canadien et est conforme au *plan de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter d'une variété de scénarios permettant de répondre aux exigences du Guide alimentaire canadien, en considérant le budget, les préférences culturelles et alimentaires du client ou les exigences d'une diète particulière.
- viii. Aider le client et (ou) sa famille à faire les emplettes.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Aider le client à faire ses emplettes sans exercer un contrôle excessif, notamment en respectant ses préférences en ce qui a trait à l'heure et à l'endroit.
- b) Faire les emplettes pour le client en fonction de ses désirs et de ses exigences

- particulières.
- c) Gérer l'argent du client dans le cadre du plan de soins et de services\* de manière sécuritaire et conformément à l'éthique\*, tout en respectant les lignes directrices de l'employeur, et en conservant les relevés de toutes les transactions.
- ix. Préparer des repas selon le plan des soins et services, en tenant compte des directives, des pratiques culturelles, des préférences, des allergies ou des sensibilités alimentaires et en fonction de son espace de rangement et de ses installations culinaires.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter du rapport entre une alimentation saine et une santé optimale.
- b) Élaborer un menu nutritif et équilibré selon les préférences du client en informant ce dernier au sujet du Guide alimentaire canadien pour une saine alimentation.
- c) Tenir compte des prix unitaires, des catégories, des ingrédients et des dates de péremption au moment des emplettes.
- d) Entreposer et manipuler les aliments de manière sécuritaire.
- e) Suivre une recette et faire des substitutions courantes d'ingrédients.
- f) Servir les aliments de manière à les rendre appétissants pour le client quant à la présentation, la température et la quantité.
- g) Adapter les techniques de préparation de repas afin de répondre aux besoins alimentaires particuliers.
- h) Faire fonctionner le matériel couramment utilisé dans la préparation des repas, notamment le four conventionnel, le four à micro-ondes et (ou) le four à convection.
- i) Aviser le superviseur s'il est constamment impossible d'accéder à des aliments ou si le budget est insuffisant.

*\*Voir le glossaire*



11. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Aider le client prenant soin de *personnes dépendantes\** en tenant compte des choix du client et de sa famille, des limites *professionnelles\** et des directives énoncées dans le *plan de soins et de services\**.**

### **Éléments de performance**

- i. Identifier et respecter la définition de la structure familiale de la personne et ce que la famille représente pour celle-ci.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les diverses structures et dynamiques familiales contemporaines et les décrire.
  - b) Identifier les différents comportements et normes sur le plan culturel des familles contemporaines et en discuter.
  - c) Identifier les pratiques de guérison traditionnelles et non traditionnelles des familles et en discuter.
- ii. Définir et respecter les rôles, les droits et les responsabilités des personnes, de leur famille et de leurs proches.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer le ou les rôles de la famille et des amis, y compris l'importance de leur rôle pour le client.
  - b) Définir les attentes personnelles à l'égard du rôle des amis et de la famille et prendre les mesures nécessaires pour empêcher que ces attentes aient des répercussions négatives sur sa collaboration avec le client ou sa famille.
  - c) Déterminer les facteurs qui pourraient influencer un client ou sa famille dans leur capacité à accepter le soutien et y réagir à la lumière de leur rôle.
  - d) Discuter du rôle du préposé aux services de soutien personnel en ce qui concerne les limites professionnelles\* avec la famille.
- iii. Déterminer l'effet que la présence du préposé aux services de soutien personnel peut avoir sur la famille et prendre les mesures qui s'imposent pour éviter ou minimiser toute répercussion négative potentielle.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les processus de résolution des conflits entre clients et membres de la famille.
- b) Reconnaître que des conflits éclatent parfois entre les clients, d'autres soignants et des préposés aux services de soutien personnel et tenter de résoudre le problème à l'aide des ressources appropriées.

- iv. Aider le client / la famille lors de la prestation des soins aux enfants et aux nourrissons conformément au *plan de soins et de services\** établi.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire le développement de base et les jalons du développement normal des enfants.
  - b) Décrire le rôle du préposé aux services de soutien personnel dans l'offre d'un soutien à la famille ayant des enfants.
  - c) Prodiguer des soins aux enfants, notamment le bain, le changement de couches et le soutien à l'alimentation.
- v. Aider les membres de la famille à acquérir et à utiliser des compétences qui sont adaptées à leur milieu, comme trouver un équilibre entre la prestation de soins et le repos et acquérir des compétences en soins aux enfants, conformément au *plan de soins et de services\**.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire les problèmes fréquents associés à la prestation de soins au sein de la famille, y compris la pression exercée sur les soignants et la modification des rôles de ses membres.

*\*Voir le glossaire*

12. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Identifier et signaler les situations de négligence ainsi que les incidents de mauvais traitements potentiels, présumés ou dont on a été témoin, et intervenir conformément à toutes les lois applicables ainsi qu'aux politiques et procédures de l'employeur.**

### **Éléments de performance**

- i. Identifier les clients qui présentent un risque d'être victimes de négligence, de violence physique, verbale, émotive, psychologique, sexuelle et (ou) d'exploitation financière et signaler sans tarder ses observations au superviseur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Définir les mauvais traitements et la violence familiale.
  - b) Définir le concept de mauvais traitements comme une question de pouvoir et de contrôle qui peut s'appliquer aux nourrissons, aux enfants, aux conjoints ou aux partenaires, à d'autres adultes, aux personnes handicapées, aux personnes souffrant de maladies mentales ou de déficience cognitive et à leurs soignants.
  - c) Cerner les facteurs liés aux mauvais traitements et à la violence familiale.
  - d) Déterminer les indicateurs de diverses formes de mauvais traitements.
  - e) Reconnaître que les personnes âgées présentent un risque d'être victimes de négligence et de mauvais traitements et en discuter.
- ii. Déterminer les mesures à prendre lorsqu'un client présente un risque d'être victime de mauvais traitements ou de négligence, ou en est victime, notamment toutes obligations légales de déclaration conformément à toutes les lois applicables c'est-à-dire, la *Loi de 2010 sur les maisons de retraite et la Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer le rôle du préposé aux services de soutien personnel en cas de soupçon de négligence et (ou) de mauvais traitements.
- b) Discuter de l'obligation légale de déclaration lorsqu'un client présente un risque d'être victime de négligence et (ou) de mauvais traitements ou lorsqu'une telle situation est soupçonnée ou lorsque qu'on est témoin d'un acte de négligence.
- c) Discuter de la pratique de tolérance zéro ainsi que des politiques et des lois visant à assurer la conformité.
- d) Fournir des soins de soutien\* aux clients.
- e) Identifier les ressources appropriées et les actions à entreprendre lorsqu'on soupçonne un cas de négligence et (ou) d'abus.

- iii. Déterminer les situations pouvant mettre le préposé aux services de soutien personnel à risque d'abus ou de préjudice personnel et signaler sans tarder ses observations aux superviseurs.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire le droit du préposé aux services de soutien personnel à un milieu de travail sécuritaire sans violence verbale, psychologique et physique.
  - b) Déterminer dans quelles situations le préposé aux services de soutien personnel pourrait présenter un risque d'être victime de mauvais traitements ou de préjudice personnel.
  - c) Discuter de l'intimidation, du harcèlement sexuel et (ou) psychologique, des mécanismes de déclaration et des politiques visant à promouvoir un milieu de travail sécuritaire, y compris la protection des dénonciateurs.
  - d) Identifier les dispositions législatives pertinentes et les exigences ayant trait à un environnement de travail sécuritaire telles que les dispositions de la Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail liées à un milieu de travail sécuritaire exempt de harcèlement; les dispositions du règlement 386/99 de la Loi de 1994 sur les services de soins à domicile et les services communautaires s'intéressant aux exigences concernant un environnement de travail sécuritaire lié aux critères d'éligibilité pour les services d'aides familiales, les services de soutien personnel et les services professionnels.
- iv. Déterminer les situations, potentielles, soupçonnées ou dont on a été témoin, où le client, sa famille ou le soignant est victime de négligence, de mauvais traitements ou de violence, et les signaler en respectant les politiques de l'employeur et toutes autres lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*).

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Savoir où trouver les politiques de l'organisme relatives à la documentation et à la déclaration de négligence et (ou) de mauvais traitements et en discuter.
- b) Discuter des pratiques et des politiques de l'employeur favorisant la tolérance zéro envers la négligence et les mauvais traitements ainsi qu'un milieu de travail exempt de violence.

*\*Voir le glossaire*

13. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Aider à offrir aux clients atteints de maladies graves et potentiellement mortelles, à leur famille et à leurs proches des soins palliatifs et de *fin de vie*\*, qui soient *pertinents sur le plan culturel*\*, et conformes aux choix du client et au *plan de soins et de services*\*, tant dans les phases de diagnostic, de décès, que de deuil.**

### **Éléments de performance :**

- i. Identifier les réactions personnelles face aux pertes et aux deuils associés aux maladies graves potentiellement mortelles, aux processus de la mort et au décès.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) S'intéresser aux expériences personnelles et aux réactions face aux pertes et aux deuils.
  - b) Reconnaître les différentes significations associées à la perte et à l'expression du deuil, et en discuter.
  - c) Discuter de quelle façon ses croyances et ses attitudes personnelles peuvent avoir une incidence sur les soins prodigués au client.
  - d) Discuter des répercussions des maladies graves et potentiellement mortelles et des étapes de transition sur le client, sa famille, ses proches et le préposé aux services de soutien personnel.
  - e) Déterminer les processus de perte et de deuil liés à un décès.
- ii. Appliquer les principes et les pratiques des soins palliatifs au client atteint d'une maladie grave et potentiellement mortelle.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Définir les termes : mort, mourir et deuil.
  - b) Définir le concept de soins palliatifs et soins de fin de vie\* et en discuter.
  - c) Discuter de la philosophie, des principes et des pratiques associés aux soins palliatifs.
- iii. Soutenir le client, sa famille et ses proches dans le processus de décès, d'incertitude, de perte prévue ou imprévue et de préparation à la mort.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Faire la distinction entre sympathie et empathie.
- b) Maintenir des relations d'aide\* et des limites professionnelles\*.
- c) Discuter du rôle de défense des droits pour le client, sa famille et ses personnes de confiance.
- d) Déterminer le rôle du préposé aux services de soutien personnel lorsqu'un client meurt soudainement, et en discuter.
- e) Déterminer le rôle du coroner dans les situations de mort soudaine et inattendue.

- iv. Offrir au client la possibilité de bénéficier de soins directs et de maintenir des relations avec sa famille et ses proches.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Reconnaître le besoin du client de conserver ses habitudes même s'il est atteint d'une maladie mettant sa vie en danger ou s'il est mourant et en discuter.
  - b) Encourager les membres de la famille à continuer de jouer leur rôle.
  - c) S'assurer que l'on a informé l'équipe interprofessionnelle de soins et services\* des choix du client.
- v. Observer et consigner les signes et les manifestations de douleur et autres symptômes chez le client dans son dossier conformément au *plan de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Surveiller et consigner les signes vitaux du client conformément aux directives de son plan de soins et de services\* et à l'aide des outils de communication identifiés p.ex. feuille de soins, graphique, etc.
  - b) Utiliser une échelle de la douleur pour consigner la réaction du client face à la douleur.
- vi. Offrir au client des techniques de soulagement de l'inconfort et de la douleur non pharmacologiques conformément aux directives du *plan de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier une vaste gamme de techniques de soulagement de l'inconfort et de la douleur non pharmacologiques, comme l'application de chaleur et de froid, le positionnement, la visualisation, la méditation / le silence et la musique.
- vii. Signaler et consigner la réaction du client aux techniques de soulagement de l'inconfort et de la douleur.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Demander au client de déterminer ses besoins afin de soulager son inconfort et d'indiquer ce qu'il ressent lorsqu'il utilise les techniques de soulagement de l'inconfort et de la douleur.
- viii. Déterminer les droits du client, des membres de sa famille, de ses mandataires spéciaux ou du détenteur d'une procuration relative au soin de la personne en ce qui concerne le consentement au traitement, les directives préalables et les directives de « ne pas réanimer » mentionnées dans le *plan de soins et de services\**.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Respecter les droits du client en ce qui a trait aux soins en *fin de vie\**, au traitement et à la réanimation.

- b) Discuter du rôle des membres de la famille et des mandataires spéciaux relativement aux soins en *fin de vie*\*.
- ix. Soutenir les pratiques spirituelles et culturelles du client et de sa famille en ce qui a trait au décès et à la vie après la mort si approprié.

**Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Reconnaître les signes physiques de mort imminente et en informer le superviseur.
- b) Fournir des *soins de soutien* et des mesures de réconfort au client dans les derniers instants de sa vie.
- c) S'occuper du corps après la mort conformément aux directives de la famille / pratiques culturelles, aux politiques de l'employeur ou aux directives du *plan de soins et de services*\*.
- d) Offrir du soutien à la famille au moment du décès du client.
- e) Décrire les comportements associés à l'usure de compassion et identifier les ressources qui permettront de soutenir les soignants.

*\*Voir le glossaire*

14. *La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à*

**Recourir à des démarches et à des pratiques exemplaires définies, visant à favoriser l'adoption de comportements positifs et sains chez les clients qui souffrent de déficience cognitive, de problèmes de santé mentale, et (ou) qui présentent des *comportements réactifs*\*.**

### **Éléments de performance :**

- i. Reconnaître les changements relatifs à la perception, à la mémoire, au jugement, à l'organisation, au langage et aux habiletés de motricité d'un client qui peuvent être associés à une déficience intellectuelle, au délire, à la démence et (ou) à une déficience intellectuelle et déterminer comment ces effets peuvent varier selon la gravité de la déficience.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Cerner les fausses idées courantes sur la déficience cognitive, la démence et les déficiences intellectuelles.
  - b) Décrire les répercussions possibles de la déficience cognitive, la démence et (ou) les déficiences intellectuelles sur la capacité des clients à se concentrer, à mémoriser et à comprendre l'information, ce qui peut entraîner des changements importants dans le comportement, la personnalité et la perception du monde d'une personne ainsi que dans ses interactions avec les autres.
  - c) Reconnaître les changements de comportement qui peuvent être liés à la déficience intellectuelle, au délire, à la démence et (ou) à une déficience intellectuelle.
  - d) Reconnaître que la déficience peut être causée par des affections réversibles autant qu'irréversibles.
  - e) Déterminer les facteurs, comme la maladie, la fatigue, le stress, l'hypersensibilité, la douleur, la peur, la frustration et la dépression, qui peuvent augmenter les difficultés de fonctionnement du client souffrant d'une déficience cognitive, de démence ou de déficiences intellectuelles.
  - f) Discuter du rôle du préposé aux services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients souffrant d'une déficience cognitive, de démence et (ou) d'une déficience intellectuelle.
- ii. Reconnaître les changements relatifs à la perception, à la mémoire, au jugement, à l'organisation, au langage et aux habiletés de motricité d'un client qui peuvent être associés à une maladie mentale et à la toxicomanie / aux problèmes d'abus et déterminer comment ces effets peuvent varier selon la gravité de la déficience.

#### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Reconnaître que la santé physique et le bien-être sont tous deux étroitement liés à la santé mentale et au fonctionnement cognitif.
- b) Discuter du stigmate associé à la maladie mentale et de la façon dont cette dernière peut influencer sur le fonctionnement et la perception de soi du client, ainsi que sur le niveau et la qualité de soins qui lui sont fournis.
- c) Déterminer les changements comportementaux qui peuvent être liés à un problème



- de santé mentale (p. ex., dépression, trouble affectif bipolaire, schizophrénie et toxicomanie / problèmes d'abus).
- d) Connaître les traitements, les soins, les interventions et les ressources communautaires offerts aux personnes souffrant de problèmes de santé mentale comme l'anxiété et les troubles affectifs.
  - e) Discuter du rôle du préposé aux services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients souffrant d'une maladie mentale ou de toxicomanie / problèmes d'abus et reconnaître le moment où les soins et l'intervention ne sont plus de sa compétence.
- iii. Reconnaître les changements relatifs à la perception, à la mémoire, au jugement, à l'organisation, au langage et aux habiletés de motricité d'un client qui peuvent être associés à une lésion cérébrale acquise, y compris un accident vasculaire cérébral, et déterminer comment ces effets peuvent varier selon la gravité de la déficience.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les définitions d'une lésion cérébrale acquise et les symptômes correspondants.
  - b) Établir un lien entre les symptômes d'une lésion cérébrale acquise et la région du cerveau touchée.
  - c) Reconnaître les changements de comportement pouvant être liés à des lésions cérébrales acquises.
  - d) Déterminer les services de gestion et de réadaptation à offrir aux clients qui souffrent d'une lésion cérébrale acquise.
  - e) Discuter du rôle du préposé aux services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients atteints d'une lésion cérébrale acquise comme un accident vasculaire cérébral.
- iv. Recourir à des techniques d'encouragement et de stimulation et offrir au client l'occasion de participer à des activités selon le *plan de soins et de services*.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier les ressources et les outils qui sont utilisés dans le cadre des techniques de stimulation.
  - b) Identifier les préférences et les expériences antérieures du client afin de lui proposer les activités appropriées.
- v. Observer et consigner les réactions aux démarches prescrites et noter les changements dans le comportement du client.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Identifier la réaction normale ou typique propre à un client.
- b) Signaler les réactions du client aux démarches prescrites au membre approprié de *l'équipe interprofessionnelle de soins et services\**.

- vi. Assurer la cohérence des démarches liées aux tâches de prestation de soins pour les clients qui sont atteints d'une déficience cognitive et (ou) qui présentent des *comportements réactifs\**.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Décrire les avantages que la cohérence des soignants et des démarches de prestation de soins procure aux clients.
- b) Respecter les activités de la vie quotidienne\* énoncées dans le plan de soins et de services\*.
- vii. Utiliser des stratégies comportementales de base afin de réduire et (ou) désamorcer les *comportements réactifs\** des clients selon les directives du *plan de soins et de services\** et conformément à toutes les lois applicables (p.ex., *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée; Loi de 2010 sur les maisons de retraite*).

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Discuter du comportement pour déterminer si celui-ci est protecteur et (ou) réactif du point de vue du client et du soignant.
- b) Déterminer les causes et les éléments déclencheurs du comportement réactif ainsi que les solutions qui pourraient être mises en œuvre pour le corriger, notamment le rythme des soins, la fatigue, l'hypersensibilité, la douleur, la peur et la frustration, et discuter des solutions possibles.
- c) Utiliser des méthodes de douce persuasion de base et des méthodes axées sur le client.
- d) Appliquer les principes de base de la prévention des crises selon le plan de soins et de services\*.
- e) Informer le superviseur de la réaction du client face aux stratégies comportementales et faire part des méthodes efficaces à l'équipe interprofessionnelle de soins et de services\*.
- f) Identifier, signaler et noter les comportements des clients qui peuvent possiblement poser un risque pour la sécurité d'autrui.
- viii. Reconnaître le moment où le comportement inattendu d'un client nécessite une intervention immédiate ainsi que la présentation d'un rapport au superviseur.

### **Objectifs de performance/Connaissances et compétences intégrées**

- a) Déterminer les facteurs qui peuvent augmenter le risque de mettre la vie en danger ou de causer des préjudices corporels chez les adultes.
- b) Reconnaître les indicateurs possibles d'un comportement suicidaire.
- c) Identifier ses opinions personnelles sur le suicide et examiner de quelle façon elles peuvent nuire au service fourni à un client.

\*Voir le glossaire

## Glossaire

**Actes autorisés** – Conformément à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*, les actes autorisés sont considérés comme étant potentiellement dangereux s'ils sont accomplis par des personnes non qualifiées. En vertu de la Loi, aucune personne ne peut accomplir un acte autorisé lors des soins de santé à un individu à moins, a) d'être un membre autorisé au terme d'une loi régissant une profession de la santé pour accomplir de tels actes autorisés; ou b) l'exécution d'un acte autorisé a été déléguée par un membre autorisé au terme d'une loi régissant une profession de la santé, et(ou) c) une exception spécifiée, lorsque la personne est un membre de la famille du client ou en aidant le client avec ses activités de la vie quotidienne et où la personne exécutant l'acte a acquis les connaissances et les habiletés requises pour exécuter cet acte.

**Activités de la vie quotidienne** – Les activités de la vie quotidienne sont habituellement exécutées par un individu au cours d'une journée normale, par exemple, manger, prendre son bain, assurer son hygiène personnelle, s'habiller, aller à la toilette et se déplacer. Le préposé aux services de soutien personnel prodigue de l'aide au client dans l'exécution des activités de la vie quotidienne pour favoriser sa santé et son bien-être, promouvoir son autonomie et celle de sa famille, l'aider à s'adonner à des activités récréatives et faciliter sa participation à la vie sociale et communautaire. La nécessité de ces activités, la réaction du client et les résultats sont établis au fil du temps : ils présentent donc un caractère prévisible. De plus, une activité de la vie quotidienne qui peut être jugée routinière, dans la situation d'un client, ne sera pas considérée comme routinière dans toutes les situations. Le fournisseur de soins personnels aide le client à accomplir ses activités de la vie quotidienne en suivant un plan de soins, des directives écrites, des consignes verbales et les politiques de l'employeur. Ces activités sont contrôlées, directement ou indirectement, par un superviseur ou par un professionnel réglementé de la santé et (ou) accomplies sous la direction du client. (adapté de : Association de Collèges Communautaires du Canada (ACCC), Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels, 2012).

**Activités instrumentales de la vie quotidienne** – Activités liées à l'autonomie des clients, qui impliquent des interactions avec l'environnement physique et social, et peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, la préparation des repas, le magasinage et le nettoyage (adapté de ACCC, Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels, 2012).

**Axés sur le client** – voir « Soins de soutien ».

**Comportements réactifs** – Comportements indiquant souvent un besoin non satisfait d'une personne, notamment sur les plans cognitif, physique, affectif, social ou environnemental ou une réaction à des circonstances, dans l'environnement social ou physique, pouvant être frustrantes, effrayantes ou troublantes pour une personne (*Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, règlement 79/10*).

**Équipe interprofessionnelle de soins et de services** – Personnes qui, grâce à leur collaboration, dispensent des soins personnels, et de soutien et (ou) des services de gestion domestique à la clientèle afin de favoriser un niveau optimal de santé et de bien-être. L'équipe peut revêtir différentes configurations adaptées au client et elle peut compter des professionnels réglementés de la santé, d'autres professionnels, des prestataires non réglementés de soins de santé et d'autres aidants (dont les membres de la famille du client). Le client demeure au centre des activités de cette équipe et dirige la prestation des soins (adapté de : ACCC, Normes

canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels, 2012).

**Éthique/conformément à l'éthique** – Disposition fondamentale d'une personne à l'égard de ce qui est moralement bon et juste, et les actions s'y rattachant (c'est-à-dire, l'action qu'une personne reconnaît ou considère comme étant le meilleur résultat dans une situation précise). Les principes éthiques en soins de santé incluent la justice, l'autonomie, la bienfaisance et la non-malfaisance. (adapté de : *Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels*, 2012).

**Fin de vie** – voir « Soins de soutien ».

**Milieux de soins** – Milieux où les préposés aux services de soutien personnel dispensent des soins de soutien aux clients et à leur famille. Ces milieux comprennent, sans y être limités, les milieux dans la communauté (maisons privées, résidences services et logements avec services de soutien, foyers de groupe, écoles, centres de soins palliatifs et centres de jour pour adultes), les maisons de retraite, les centres de soins de longue durée et les hôpitaux.

**Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR)** – La loi de 2010 sur les maisons de retraite a créé l'Office de réglementation des maisons de retraite pour superviser l'administration de la Loi. Les obligations de l'Office comprennent la délivrance de permis aux maisons de retraite, le traitement des plaintes concernant les maisons de retraite et l'application des normes en vertu de la loi. L'étendue des normes et des exigences comprend la notification obligatoire des mauvais traitements au registrateur de l'ORMR; la Déclaration des droits des résidents; les plans de sécurité incendie/plans d'urgence et la formation du personnel; les dispositions liées à la contention; les normes des maisons de retraite concernant les risques de chutes, la gestion des comportements, l'administration de la gestion des médicaments; et autres normes de service, p.ex., la prise des repas, l'aide pour le bain, l'aide à la marche, les soins liés à la démence, et le programme de soins.

**Personne ayant le plus haut niveau d'imputabilité** – La personne qui est le plus en mesure d'aider le client avec sa médication et (ou) selon le plan de soins et de services et les politiques de l'agence. Cette personne peut être un membre de la famille du client ou une autre personne importante dans le système de soutien du client.

**Personne dépendante** – Personne qui a besoin de l'aide d'un autre membre de sa famille, d'un proche ou d'un aidant pour répondre à ses besoins quotidiens fondamentaux. Une personne dépendante peut être à n'importe quelle étape de la vie, qu'il s'agisse d'un nourrisson, d'un enfant, d'un jeune, d'un adulte ou d'une personne âgée et fragile.

**Pertinents sur le plan culturel** – voir « Soins de soutien ».

**Plan de soins et de services** – Un plan d'action axé sur le client qui se fonde sur les besoins du client tels qu'évalués par le prestataire de soins de santé approprié. Le plan de soins et de services peut porter différents noms selon les agences et les juridictions. Le consentement du client est nécessaire pour permettre au prestataire de soins de santé et de services de fournir le traitement, les soins ou les services. Les professionnels de la santé réglementés et(ou) les superviseurs sont responsables de l'élaboration d'un plan de soins et de services, de la mise en œuvre sécuritaire et compétente de ce plan, de l'évaluation des résultats auprès du client et des révisions au plan, lorsque nécessaire. Les préposés aux services de soutien personnel sont responsables d'effectuer de manière compétente les soins de soutien assignés tel que définis

dans le plan de soins et de services et selon les politiques et procédures établies. En tant que membre de l'équipe interprofessionnelle, les préposés aux services de soutien personnel fournissent de la rétroaction dans l'élaboration et la révision du plan de soins et de services sur une base continue.

**Prestataires de soins de santé non réglementés** – Fournisseurs de soins ou assistants en soins de santé qui prodiguent des soins personnels, des services de santé et des activités de gestion domestique. Les prestataires de soins de santé non réglementés ne sont pas autorisés ou enregistrés auprès d'un organisme de réglementation en santé et ne possèdent pas un champ d'exercice régi par la loi, un titre protégé ou un ensemble de normes de pratique professionnelles. Les préposés aux services de soutien personnel sont des fournisseurs de soins non réglementés (Association des infirmières et infirmiers du Canada, 2008).

**Professionnel(le)** – Inclus tous les aspects de la performance : communication, éthique, imputabilité, responsabilité, respect, apparence physique, application des connaissances, résolution de problème, transmission et réception de la rétroaction d'une manière positive. Bien que le préposé aux services de soutien personnel ne soit pas défini comme un professionnel réglementé, on s'attend à ce qu'il adopte un comportement professionnel. En conséquence, il doit se conformer aux normes techniques, sociales et éthiques établies pour les travailleurs évoluant dans le domaine des soins de santé. (adapté de : ACCC, *Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels*, 2012).

**Professionnels des soins de santé réglementés** – Personnes qui font partie d'un organisme réglementé en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et des lois connexes (telles que citées à l'Annexe 1 de la loi de 1991). Les professionnels des soins de santé réglementés (selon la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et les lois spécifiques à leur profession) ont un champ de pratique précis relié à leur profession, des qualifications professionnelles et un titre professionnel réservé. Ces personnes peuvent aussi exécuter certains actes autorisés précis tels que décrits dans la loi relative à leur profession. Les professionnels des soins de santé réglementés inclus dans la loi de 1991 avec lesquels les préposés aux services de soutien personnel peuvent interagir comprennent, sans s'y limiter, podologues, chiropraticiens, dentistes, denturologues, diététistes, infirmiers, ergothérapeutes, optométristes, massothérapeutes, pharmaciens, psychologues, médecins, physiothérapeutes, infirmiers auxiliaires autorisés, et thérapeutes respiratoires.

**Relation d'aide** – Relation professionnelle où les besoins du client sont au centre de la relation et sont l'assise des soins de soutien fournis. La relation d'aide est dirigée par les objectifs du client et caractérisée par l'empathie, la confiance, le respect et les limites professionnelles de la relation client-soignant.

**Soins de rétablissement** – Soins dont l'objectif principal est de maintenir ou d'améliorer les capacités fonctionnelles ou cognitives du client dans tous les aspects de la vie quotidienne, dans la mesure de ses possibilités afin de favoriser et maximiser son indépendance. Les soins de rétablissement sont intégrés dans les soins fournis au client et sur une base continue. Les soins de rétablissement sont planifiés, mis en œuvre et évalués par le personnel infirmier avec l'aide des préposés aux services de soutien personnel et autres fournisseurs de services au besoin.

**Soins de soutien** – Soins holistiques prodigués au client par le préposé aux services de soutien personnel qui sont caractérisés comme étant axés sur le client\*, sous la direction du client et sensibles aux différences culturelles. En prodiguant des soins de soutien, le préposé aux services de soutien personnel travaille comme membre de l'équipe de soins interprofessionnelle, conformément aux directives du plan de soins et de services du client, et aux politiques et procédures de l'employeur.

**Axés sur le client** – Démarche à l'égard des soins de soutien où le client est considéré comme une personne à part entière. Ces soins comprennent les éléments suivants : autonomisation du client, intervention en son nom et respect de son autonomie, de son droit de parole, de son autodétermination et de sa participation au processus décisionnel (Association des infirmières et infirmiers du Canada, *La relation thérapeutique*, 2006).

**Sous la direction du client** – Démarche à l'égard de la prestation des soins de soutien où le client est considéré comme le « représentant » des soins et reçoit ce qu'il demande. Cette démarche signifie que le client joue un rôle actif, contrôlant la prestation des soins non seulement au point de service, mais aussi dans le système élargi des soins de santé (Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, 2006).

**Pertinents sur le plan culturel** – Démarche à l'égard de la prestation des soins de soutien qui reconnaît les différences culturelles et y accorde de l'importance et où les croyances et les pratiques culturelles du client et de sa famille sont honorées dans la prestation des soins.

**Soins de fin de vie** – Démarche à l'égard de la prestation des soins de soutien où, quel que soit le milieu, des services cliniques et de soutien intégrés sont offerts pour assurer la meilleure qualité de vie aux mourants et à leur famille (adapté du document du ministère de la Santé de la Colombie-Britannique intitulé *A Provincial Framework for End of Life Care*, 2006).

**Sous la direction du client** – voir « Soins de soutien ».

**Soutien à la médication** – Aide physique au client lors de la prise de ses médicaments. Cette aide peut inclure des gestes comme ouvrir un contenant pour le client, lui donner un verre d'eau pour qu'il le boive lors de la prise de ses médicaments et (ou) déposer le contenant de médicaments entre ses mains. Cependant, certaines dispositions législatives peuvent possiblement affecter les circonstances et la manière d'aider le client dans certains *milieux de soins*\*. Par exemple, le préposé aux services de soutien personnel n'a pas la permission d'administrer les médicaments aux clients dans les centres de soins de longue durée. Un membre du personnel infirmier autorisé du centre de soins de longue durée peut permettre au préposé aux services de soutien personnel d'administrer un médicament topique là où certaines conditions prescrites sont remplies. Lorsque le soutien à la médication implique l'exécution d'actes autorisés\*, une telle assistance doit être effectuée conformément à la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*. (adapté de : ACCC, *Normes canadiennes de formation des fournisseurs de soins personnels*, 2012).

**Tâches de gestion domestique** – Activités requises pour soutenir les clients et leur famille dans leur domicile. Ces services comprennent diverses activités d'entretien ménager courant : nettoyage, aspirateur, époussetage, lessive, faire les lits, préparation des repas et des collations, accompagnement des clients, emplettes et courses.

### III. Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

*Toutes les personnes titulaires d'un diplôme du programme doivent démontrer qu'elles ont atteint tous les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle ainsi que, les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.*

#### Contexte

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité désignent les connaissances, habiletés et attitudes qui, sans égard au programme d'études ou à la discipline d'un apprenant, sont essentielles à la réussite professionnelle et personnelle ainsi qu'à l'apprentissage continu.

L'atteinte de ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité par les apprenants ainsi que par les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario repose sur trois hypothèses fondamentales :

- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont importants pour que chaque adulte puisse réussir dans la société d'aujourd'hui.
- nos collèges sont bien outillés et bien positionnés pour préparer les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme à atteindre ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.
- ces résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité sont essentiels pour toutes les personnes titulaires d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario ou d'un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, qu'elles désirent poursuivre leurs études ou intégrer le marché du travail

#### Domaines des résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité se rapportent aux six domaines essentiels suivants :

- la communication
- les mathématiques
- la pensée critique et la résolution de problèmes
- la gestion de l'information
- les relations interpersonnelles
- la gestion personnelle

## Application et Mise en œuvre

Pour chacun des six domaines, il y a des domaines précis ainsi que des résultats d'apprentissage. Le tableau qui suit illustre la relation entre les domaines, les domaines précis et les résultats d'apprentissage que doivent atteindre les personnes diplômées de tous les programmes d'études postsecondaires menant à l'obtention d'un des titres de compétence susmentionnés.

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité peuvent être intégrés dans les cours de formation professionnelle ou de formation générale ou encore faire l'objet de cours distincts. Toutes les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer de façon fiable l'atteinte de chacun des résultats d'apprentissage.

<b>DOMAINES</b>	<b>DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i></b>	<b>RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i></b>
LA COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture</li> <li>• Écriture</li> <li>• Communication orale</li> <li>• Écoute</li> <li>• Présentation d'informations</li> <li>• Interprétation visuelle de documents</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;</i></li> <li>2. <i>répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;</i></li> <li>3. <i>communiquer oralement et par écrit en anglais ;</i></li> </ol>
LES MATHÉMATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension et application de concepts et raisonnement mathématiques</li> <li>• Analyse et utilisation de données numériques</li> <li>• Conceptualisation</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>exécuter des opérations mathématiques avec précision;</i></li> </ol>



DOMAINES	DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i>	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i>
LA PENSÉE CRITIQUE ET LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation</li> <li>• Analyse</li> <li>• Évaluation</li> <li>• Inférence</li> <li>• Explication</li> <li>• Autorégulation</li> <li>• Pensée créative et innovatrice</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;</i></li> <li>2. <i>utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;</i></li> </ol>
LA GESTION DE L'INFORMATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cueillette et gestion de l'information</li> <li>• Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet</li> <li>• Culture informatique</li> <li>• Recherche sur Internet</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;</i></li> <li>2. <i>analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;</i></li> </ol>
LES RELATIONS INTERPERSONNELLES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail en équipe</li> <li>• Gestion des relations interpersonnelles</li> <li>• Résolution de conflits</li> <li>• Leadership</li> <li>• Réseautage</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;</i></li> <li>2. <i>interagir avec les autres membres d'un groupe ou d'une équipe de façon à favoriser de bonnes relations de travail et l'atteinte d'objectifs;</i></li> <li>3. <i>affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;</i></li> </ol>

DOMAINES	DOMAINES PRÉCIS : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :</i>	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE : <i>Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme ont démontré de façon fiable sa capacité à :</i>
LA GESTION PERSONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de soi</li> <li>• Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité</li> <li>• Réflexion critique</li> <li>• Sens des responsabilités</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;</i></li> <li>2. <i>assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.</i></li> </ol>

## IV. La formation générale

### Exigences

Les exigences en matière de formation générale dans les programmes d'études sont précisées dans le Cadre de classification des titres de compétence de la Directive exécutoire du Ministère (annexe A du Cadre d'élaboration des programmes d'études : directive exécutoire du ministère).

Bien que l'intégration de la formation générale soit déterminée localement pour les programmes d'études menant à un certificat ou à un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, il est recommandé que les personnes titulaires du Certificat d'études collégiales de l'Ontario aient réalisé des apprentissages dans un cadre général en dehors de leur domaine d'études professionnelles.

Par ailleurs, les personnes titulaires d'un diplôme des programmes d'études menant à un Diplôme d'études collégiales de l'Ontario, y compris le Diplôme d'études collégiales de l'Ontario de niveau avancé, doivent avoir réalisé des apprentissages leur permettant d'apprécier au moins une autre discipline en dehors de leur domaine d'études professionnelles et d'élargir leur compréhension de la société et de la culture au sein desquelles elles vivent et travaillent. À cet effet, les personnes titulaires d'un diplôme auront généralement suivi de 3 à 5 cours distincts, spécifiquement élaborés à l'extérieur de leur domaine d'apprentissage professionnel.

Cette formation sera normalement offerte par le biais de cours obligatoires et au choix.

### But

La formation générale dans le réseau des collèges de l'Ontario a pour but de favoriser le développement de citoyens sensibilisés à la diversité, à la complexité et à la richesse de l'expérience humaine, ce qui leur permet de comprendre leur milieu et, par conséquent, de contribuer de manière réfléchie, créative et positive à la société dans laquelle ils vivent et travaillent.

La formation générale renforce les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité des apprenants, telles que la pensée analytique, la résolution de problèmes et la communication dans un contexte d'exploration de divers thèmes.

## Thèmes

Les cinq thèmes suivants seront utilisés afin de fournir aux collègues des lignes directrices dans l'élaboration, la détermination et l'offre de cours de formation générale dans l'atteinte des exigences de la formation générale.

Vous trouverez ci-joint la raison d'être de chacun de ces thèmes tout en proposant également des sujets plus précis qui pourraient être explorés dans le cadre de chaque thème. Ces suggestions ne sont ni prescriptives, ni exhaustives. Elles servent à orienter la nature et la portée d'un contenu jugé conforme aux grands buts de la formation générale.

### 1. Les arts dans la société

*Raison d'être :*

La capacité d'une personne à reconnaître et à évaluer les réalisations créatives et artistiques est utile dans bien des aspects de sa vie. L'expression artistique étant une activité fondamentalement humaine qui témoigne de l'évolution culturelle plus globale, son étude accentuera la conscience culturelle et la conscience de soi de l'apprenant.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre l'importance des arts visuels et créatifs dans l'activité humaine, les perceptions que se font l'artiste et l'écrivain du monde qui les entoure ainsi que les moyens par lesquels ces perceptions sont traduites en langage artistique et littéraire. De plus, ils devraient permettre aux apprenants d'apprécier les valeurs esthétiques servant à examiner des œuvres d'art et peut-être d'avoir recours à un médium artistique pour exprimer leurs propres perceptions.

### 2. Le citoyen

*Raison d'être :*

Pour que les êtres humains vivent de manière responsable et réalisent leur plein potentiel en tant qu'individus et citoyens, ils doivent comprendre l'importance des relations humaines qui sous-tendent les diverses interactions au sein de la société. Les personnes informées comprendront le sens de la vie en société de différentes collectivités sur les plans local, national et mondial; elles seront sensibilisées aux enjeux internationaux et à leurs effets sur le Canada, ainsi qu'à la place qu'occupe le Canada sur le grand échiquier mondial.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient permettre aux apprenants de comprendre le sens des libertés, des droits et de la participation à la vie communautaire et publique. Ils devraient, en plus, leur inculquer des connaissances pratiques sur la structure et les fonctions des différents paliers de gouvernement (municipal, provincial et fédéral) au Canada et dans un contexte international. Ils pourraient également permettre aux apprenants de comprendre d'un point de vue historique les grandes questions politiques et leurs incidences sur les différents paliers de gouvernement au Canada.

### **3. Le social et le culturel**

*Raison d'être :*

La connaissance des modèles et des événements historiques permet à une personne de prendre conscience de la place qu'elle occupe dans la culture et la société contemporaines. En plus de cette prise de conscience, les apprenants seront sensibilisés aux grands courants de leur culture et des autres cultures dans le temps; ils pourront ainsi faire le lien entre leurs antécédents personnels et la culture plus globale.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine traitent de grands thèmes sociaux et culturels. Ils peuvent également mettre en relief la nature et la validité des données historiques ainsi que les diverses interprétations historiques des événements. Les cours permettront aux apprenants de saisir la portée des caractéristiques culturelles, sociales, ethniques et linguistiques.

### **4. Croissance personnelle**

*Raison d'être :*

Les personnes informées ont la capacité de se comprendre et de s'épanouir tout au long de leur vie sur divers plans. Elles sont conscientes de l'importance d'être des personnes à part entière sur les plans intellectuel, physique, affectif, social, spirituel et professionnel.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine portent principalement sur la compréhension de l'être humain, de son développement, de sa situation, de ses relations avec les autres, de sa place dans l'environnement et l'univers, de ses réalisations et de ses problèmes, de son sens et de son but dans la vie. Ils permettent également aux apprenants d'étudier les comportements sociaux institutionnalisés d'une

manière systématique. Les cours répondant à cette exigence peuvent être orientés vers l'étude de l'être humain dans une variété de contextes.

## **5. La science et la technologie**

*Raison d'être :*

La matière et l'énergie sont des concepts universels en sciences et indispensables à la compréhension des interactions qui ont cours dans les systèmes vivants ou non de notre univers. Ce domaine d'études permet de comprendre le comportement de la matière, jetant ainsi les bases à des études scientifiques plus poussées et à une compréhension plus globale de phénomènes naturels.

De même, les différentes applications et l'évolution de la technologie ont un effet de plus en plus grand sur tous les aspects de l'activité humaine et ont de multiples répercussions sociales, économiques et philosophiques. Par exemple, le traitement rapide de données informatiques suppose une interaction entre la technologie et l'esprit humain qui est unique dans l'histoire de l'humanité. Ce phénomène ainsi que les percées technologiques ont des effets importants sur notre façon de faire face à de nombreuses questions complexes de notre société.

*Contenu possible :*

Les cours dans ce domaine devraient mettre l'accent sur l'enquête scientifique et aborder les aspects fondamentaux de la science plutôt que les aspects appliqués. Il peut s'agir de cours de base traditionnels dans des disciplines comme la biologie, la chimie, la physique, l'astronomie, la géologie ou l'agriculture. En outre, des cours visant à faire comprendre le rôle et les fonctions des ordinateurs (p. ex., gestion des données et traitement de l'information) et de technologies connexes devraient être offerts de manière non appliquée afin de permettre aux apprenants d'explorer la portée de ces concepts et de ces pratiques dans leur vie.