

Normes pour le programme : Préposée ou préposé aux services de soutien personnel

Ces normes approuvées par le ministère des Collèges et Universités mènent à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario pour le programme d'études « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario ou d'un Certificat de formation de l'Ontario pour le programme offert par les collèges privés d'enseignement professionnel et par les conseils scolaires¹.

Ministère des Collèges et Universités
Janvier 2022

¹ Bien que les normes soient les mêmes, elles peuvent être appelées « normes de programme » par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario et « Normes de formation du programme » ou « Attentes d'apprentissage du programme » par les conseils scolaires et les collèges privés d'enseignement professionnel. Le nom des titres de compétence varie selon le type d'institution d'enseignement, par exemple, certificat d'études collégiales de l'Ontario pour les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario et certificat de formation de l'Ontario pour les conseils scolaires et les collèges privés d'enseignement professionnel.

Remerciements

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

- de toutes les personnes et organisations qui ont participé à la consultation;
- de Louise Campagna, la chargée de projet qui a dirigé la consultation en français,
- et de William Fallis, le chargé de projet qui a dirigé la consultation en anglais.

Table des matières

Normes pour le programme : Préposée ou préposé aux services de soutien personnel	1
Introduction	1
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	3
La mise à jour des normes	3
Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	5
Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, éléments de performance et objectifs de performance	9
Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité	63
La formation générale	67

Introduction

Ce document présente les normes des programmes « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario menant à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario, et aux programmes offerts par les collèges privés d'enseignement professionnel et les conseils scolaires menant au Certificat de formation de l'Ontario.

L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux²

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 du ministère 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, des collèges privés d'enseignement professionnel et des conseils scolaires.

Les normes

Les normes s'appliquent à tous les programmes postsecondaires similaires offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario, les collèges privés d'enseignement professionnel et les conseils scolaires. 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](#)³.

² En 1993, l'élaboration des normes de programme a été lancée pour les programmes offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario et le terme "normes de programme" a donc été utilisé pour décrire ces normes.

³ Tel qu'indiqué à la page 14 de la Directive exécutoire du ministre (2009), les exigences de la formation générale pour le niveau du certificat d'études collégiales de l'Ontario sont : « Détermination locale, quoiqu'il soit préférable que les diplômées de ce niveau aient acquis des connaissances présentant une certaine ampleur en plus des compétences propres à leur domaine d'études professionnelles, surtout pour les programmes d'études pouvant mener à la poursuite d'études postsecondaires dans un domaine connexe. Détermination locale, quoiqu'il soit préférable que les personnes diplômées de ce niveau aient acquis des connaissances présentant une certaine ampleur en plus des compétences propres à leur

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 collèges 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.

Les **objectifs de performance** rattachés aux éléments de performance décrivent des connaissances, des compétences et des attitudes spécifiques et distinctes qui contribuent à l'accomplissement et à la démonstration des résultats d'apprentissage. Les objectifs de performance sont associés à un élément individuel de performance qui,

domaine d'études professionnelles, surtout pour les programmes d'études pouvant mener à la poursuite d'études postsecondaires dans un domaine connexe. »

<http://www.tcu.gov.on.ca/epep/documents/FrameworkforPrograms2009-Fr.pdf>

à son tour, est associé à un résultat d'apprentissage de la formation professionnelle.

Les trois composantes harmonisées sont exprimées sous forme d'attentes d'apprentissage fondées sur les résultats d'apprentissage pour les diplômés de niveau débutant des programmes « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » (PSSP). L'ajout du niveau des objectifs de performance, comparativement à d'autres normes professionnelles collégiales, a été jugé nécessaire pour respecter le niveau de spécificité de la norme couramment utilisée dans les programmes de PSSP des conseils scolaires et des collèges privés d'enseignement professionnel.

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 du programme « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » repose sur un vaste processus de consultation auquel ont participé des personnes et organismes du domaine : employeurs, associations professionnelles, personnes titulaires d'un certificat du programme ou travaillant dans le domaine, représentants de divers établissements ainsi que personnel scolaire et cadre des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario, des collèges privés d'enseignement professionnel et des conseils scolaires offrant le programme. 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 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 des Collèges et Universités effectuera périodiquement la révision de la pertinence des résultats d'apprentissage du programme « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel ». Pour vous assurer que cette version des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le ministère 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.

Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les personnes titulaires d'un certificat du programme « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » doivent démontrer qu'elles ont atteint en matière de formation professionnelle les quatorze résultats d'apprentissage de la formation professionnelle sous-mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité, et satisfaire aux exigences de la formation générale.

Préambule

Le programme « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » (PSSP) prépare les personnes diplômées à assurer des **soins de soutien** aux personnes dans les différents stades de leur vie, notamment aux **clients** qui souffrent de troubles cognitifs ou intellectuels, de handicap physique, de problèmes de santé mentale ou de maladies mentales, en les aidant à accomplir leurs **activités de la vie quotidienne**. Les personnes diplômées peuvent trouver un emploi dans divers **milieux de soins** et de services, notamment dans les agences et les organismes communautaires de soutien et de soins à la personne, les résidences privées, les maisons de retraite, les foyers de soins de longue durée ainsi que les hôpitaux.

En tant que membres essentiels de l'**équipe interprofessionnelle**, 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**. Elles ont recours aux observations subjectives (celles des clients) et aux observations objectives (celles des préposées ou préposés aux services de soutien personnel) ainsi qu'à leurs 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** ou à la personne responsable.

Elles sont imputables de leurs propres actes dans la prestation de soins **éthiques, axés sur la personne**, prodigués **sous la direction de la personne** et **sécurisants sur le plan culturel**, tout en reconnaissant ses rôles et responsabilités en tant que préposées ou préposés aux services de soutien personnel, ce qui exige une collaboration avec le **client**, la **famille**, le superviseur ou d'autres membres de l'**équipe interprofessionnelle**. 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.

Les personnes diplômées font appel à des aptitudes de communication efficace afin d'établir des **relations thérapeutiques** avec les **clients** et leur **famille**, de plus 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**. Elles favorisent un environnement sécuritaire et confortable pour tous les clients, en

particulier pour ceux qui présentent des **comportements réactifs**, ceux qui sont vulnérables aux **mauvais traitements** ou à la **négligence**, et ceux qui ont besoin de **soins de fin de vie**, tout en assurant un milieu sécuritaire pour 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. Des occasions de formation et de certifications additionnelles sont d'ailleurs offertes aux personnes diplômées.

[Voir le glossaire](#)

Note : Le Conseil ontarien pour l'articulation et le transfert tient à jour le portail Web sur le transfert des crédits d'études postsecondaires ONTransfert à https://www.ontransfer.ca/index_fr.php.

Sommaire des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Préposée ou préposé aux services de soutien personnel

La personne diplômée a démontré de façon fiable son habileté à

1. Intervenir dans les limites du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel dans divers **milieux de soins** et de services, conformément à toutes les lois applicables, aux normes et à la description du poste, ainsi qu'aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices établies.
2. Agir de manière **professionnelle** et répondre de ses actes en appliquant la résolution de problèmes, la conscience de soi, la bonne gestion du temps et l'esprit critique lors de la prestation de soins en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel, soit de manière indépendante, soit en tant que membre d'une équipe.
3. Exercer son rôle en tant que membre actif de l'**équipe interprofessionnelle** afin de favoriser des relations de travail axées sur la collaboration lors de la prestation de **soins de soutien** sécuritaires et adaptés, **axés sur le client** dans divers **milieux de soins** et de services.
4. Fournir des **soins axés sur la personne**, qui sont fondés sur des principes **éthiques**, sont sensibles à la diversité des valeurs personnelles et familiales, des croyances, des pratiques culturelles et autres besoins, et selon le **plan de soins**.
5. Établir et maintenir la **relation thérapeutique** avec le **client** et sa **famille** en appliquant de manière efficace ses habiletés en matière de communication, afin de créer un partenariat fondé sur la confiance et le respect, conformément aux limites **professionnelles**, aux politiques de l'employeur, et aux lois sur la confidentialité et la protection de la vie privée.
6. Déterminer les renseignements reliés à la santé du **client**, en faisant preuve d'esprit critique, en ayant recours à l'observation et à ses aptitudes en communication afin de consigner, signaler et documenter toutes les constatations pertinentes, dans les limites de ses rôles et responsabilités en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
7. Créer, favoriser et maintenir un environnement sécuritaire et confortable pour le client, ses proches, soi-même ainsi qu'autrui, par la mise en œuvre des mesures de prévention et de contrôle des infections en vigueur, des procédures d'urgence et de premiers soins, et des meilleures pratiques en matière de pandémies, en conformité avec le **plan de soins** et selon les politiques et les procédures de l'employeur, ainsi que toutes les lois applicables.

8. Accompagner les clients dans les différents stades de leur vie pour leur permettre d'effectuer les **activités de la vie quotidienne**, en utilisant leurs connaissances de base sur la croissance et le développement de l'être humain, la psychologie, les changements dans les fonctions physiologiques et psychologiques courants chez les personnes, la promotion de la santé, la prévention des maladies, les **soins de rétablissement** et de réadaptation, et les **soins de santé holistiques**.
9. Aider le client à la prise de ses médicaments selon les tâches assignées au **plan de soins** et, s'il s'agit d'un acte délégué, sous la supervision d'un **professionnel réglementé de la santé**, ou s'il s'agit d'un acte fait par exception, sous la supervision 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 en tenant compte des préférences, du confort, de la sécurité et de l'autonomie du **client**, de sa **famille** et de ses proches.
11. Aider et soutenir le **client** prenant soin de personnes dépendantes en tenant compte des choix individuels et familiaux, des limites **professionnelles** et des directives énoncées dans le **plan de soins**.
12. Identifier et signaler les cas de **négligence** ou de **mauvais traitements** potentiels, présumés, soupçonnés ou dont on a été témoin, et intervenir dans le cadre de ses rôles et responsabilités en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel conformément à toutes les lois applicables, incluant la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#) et la [Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée](#).
13. Aider à la prestation de **soins de santé holistiques** et à la promotion de **soins palliatifs et de fin de vie sécurisants sur le plan culturel** et adaptés sur le plan spirituel au **client**, à sa **famille** et à ses proches, et conformes aux choix du client et au **plan de soins**, tant dans les phases de diagnostic, de décès, que de deuils.
14. Offrir des **soins axés sur le client**, et prodigués **sous sa direction**, aux personnes souffrant de maladies mentales ou de problèmes de santé mentale, de troubles cognitifs ou intellectuels, ou qui présentent des **comportements réactifs** ou perturbateurs, en utilisant les meilleures approches de soutien et des pratiques basées sur des données probantes, visant à favoriser l'adoption de comportements positifs et sécuritaires chez les clients.

[Voir le glossaire](#)

Note : Les résultats d'apprentissage ont été numérotés à titre de référence, et la numérotation n'indique aucun ordre de priorité ou d'importance.

Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, éléments de performance et objectifs de performance

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

intervenir dans les limites du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel dans divers **milieux de soins** et de services, conformément à toutes les lois applicables, aux normes et à la description du poste, ainsi qu'aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices établies.

Éléments de performance

- A. Déterminer le rôle des préposées ou préposés aux services de soutien personnel dans la prestation de **soins axés sur la personne** et dispensés **sous sa direction**.

Objectifs de performance

- Déterminer les concepts et compétences nécessaires en matière de **soins axés sur la personne** et prodigués **sous sa direction**, et en discuter.
- Discuter du concept d'amélioration de la qualité concernant le rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.

Éléments de performance

- B. Déterminer et comparer les rôles et les responsabilités entre les **prestataires de soins de santé non réglementés** et les **professionnels réglementés de la santé**.

Objectifs de performance

- 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](#).
- Décrire son propre rôle en tant que préposée ou 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.

Éléments de performance

- C. Mettre en pratique ses compétences en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel de manière efficace et sécuritaire conformément aux lois

applicables en vigueur, et selon la description de son poste et les politiques de l'employeur.

Objectifs de performance

- Déterminer les lois se rapportant aux **milieux de soins** dans lesquels les préposées ou 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](#).

Éléments de performance

- D. Déterminer les risques et les conséquences possibles pour une préposée ou 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

- Repérer et respecter les politiques, lignes directrices et renseignements liés aux tâches exécutées en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- Exécuter toutes les tâches en identifiant et en discutant des risques pour les clients, incluant les **actes autorisés** dans des situations précises, conformément à toutes les lois applicables, aux compétences de la préposée ou du préposé et aux politiques de l'employeur, et telles que demandées, en suivant les exigences appropriées, les conseils et la supervision des **professionnels réglementés de la santé**.

Éléments de performance

- E. Adapter la gamme de ses compétences afin de répondre aux diverses attentes de son rôle dans différents contextes de soins ou de services (que ce soit en institution ou dans la communauté) dans les limites de ses compétences personnelles et tel que défini par les politiques de l'employeur et sa description de tâches, ainsi que toutes les lois applicables en vigueur.

Objectifs de performance

- Déterminer et comparer les compétences et les niveaux de soins requis dans les divers **milieux de soins** où les préposées ou préposés aux services de soutien personnel travaillent.

- Discuter des répercussions des différents **milieux de soins** sur les attentes quant au rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.

Éléments de performance

- F. Repérer, identifier et mettre en pratique les politiques et les procédures de l'employeur qui s'appliquent au rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.

Objectifs de performance

- Discuter d'une gamme de politiques et de procédures d'employeurs, incluant la description de tâches, s'appliquant au rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel en milieu de stages.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

agir de manière **professionnelle** et répondre de ses actes en appliquant la résolution de problèmes, la conscience de soi, la bonne gestion du temps et l'esprit critique lors de la prestation de soins en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel, soit de manière indépendante, soit en tant que membre d'une équipe.

Éléments de performance

- A. Pratiquer dans les limites du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel de manière indépendante et en tant que membre de l'**équipe interprofessionnelle**.

Objectifs de performance

- Assumer la responsabilité de ses actes, reconnaître et rapporter ses erreurs, prendre des mesures correctives, réfléchir et mettre en œuvre des stratégies pour éviter la répétition d'une erreur.
- Reconnaître lorsque les actes et (ou) les démarches exigées dépassent ses connaissances, ses compétences et ses capacités, et demander conseil.

Éléments de performance

- B. Appliquer des principes de pensée critique afin de prendre des décisions et de résoudre des problèmes, à la fois en tant que prestataire de soins individuels, et que membre de l'**équipe interprofessionnelle**.

Objectifs de performance

- 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.
- Sélectionner et mettre en œuvre les stratégies les plus adéquates fondées sur des politiques de prestations de soins et sur la consultation, le cas échéant.

Éléments de performance

- C. Déterminer les différentes caractéristiques et la pertinence de la pratique réflexive pour la préposée ou le préposé aux services de soutien personnel.

Objectifs de performance

- Identifier les lacunes dans les connaissances et les compétences nécessaires

pour soutenir le client, et assumer la responsabilité de trouver les ressources nécessaires pour combler ces lacunes.

- Identifier ses propres forces et besoins, et les aspects à améliorer, et assumer la responsabilité de trouver les ressources nécessaires pour les combler.
- Renvoyer les problèmes qui ne sont pas de son ressort au membre approprié de **l'équipe interprofessionnelle**.
- Prendre l'initiative de suivre une formation continue.

Éléments de performance

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

Objectifs de performance

- 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.

Éléments de performance

- E. Adopter des comportements contribuant au succès **professionnel** comme la fiabilité, l'assiduité, la ponctualité, une bonne gestion de son temps, une tenue adaptée au lieu de travail ainsi que des comportements présentant une image positive du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel et de l'employeur.

Objectifs de performance

- 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.
- Prendre soin des effets personnels des **clients**.
- Effectuer le travail comme demandé et informer la personne responsable s'il n'est pas possible de le faire.
- 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.

Éléments de performance

- F. Déterminer et mettre en pratique des habiletés de gestion du temps au travail quotidien.

Objectifs de performance

- Concilier plusieurs exigences dans le délai assigné.
- Établir les priorités conformément aux pratiques de travail sécuritaires.
- Faire appel à des compétences organisationnelles pour accroître l'efficacité du travail.
- Reconnaître lorsque les contraintes de temps et la complexité des tâches nécessitent du temps additionnel et en informer le client et (ou) la personne responsable pour résoudre le problème en collaboration.

Éléments de performance

G. Déterminer les ressources et les techniques de gestion du stress dans le cadre du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel et les utiliser.

Objectifs de performance

- Identifier les signes de stress chez soi-même, ses collègues, le client et les proches aidants.
- 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.
- Déterminer les techniques appropriées pour gérer le stress personnel et les appliquer.
- Identifier les ressources accessibles sur le lieu de travail pour réussir à concilier travail et vie personnelle et utiliser ces ressources.
- Encourager les occasions de soutien par les pairs afin de créer un milieu sécuritaire et confidentiel pour échanger à propos des situations de stress.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

exercer son rôle en tant que membre actif de l'**équipe interprofessionnelle** afin de favoriser des relations de travail axées sur la collaboration lors de la prestation de **soins de soutien** sécuritaires et adaptés, axés sur le client dans divers **milieux de soins** et de services.

Éléments de performance

A. Déterminer les rôles que jouent les membres de l'**équipe interprofessionnelle** en matière de prestation de services de soutien et de soins optimaux.

Objectifs de performance

- Décrire les rôles et les responsabilités des employeurs, des superviseurs et des autres prestataires de soins et de services qui font partie de l'**équipe interprofessionnelle**.
- Décrire les rôles et responsabilités de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel au sein de l'**équipe interprofessionnelle**.
- Décrire les rôles et responsabilités du client et des membres de sa famille dans l'**équipe interprofessionnelle**.

Éléments de performance

B. Établir et maintenir des relations de travail respectueuses avec les autres membres de l'**équipe interprofessionnelle**.

Objectifs de performance

- Déterminer et décrire les caractéristiques d'une relation de travail interprofessionnelle respectueuse et efficace.
- Travailler de façon interdépendante avec les membres de l'**équipe interprofessionnelle**, en communiquant régulièrement avec eux, en répondant aux demandes, en clarifiant les renseignements au besoin et en acceptant les directives.
- Reconnaître l'importance de participer aux groupes consultatifs ou autres groupes, et en discuter.
- Travailler en collaboration avec l'**équipe interprofessionnelle** afin de satisfaire les besoins du client.

Éléments de performance

C. Communiquer aux membres de l'**équipe interprofessionnelle** les renseignements pertinents au sujet du client, de façon continue et en temps opportun.

Objectifs de performance

- Communiquer avec les superviseurs, le personnel autorisé et les autres professionnels, concernant l'état du client et les soins prodigués ainsi que les réactions du client et de la famille à ces soins.
- Aider l'**équipe interprofessionnelle** en contribuant par des suggestions à l'élaboration du **plan de soins et de services**.

D. Travailler et apprendre en tant que membre participant de l'**équipe interprofessionnelle**.

Objectifs de performance

- Se renseigner et demander du soutien et des conseils auprès du superviseur ou d'autres membres de l'**équipe interprofessionnelle** au besoin.
- Travailler en collaboration avec les autres pour assurer les meilleurs résultats pour le client.
- Fournir de l'assistance et de l'aide aux autres membres de l'**équipe interprofessionnelle** selon son propre niveau de connaissances et de compétences.

E. Accepter les commentaires constructifs des clients, des familles, des superviseurs et des membres de l'**équipe interprofessionnelle** et y donner suite.

Objectifs de performance

- Faire la différence entre les commentaires constructifs et les commentaires destructifs.
- Solliciter des commentaires au besoin pour améliorer ses compétences et son professionnalisme.
- Réfléchir aux commentaires reçus en ce qui concerne sa propre pratique.

F. Aider à promouvoir la qualité, l'efficacité et l'efficience des soins offerts par l'**équipe interprofessionnelle**.

Objectifs de performance

- Aider à l'élaboration du **plan de soins** du client.
- Déterminer les processus courants d'amélioration de la qualité.
- Discuter comment la préposée ou 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.
- Identifier les occasions de participer à des comités et à des groupes pour promouvoir la qualité des soins.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

fournir des **soins axés sur la personne**, qui sont fondés sur des principes **éthiques**, sont sensibles à la diversité des valeurs personnelles et familiales, des croyances, des pratiques culturelles et autres besoins, et selon le **plan de soins**.

Éléments de performance

- A. Respecter en tout temps le droit des **clients** à l'autonomie, à la dignité, à ses préférences, à la sécurité, à l'indépendance, à la vie privée et à la confidentialité.

Objectifs de performance

- Déterminer et décrire le sens de l'**éthique** des préposées ou préposés aux services de soutien personnel, notamment le sens de la justice, l'honnêteté, l'intégrité, la compassion tel que décrit dans le Code d'éthique de l'[Ontario Personal Support Worker Association](#).
- Déterminer et décrire les principes de base de l'**éthique** en matière de soins de santé, notamment l'autonomie, la justice, la bienfaisance et le principe de non-malfaisance.
- Discuter de la manière dont les principes d'**éthique** sont appliqués au rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- Déterminer et examiner 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](#).
- Déterminer et examiner les implications et l'importance des divers médias sociaux et des communications électroniques concernant le respect de la vie privée et de la confidentialité des collègues, des employeurs et des clients.

Éléments de performance

- B. Favoriser l'autonomie du **client**.

Objectifs de performance

- Faire la différence entre la dépendance, l'indépendance et l'interdépendance.
- Identifier et mettre en œuvre des stratégies pour favoriser l'indépendance des clients dans une variété de **milieux de soins** et de services.

Éléments de performance

- C. Traiter chaque client comme une personne qui possède une personnalité, des

capacités et des intérêts particuliers et qui ont des besoins physiques, intellectuels, émotionnels, spirituels, sociaux, sexuels et culturels.

Objectifs de performance

- 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, et intégrer dans les soins cette compréhension.
- Discuter de l'importance pour le **client** des besoins physiques, émotionnels, intellectuels, spirituels, sociaux, sexuels et culturels, ainsi que ceux liés à sa santé mentale et ses besoins en matière de loisirs, et appliquer cette information de manière appropriée à leurs soins.
- Encourager le maintien des relations du **client** avec les personnes qui lui sont chères.
- Discuter de la signification pour le **client** de toutes modifications à son état ou dans ses fonctions.
- Respecter le droit du **client** à la vie privée et à l'indépendance, en vertu des Codes des droits de la personne.
- Encourager le **client** à continuer d'assumer ses rôles et à poursuivre les activités qui l'intéressent.

Éléments de performance

- D. 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 selon ses capacités, tout en maintenant son autonomie.

Objectifs de performance

- Faire la différence entre les **soins axés sur la personne** et les soins prodigués **sous la direction de la personne**.
- 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 la [Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée](#), et déterminer l'incidence de ces lois sur le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel.
- 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.
- 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.
- 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.
- Repérer les situations où un mandataire spécial a le droit de prendre des décisions à la place d'un **client**.
- Demander conseil au superviseur en cas de conflits entre la famille et le

mandataire spécial.

- Soutenir les **clients** en communiquant leurs désirs et leurs besoins aux prestataires de soins dans le but de faciliter un changement positif.

Éléments de performance

- E. Fournir aux clients et à leur famille des **soins de soutien** qui respectent leurs caractéristiques uniques, incluant leur langue et leurs habitudes culturelles, leur race et leur ethnicité, leur spiritualité et leur religion, leur genre, leur expression de genre et leur orientation sexuelle, leur âge, leur capacité et leur stade de développement, leur classe sociale et économique, leur structure familiale et communautaire.

Objectifs de performance

- Reconnaître 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.
- 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.
- Déterminer et respecter les manières dont la culture d'un client peut influencer les communications.
- Déterminer les ressources en matière d'information culturelle et spirituelle en ce qui a trait aux besoins du **client**.
- Reconnaître l'incidence des comportements personnels qui peuvent être considérés comme discriminatoires et prendre les mesures pour les éliminer ou les modifier.
- Explorer les sources de préjugés personnels et de racisme systémique.
- Déterminer des stratégies personnelles pour s'attaquer aux sources de racisme et de préjugés.

Éléments de performance

- F. 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

- Déterminer le ou les rôles de la famille et des amis, y compris l'importance de leur rôle pour le **client**.
- 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.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

établir et maintenir la **relation thérapeutique** avec le **client** et sa **famille** en appliquant de manière efficace ses habiletés en matière de communication, afin de créer un partenariat fondé sur la confiance et le respect, conformément aux limites **professionnelles**, aux politiques de l'employeur, et aux lois sur la confidentialité et la protection de la vie privée.

Éléments de performance

A. Utiliser les principes fondamentaux de la **relation thérapeutique** lors de la prestation des soins.

Objectifs de performance

- Expliquer le concept de **relation thérapeutique** et son importance pour créer un partenariat authentique fondé sur la confiance et le respect.
- Identifier et décrire les caractéristiques de la **relation thérapeutique**.
- Décrire le concept de **relation thérapeutique** et déterminer la manière dont ces relations établissent et maintiennent la relation client-préposé(e).

Éléments de performance

B. Établir et maintenir des limites **professionnelles** dans la **relation thérapeutique**.

Objectifs de performance

- Décrire l'importance des limites **professionnelles** dans la **relation thérapeutique** et en discuter.
- Décrire les comportements associés aux limites client-préposé(e) qu'il convient de respecter et en discuter.
- S'assurer que ses activités et ses besoins personnels ne nuisent pas au jugement et au rendement au travail en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- S'abstenir de partager et d'imposer ses problèmes personnels, son mode de vie et ses opinions au **client**.

Éléments de performance

C. 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

- Déterminer les lois applicables concernant les droits à la vie privée et à la confidentialité 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](#).
- Déterminer les lois applicables concernant 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](#).
- Déterminer comment les droits des clients affectent le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel et mettre en pratique dans son travail.
- Décrire le concept de manquement à l'obligation de confidentialité et s'assurer de la mettre en pratique dans son travail.

Éléments de performance

- D. Offrir des soins sensibles aux différences culturelles au moment d'interagir avec les clients et leur famille.

Objectifs de performance

- Déterminer la communication verbale et non verbale adaptée à la culture.
- Mettre en œuvre une communication verbale et non verbale adaptée à la culture.
- Déterminer la façon dont sa propre culture affecte la communication verbale et non verbale.

Éléments de performance

- E. Déterminer ses compétences en communication et les adapter pour répondre à une variété de besoins particuliers des **clients**, de leur **famille** et des personnes faisant partie de leur système de soutien.

Objectifs de performance

- Déterminer les obstacles courants à la communication et utiliser des techniques pour réduire au minimum leurs répercussions sur les relations client-préposé(e).
- Déterminer comment sa propre communication non verbale peut être interprétée par les autres.
- Examiner ses propres attitudes et croyances et sa propre partialité et leur incidence sur la communication.
- 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.
- Adapter son style de communication (méthode, rythme, ton, vocabulaire) afin de favoriser la compréhension.
- Déterminer l'influence que les troubles de communication et les déficiences

sensorielles exercent sur la capacité du client à interagir avec son environnement.

- 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.
- Discuter la façon dont des modèles de communication inefficaces peuvent entraîner des abus de pouvoir et du contrôle.
- Adapter sa façon de communiquer lorsque des enfants sont impliqués et utiliser les supports nécessaires à une communication efficace au besoin (p. ex., interprètes, technologie d'assistance, etc.).

Éléments de performance

- F. Favoriser la communication verbale et non verbale du **client** en utilisant des appareils d'aide conformément au **plan de soins**.

Objectifs de performance

- 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.
- Trouver les ressources communautaires appropriées pour faciliter la communication.

Éléments de performance

- G. Utiliser un vocabulaire clair et **professionnel** dans les communications avec les clients et les membres de l'**équipe interprofessionnelle** de soins de santé.

Objectifs de performance

- Utiliser un vocabulaire clair et **professionnel** dans les communications avec les autres membres de l'**équipe interprofessionnelle**.
- Utiliser la terminologie médicale de base dans les communications avec le client et sa famille.

Éléments de performance

- H. 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

- Déterminer les causes communes de conflit dans la situation de prestation de soins.

- Déterminer les démarches de résolution de conflit et en discuter afin de prévenir les conflits pouvant survenir dans le cadre des soins.
- Déterminer les conflits possibles entre les **clients**, les préposées ou 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](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

déterminer les renseignements reliés à la santé du **client**, en faisant preuve d'esprit critique, en ayant recours à l'observation et à ses aptitudes en communication afin de consigner, signaler et documenter toutes les constatations pertinentes, dans les limites de ses rôles et responsabilités en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel.

Éléments de performance

A. Procéder de façon régulière et continue à des observations subjectives et objectives et à des évaluations de l'état du **client**, notant et consignait les renseignements pertinents se rapportant au **plan de soins** et de services.

Objectifs de performance

- 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 de manière précise aux membres concernés de l'**équipe interprofessionnelle** selon les politiques établies.

Éléments de performance

B. Prendre et consigner de façon précise le pouls, le rythme respiratoire, la tension artérielle, 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**.

Objectifs de performance

- 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.
- Déterminer les sources possibles d'erreur de mesure dans la prise des signes vitaux.

Éléments de performance

C. Mesurer et peser le **client**, et consigner de façon précise les résultats selon le **plan de soins**.

Objectifs de performance

- 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.

Éléments de performance

- D. 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

- Déterminer et utiliser la terminologie médicale appropriée lors de la documentation ou de la communication avec d'autres professionnels de la santé, les **clients** et les **familles** des clients.

Éléments de performance

- E. 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 procédures en vigueur.

Objectifs de performance

- Décrire les principes et les obligations juridiques en matière de documentation.
- Discuter des méthodes d'enregistrement et de communication des renseignements sur les soins prodigués aux **clients**.
- Discuter du **plan de soins** du **client** en tant qu'outil de communication.

Éléments de performance

- F. Consigner et communiquer les soins prodigués au **client** et les changements dans l'état du client aux membres concernés de l'**équipe interprofessionnelle** au moyen des outils et des technologies de communication utilisées dans le milieu de travail.

Objectifs de performance

- Discuter de l'utilisation des dossiers médicaux électroniques et de la documentation.
- Utiliser les technologies de communication employées dans divers **milieux de soins**.
- Discuter des instruments et systèmes d'évaluation actuellement employés pour favoriser des soins de qualité.
- d) Discuter des lignes directrices visant à protéger la vie privée et la confidentialité dans la documentation.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

créer, favoriser et maintenir un environnement sécuritaire et confortable pour le client, ses proches, soi-même ainsi qu'autrui, par la mise en œuvre des mesures de prévention et de contrôle des infections en vigueur, des procédures d'urgence et de premiers soins, et des meilleures pratiques en matière de pandémies, en conformité avec le **plan de soins** et selon les politiques et les procédures de l'employeur, ainsi que toutes les lois applicables.

Éléments de performance

A. 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

- Définir et aborder les responsabilités liées à la [Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail](#).
- Adhérer au [système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail \(SIMDUT\)](#).
- 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.
- Identifier les responsabilités concernant l'utilisation de la contention dans les **milieux de soins**, et en discuter.

Éléments de performance

B. Cerner les risques relatifs à la sécurité dans le milieu de travail, les signaler au superviseur et prendre des mesures pour les éliminer ou les atténuer.

Objectifs de performance

- Déterminer les situations dangereuses en utilisant l'évaluation des risques dans les **milieux de soins** et prendre des mesures pour prévenir les blessures pour le **client**, la préposée ou le préposé aux services de soutien personnel et autrui.

Éléments de performance

C. Mettre en œuvre des pratiques qui favorisent dans les **milieux de soins** sa 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

- Déterminer les mesures de sécurité liées au matériel utilisé couramment dans les **milieux de soins**.
- Déterminer les risques d'incendie dans les **milieux de soins** et les mesures à prendre en cas d'incendie.
- Manipuler et entreposer les produits dangereux de façon sécuritaire selon les normes [SIMDUT](#).
- Déterminer les risques de chute spécifiques au milieu de soins et mettre en œuvre des techniques de prévention nécessaires.
- Mettre en œuvre un plan de contrôle des infections individualisé selon le **plan de soins** du **client**, adapté aux besoins particuliers du **client**.
- Appliquer les principes de déplacements sécuritaires des **clients**.

Éléments de performance

- D. Choisir, mettre et enlever le matériel de protection individuelle et suivre les mesures de prévention et de contrôle des infections appropriées lors de la prestation des soins personnels et (ou) des services de gestion du domicile conformément aux politiques et procédures, y compris l'information fournie par Santé publique Ontario.

Objectifs de performance

- Cerner les répercussions et les dangers associés à la transmission des infections acquises liées aux organismes antibiorésistants.
- Déterminer les mesures visant à réduire au minimum la transmission des micro-organismes, la contamination ou l'infection croisée.
- Déterminer les mesures à prendre pour réduire au minimum les répercussions des questions de santé publique courantes.
- Déterminer et utiliser les **précautions universelles**, y compris l'hygiène des mains, le matériel de protection individuelle et les contrôles environnementaux et administratifs.

Éléments de performance

- E. Identifier les protocoles et les processus d'intervention en cas d'urgence mis en place par l'employeur.

Objectifs de performance

- Savoir quand et comment rejoindre les services des premiers intervenants comme les ambulanciers paramédicaux, les pompiers et les policiers.

Éléments de performance

- F. Mettre en pratique les procédures d'urgence et de premiers soins appropriées,

signaler et documenter toute aide d'urgence ou premiers soins apportés conformément à la politique de l'employeur.

Objectifs de performance

- Prodiger l'aide d'urgence et les premiers soins appropriés aux **clients** conscients et inconscients.
- Appliquer les mesures normalisées de réanimation cardiopulmonaire aux nourrissons, aux enfants et aux adultes, à moins que le **plan de soins** renferme des directives particulières qui s'opposent à la réanimation.
- Reconnaître l'importance de maintenir à jour sa 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).

Éléments de performance

G. Remplir un rapport d'incident /accident 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

- Participer à la mise en place d'un rapport d'incident/accident 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](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

accompagner les clients dans les différents stades de leur vie pour leur permettre d'effectuer les **activités de la vie quotidienne**, en utilisant leurs connaissances de base sur la croissance et le développement de l'être humain, la psychologie, les changements dans les fonctions physiologiques et psychologiques courants chez les personnes, la promotion de la santé, la prévention des maladies, les **soins de rétablissement** et de réadaptation, et les **soins de santé holistiques**.

Éléments de performance

A. Appuyer le droit du **client** à prendre des décisions concernant l'orientation de leurs soins personnels.

Objectifs de performance

- 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.

Éléments de performance

B. 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

- Informer le superviseur lorsqu'on a besoin de plus de temps pour accommoder les besoins et les préférences du **client**.
- Défendre et encourager les **clients** à identifier leurs préférences personnelles et culturelles.
- Encourager les **clients** à partager leur niveau de confort avec l'activité de la vie quotidienne et adapter l'approche en conséquence.

Éléments de performance

C. 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

- 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 tout en tenant compte des divers types de maladies.
- Identifier la structure et la fonction de base de tous les systèmes du corps humain, incluant l'appareil locomoteur (système musculosquelettique), le système digestif, l'appareil urinaire, le système tégumentaire, les systèmes reproducteurs de l'homme et de la femme, les systèmes cardiovasculaire et respiratoire, le système nerveux, le système endocrinien, le système sensoriel, et les changements liés à l'âge, ainsi que les maladies et troubles courants.

Éléments de performance

- D. 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

- Identifier les concepts de base de la prévention et de la réduction des maladies et des risques ainsi que de la promotion et de la préservation de la santé, et en discuter.
- Définir 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, la ludothérapie et l'orthophonie.
- Discuter du concept de base de soins de répit et identifier les lieux où sont offerts ces services.
- Déterminer les obstacles au fonctionnement du client (physique, mental, social, émotionnel ou cognitif).
- Reconnaître les facteurs qui peuvent influencer le comportement du client qui nécessite de l'aide pour accomplir les **activités de la vie quotidienne**.
- Aider le client à développer ses capacités et à réduire le risque de préjudice, tout en respectant ses préférences et son **plan de soins**.

Éléments de performance

- E. 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 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

- 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.

- Aider le client à se nourrir de façon sécuritaire en reconnaissant quand un **client** a des difficultés à mastiquer ou à avaler et en incorporant des techniques d'alimentation sécuritaires.
- Faire en sorte que le **client** voit les repas comme une activité sociale en créant une bonne ambiance.
- Calculer et consigner de manière précise les substances ingérées et excrétées à la demande d'un médecin, d'un infirmier ou d'un diététiste.
- Identifier les méthodes, appareils, mesures de précaution lors de l'alimentation entérale et les signes de complications.
- Identifier les sites de perfusion intraveineuse courants, le matériel, les mesures de sécurité et les signes de complication thérapeutique.

Éléments de performance

- F. Aider le client à faire sa toilette et à accomplir les autres activités relatives à l'hygiène, conformément à son **plan de soins** 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

- 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.
- S'occuper des soins menstruels, des soins de la peau, de la prise complète ou partielle du bain (serviette, bain, douche, bain hydro-masseur, 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.

Éléments de performance

- G. Aider à mettre en application les mesures visant à améliorer la continence urinaire et fécale en respectant les **plans de soins** 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

- Utiliser des stratégies visant à favoriser la continence et l'indépendance du **client** en ce qui concerne l'élimination et la propreté.
- Aider le **client** à utiliser un bassin hygiénique et en éliminer le contenu en respectant les précautions de base.
- Insérer un cathéter externe en utilisant la technique appropriée.
- Vider le sac collecteur d'urine du cathéter permanent en utilisant la technique

- appropriée.
- Prodiguer des soins périnéaux au **client** auquel on a posé une sonde à demeure en surveillant l'apparition de signes et de symptômes d'infection.
 - Vider et changer la poche pour stomie conformément au **plan de soins**.
 - Recueillir l'urine et les échantillons en utilisant la technique appropriée.
 - Mesurer la quantité de substances ingérées et excrétées et consigner les résultats.

Éléments de performance

- H. Utiliser la bonne posture, les appareils d'aide et les techniques pour positionner, transférer et déplacer les **clients** de façon sécuritaire selon le **plan de soins** 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

- Faire la distinction entre le mouvement avec mise en charge (partielle et complète), l'assistance totale, le soulèvement et le transfert.
- 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**.
- Favoriser le positionnement et le repositionnement adéquats dans le lit et sur la chaise pour le confort et la sécurité du **client**.
- Aider le client à se déplacer en utilisant les techniques et le matériel de transfert adéquats.
- Assurer la sécurité du **client** et du travailleur en utilisant les techniques et le matériel de transfert adéquats.
- 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](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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

aider le client à la prise de ses médicaments selon les tâches assignées au **plan de soins** et, s'il s'agit d'un acte délégué, sous la supervision d'un **professionnel réglementé de la santé**, ou s'il s'agit d'un acte fait par exception, sous la supervision 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

A. 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](#)⁴; [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#)⁵), aux politiques de l'organisme et au rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel.

Objectifs de performance

- Décrire le rôle permanent que joue le **professionnel réglementé de la santé** dans la surveillance des résultats de la pharmacothérapie.
- 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](#).
- Décrire les principales catégories de médicaments, de même que les résultats attendus découlant de leur utilisation.

⁴ 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.

⁵ 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.

- Identifier les politiques de l'employeur qui constituent une source d'orientation relative quant à la capacité des préposées ou préposés aux services de soutien personnel de fournir du **soutien à la médication** aux clients et en discuter.
- 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).

Éléments de performance

- B. Suivre les directives énoncées dans le **plan de soins** 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 topique⁶, par inhalation ou par voie sous-cutanée.

Objectifs de performance

- Lire, comprendre et suivre l'information inscrite sur les étiquettes de médicaments.
- Aider à la prise de médicaments tel qu'indiqué dans le **plan de soins du client** en respectant les pratiques relatives à l'utilisation sécuritaire des médicaments.
- Exécuter les techniques correctes requises pour préparer de manière précise les médicaments lors du **soutien à la médication**, incluant des calculs mathématiques de base et des conversions.
- Ranger les médicaments de façon sécuritaire, conformément aux directives du membre de l'**équipe interprofessionnelle** responsable.

Éléments de performance

- C. Observer et consigner ses observations des réactions du client lors du soutien apporté à la prise de médicaments conformément aux politiques et aux procédures de l'employeur et à toutes les lois applicables.

Objectifs de performance

- Relever les changements dans le comportement et (ou) l'état d'un client résultant de la prise de médicament, et les signaler au personnel responsable autorisé ou à la **personne ayant le plus haut niveau d'imputabilité**.
- Consigner le **soutien à la médication** (p. ex., relevés d'administration de médicaments, notes d'évolution).

⁶ Dans les foyers de soins de longue durée, un membre du personnel infirmier autorisé peut permettre à un membre du personnel auquel il n'est pas par ailleurs permis d'administrer un médicament à un résident d'appliquer un médicament topique si toutes les conditions prévues par la loi sont réunies, tel que préciser dans l'article 131(4) du Règlement de l'Ontario 79/10 de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée*.

Éléments de performance

D. 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

- Décrire le rôle que jouent les autres professionnels de la santé en ce qui concerne l'administration sécuritaire de médicaments.
- b) Reconnaître l'impact des médicaments sur le bien-être du **client**, ainsi que l'obligation et l'importance de signaler tout changement dans l'état du **client**.

[Voir le glossaire](#)

Résultat d'apprentissage de la formation professionnelle

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 en tenant compte des préférences, du confort, de la sécurité et de l'autonomie du **client**, de sa **famille** et de ses proches.

Éléments de performance

A. Fournir des services de gestion domestique afin de favoriser la santé, l'indépendance, la sécurité et le confort du **client**.

Objectifs de performance

- Déterminer les services de gestion domestique susceptibles d'aider le **client** à maintenir sa santé, son indépendance, sa sécurité et son confort.
- Signaler et documenter les équipements défectueux et les demandes des **clients** aux services de gestion domestique.

Éléments de performance

B. 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**.

Objectifs de performance

- Établir les buts à court et à long terme en ce qui a trait aux services de gestion domestique et déterminer le niveau de participation du **client**.
- Utiliser des compétences en matière d'organisation et de gestion du temps pour mettre en œuvre les objectifs et les préférences des **clients**.
- Aider le **client** et sa **famille** à planifier les services de gestion domestique de manière à répondre à leurs besoins.

Éléments de performance

C. 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

- Fournir de l'information aux membres appropriés 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.

Éléments de performance

- D. Exécuter des tâches ménagères en utilisant de manière sécuritaire le matériel d'entretien ménager, lorsque le **plan de soins** en fait mention.

Objectifs de performance

- Utiliser de manière sécuritaire le matériel d'entretien ménager dans une variété de **milieux de soins**.
- Suivre les directives du manufacturier pertinentes aux équipements d'entretien, aux appareils ménagers, et à l'utilisation et à l'élimination des produits.
- Suivre les politiques et les procédures pertinentes à l'utilisation des équipements d'entretien, des appareils ménagers, et à l'utilisation et à l'élimination des produits.

Éléments de performance

- E. Prendre la bonne posture au moment de l'accomplissement des services de gestion domestique.

Objectifs de performance

- Identifier les principes de la mécanique corporelle.

Éléments de performance

- F. Appliquer les **précautions universelles** et les mesures de prévention et de contrôle des infections au moment de la prestation du service domestique.

Objectifs de performance

- Choisir et utiliser les **précautions universelles** pour réduire au minimum les pathogènes dans l'environnement lors de la manipulation des aliments, des équipements et des lieux de travail en tenant compte des principes d'hygiène et de salubrité reconnus.

Éléments de performance

- G. Aider le **client**, sa **famille** et (ou) ses proches à préparer une liste d'épicerie qui respecte les préférences et exigences culturelles et alimentaires du **client**, et qui tient compte du Guide alimentaire canadien et de son **plan de soins**.

Objectifs de performance

- Discuter d'une variété de plans de repas 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.

Éléments de performance

H. Aider le **client** et (ou) sa **famille** à faire les emplettes.

Objectifs de performance

- 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.
- Faire les emplettes pour le **client** en fonction de ses désirs et de ses exigences particulières.
- Gérer l'argent du client dans le cadre du **plan de soins** 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.

Éléments de performance

I. Préparer des repas selon le **plan des soins**, 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

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

[Voir le glossaire](#)

Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

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

aider et soutenir le **client** prenant soin de personnes dépendantes en tenant compte des choix individuels et familiaux, des limites **professionnelles** et des directives énoncées dans le **plan de soins**.

Éléments de performance

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

Objectifs de performance

- Identifier les diverses structures et dynamiques familiales contemporaines et les décrire.
- Identifier les différents comportements et normes sur le plan culturel des familles contemporaines et en discuter.
- Identifier les pratiques de guérison traditionnelles et non traditionnelles des familles et en discuter.

Éléments de performance

B. Définir et respecter les rôles, les droits et les responsabilités des personnes, de leur **famille** et de leurs proches.

Objectifs de performance

- Déterminer le ou les rôles de la **famille** et des amis, y compris l'importance de leur rôle pour le **client**.
- Réfléchir sur ses préjugés personnels à l'égard du rôle des amis et de la **famille**, et prendre les mesures nécessaires pour empêcher que ces préjugés aient des répercussions négatives sur sa collaboration avec le client ou sa famille.
- Réfléchir sur les facteurs qui pourraient influencer un client ou sa famille dans leur capacité à accepter le soutien et y réagir dans les limites de son rôle en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- Réfléchir sur le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel en ce qui concerne les limites **professionnelles** avec le **client** et la **famille**, et travailler dans ce cadre.

Éléments de performance

C. Déterminer l'effet que la présence de la préposée ou 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

- Reconnaître les conflits qui peuvent éclater parfois entre les **clients**, d'autres soignants et des préposées ou préposés aux services de soutien personnel et tenter de résoudre le problème à l'aide des ressources appropriées.
- Reconnaître l'impact émotionnel potentiel sur le **client** de la présence et des fonctions de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel dans l'environnement du **client**, et y réagir de manière appropriée.

Éléments de performance

D. Aider le **client** et la **famille** lors de la prestation des soins aux enfants et aux nourrissons conformément au **plan de soins** établi.

Objectifs de performance

- Décrire et soutenir le développement de base et les jalons du développement normal des enfants.
- Décrire le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel dans l'offre d'un soutien à la famille ayant des enfants.
- Prodiguer des soins aux enfants, notamment en aidant avec les **activités de la vie quotidienne** et les **activités instrumentales de la vie quotidienne**.

Éléments de performance

E. 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**.

Objectifs de performance

- 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](#)

Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

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

identifier et signaler les cas de **négligence** ou de **mauvais traitements** potentiels, présumés, soupçonnés ou dont on a été témoin, et intervenir dans le cadre de ses rôles et responsabilités en tant que préposée ou préposé aux services de soutien personnel conformément à toutes les lois applicables, incluant la [Loi de 2010 sur les maisons de retraite](#) et la [Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée](#).

Éléments de performance

A. Identifier les clients à risque ou 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

- Définir les **mauvais traitements** et la violence familiale.
- Discuter du 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 troubles cognitifs et à leurs soignants.
- Cerner les facteurs liés aux **mauvais traitements** et à la violence familiale.
- Déterminer les indicateurs de diverses formes de **mauvais traitements**.

Éléments de performance

B. 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

- Déterminer le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel en cas de soupçon de **négligence** et (ou) de **mauvais traitements**.
- 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 lorsqu'on est témoin d'un acte de **négligence**.
- Discuter de la pratique de tolérance zéro ainsi que des politiques et des lois visant à assurer la conformité.
- Identifier les ressources appropriées et les actions à entreprendre lorsqu'on soupçonne un cas de **négligence** et (ou) d'abus.

Éléments de performance

- C. Déterminer les risques de **mauvais traitements** ou de préjudice personnel pour la préposée ou le préposé(e) aux services de soutien personnel et signaler sans tarder ses observations aux superviseurs.

Objectifs de performance

- Identifier les dispositions législatives pertinentes et les exigences ayant trait à un environnement de travail sécuritaire tel 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.
- Décrire le droit de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel à un milieu de travail sécuritaire sans violence verbale, psychologique et physique.
- Déterminer dans quelles situations la préposée ou le préposé aux services de soutien personnel pourrait présenter un risque d'être victime de **mauvais traitements** ou de préjudice personnel.
- 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, conformément à toutes les lois applicables.
- Discuter des implications et de la pertinence du refus de travailler, de son impact sur le client et des mesures requises conformément à la [Loi de 1990 sur la santé et la sécurité au travail](#).

Éléments de performance

- D. Déterminer les situations de **négligence** ou de **mauvais traitements** (potentielles, soupçonnées ou dont on a été témoin) impliquant le client, sa famille ou le proche aidant, et les signaler en respectant 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](#)) et les politiques de l'employeur.

Objectifs de performance

- Savoir où trouver les politiques de l'organisme relatives à la documentation et à la déclaration de **négligence** et (ou) de **mauvais traitements** et s'y conformer.

- Se conformer aux lois et aux pratiques et 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](#)

Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

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

aider à la prestation de **soins de santé holistiques** et à la promotion de **soins palliatifs et de fin de vie sécurisants sur le plan culturel** et adaptés sur le plan spirituel au **client**, à sa **famille** et à ses proches, et conformes aux choix du client et au **plan de soins**, tant dans les phases de diagnostic, de décès, que de deuils.

Éléments de performance

- A. Déterminer et appliquer les termes, pratiques et principes relatifs à l'**approche palliative des soins**, aux **soins palliatifs**, aux soins en maison de soins palliatifs et aux **soins de fin de vie**.

Objectifs de performance

- Discuter du rôle de l'**équipe interprofessionnelle** et de chacun de ses membres lors de la prestation des **soins palliatifs**.
- Décrire les symptômes courants de détérioration associés à la mort.
- Discuter des principes, pratiques et avantages associés à l'**approche palliative des soins**, aux **soins palliatifs**, aux soins en maison de soins palliatifs et aux **soins de fin de vie**.

Éléments de performance

- B. Reconnaître le deuil comme étant une réponse naturelle, adaptative et individuelle à la perte et identifier des stratégies pour soutenir les **clients** et les **familles** dans leur deuil.

Objectifs de performance

- Réfléchir sur ses attitudes et expériences personnelles face aux pertes, aux deuils et à la mort.
- Discuter de quelle façon ses croyances et ses attitudes personnelles peuvent avoir une incidence sur les soins prodigués au client.
- Décrire le deuil comme étant une réponse attendue, naturelle, adaptative et individuelle à la perte, qui est vécue de manière unique par chaque personne.
- Discuter du deuil, depuis le moment du diagnostic jusqu'au décès et au deuil.
- Reconnaître et discuter l'impact des traumatismes historiques et d'autres

facteurs qui augmentent le risque d'un deuil plus complexe.

- Discuter des répercussions sur le client, sa famille, ses proches et la préposée ou le préposé aux services de soutien personnel des maladies graves et potentiellement mortelles ou des maladies limitant l'espérance de vie (p. ex., cancer, maladie pulmonaire obstructive chronique, sclérose en plaques, **démences**) et des caractéristiques associées au déclin et à la mort.
- Réfléchir aux nombreuses dimensions et aux sentiments associés au deuil et à la mort.

Éléments de performance

- C. Soutenir le **client**, sa **famille** et ses proches dans le processus de mort et de préparation à la mort dans les limites du rôle de préposée ou préposé services de soutien personnel.

Objectifs de performance

- Développer et maintenir des **relations thérapeutiques** et de soutien, en créant des liens, en communiquant et en établissant des limites **professionnelles**.
- Apportez un soutien émotionnel en considérant chaque personne comme digne de respect, en établissant des liens, en écoutant, en faisant preuve d'empathie, en posant des questions ouvertes et en faisant preuve de compassion.
- Identifier des stratégies pour faire valoir les intérêts des **clients** et de leurs **familles** en collaboration avec l'**équipe interprofessionnelle** et dans le cadre du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- Déterminer le rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel lorsqu'un client meurt soudainement, et en discuter.
- Déterminer le rôle du coroner dans les situations de mort soudaine et inattendue.

Éléments de performance

- D. Offrir aux **clients** la possibilité de contrôler leurs propres soins et de maintenir leurs relations avec leur **famille**.

Objectifs de performance

- Reconnaître le besoin du **client** de conserver ses habitudes même s'il est atteint d'une maladie mettant sa vie en danger ou limitant l'espérance de vie.
- Déterminer les besoins des clients et des **familles** en observant, en écoutant, en posant des questions, en cherchant à comprendre les perspectives uniques du client et de sa famille.
- Soutenir les relations familiales, encourager les membres de la famille à continuer de jouer leur rôle et appuyer les désirs ou projets de rituels et de pratiques culturelles.
- Soutenir les **clients** qui veulent exprimer leurs souhaits et leurs préoccupations, poser des questions et discuter de leurs objectifs de soins avec le professionnel

de santé le plus approprié.

- Répondre avec respect aux questions du **client** concernant l'aide médicale à mourir, et respecter ses droits à ce sujet selon la législation en vigueur et les politiques de l'employeur.

Éléments de performance

- E. Observer, consigner et rapporter les signes et les manifestations de douleur et autres symptômes chez le client dans son dossier conformément au **plan de soins**.

Objectifs de performance

- Surveiller, consigner et faire rapport concernant le niveau de mobilité, d'activité, d'autonomie, de prise de nourriture et d'état de conscience des **clients**, conformément au **plan de soins** et à l'aide d'outils normalisés et d'outils de communication particuliers (p. ex., feuille de soins, graphique, méthode de communication SBAR, etc.).
- Reconnaître les symptômes les plus courants chez la personne mourante.
- Utiliser des outils normalisés pour aider à recueillir des informations, à consigner et à signaler l'état, la douleur, la difficulté à respirer et autres symptômes des clients.

Éléments de performance

- F. Offrir au client des techniques de soulagement de l'inconfort et de la douleur non pharmacologiques conformément aux directives du **plan de soins**.

Objectifs de performance

- Identifier et offrir 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 afin de diminuer l'inconfort.
- Demandez au **client** de vous faire part de ses besoins et de ses préférences en matière de mesures de confort.

Éléments de performance

- G. Signaler et consigner la réaction du client aux mesures de soulagement.

Objectifs de performance

- Demander au client d'indiquer ce qu'il ressent lors de l'utilisation de mesures de soulagement, consigner ses réactions et communiquer immédiatement toutes préoccupations à l'équipe lorsque les symptômes ne se résorbent pas.

Éléments de performance

- H. Déterminer les droits du **client**, des membres de sa **famille**, de son mandataire spécial ou du détenteur d'une procuration relative au soin de la personne en ce qui concerne la **planification préalable des soins**, la **discussion sur les objectifs de soins** et le consentement au traitement selon les lois et politiques pertinentes.

Objectifs de performance

- Soutenir les choix individuels et familiaux en ce qui a trait aux **soins en fin de vie**, conformément à la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, et à la Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui.
- Discuter du rôle des membres de la famille et des mandataires spéciaux relativement aux **soins en fin de vie**.
- Déterminer les législations applicables en lien avec les mandataires spéciaux ou les détenteurs d'une procuration relative au soin de la personne en ce qui concerne le consentement au traitement (c.-à-d., [Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé](#), et à la [Loi de 1992 sur la prise de décisions au nom d'autrui](#)).
- Discuter des questions éthiques pouvant se présenter (p. ex., les questions liées à l'évolution de la maladie, aux choix de traitement ou aux opinions divergentes de membres de la famille ou du proche aidant) et les porter à l'attention de **l'équipe interprofessionnelle** si elles dépassent le champ de compétence de la préposée ou du préposé.

Éléments de performance

- I. Soutenir le **client** et sa **famille** dans les derniers jours et les dernières heures, y compris le soutien et le respect de leurs pratiques spirituelles et culturelles en ce qui a trait à la mort, au décès et à la vie après la mort, si c'est approprié.

Objectifs de performance

- Reconnaître les changements physiques vécus dans les derniers jours et heures ainsi que les signes physiques de mort imminente, et en informer **l'équipe interprofessionnelle**.
- Soutenir le **client** et sa **famille** en étant présent, et fournir des **soins de soutien** et des mesures de réconfort au client dans les derniers instants de sa vie.
- 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**.
- Offrir du soutien à la famille au moment du décès du client.
- Donner la possibilité à la personne et à sa **famille** de pratiquer des rituels, des coutumes, des rites et des croyances religieuses, culturelles et spirituelles tout au long de la maladie de la personne et pendant le deuil.

Éléments de performance

J. Intégrer des pratiques d'autogestion de sa santé dans ses activités quotidiennes.

Objectifs de performance

- Explorer la raison d'être des pratiques d'autogestion de sa santé, en particulier lorsqu'on prend soin d'un client mourant et des membres de sa famille.
- Décrire les émotions, les pensées et les comportements associés à l'usure de compassion.
- Déterminer des stratégies d'autogestion de sa santé pour prévenir l'usure de compassion.
- Élaborer un plan d'autogestion de sa santé pour favoriser sa santé et son mieux-être.

Éléments de performance

K. Offrir des soins palliatifs **sécurisants sur le plan culturel** pour les personnes autochtones et pour les populations minoritaires ou mal desservies, tout au long de la maladie de la personne et pendant le deuil.

Objectifs de performance

- Discuter des concepts d'humilité culturelle, de sensibilité culturelle, de conscience culturelle et de compétence culturelle dans le contexte de la prestation de **soins palliatifs sécurisants sur le plan culturel**.
- Intégrer les protocoles et les pratiques propres aux communautés inuites, métisses et des Premières nations dans la prestation des **soins palliatifs**.

[Voir le glossaire](#)

Résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

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

offrir des **soins axés sur le client**, et prodigués **sous sa direction**, aux personnes souffrant de maladies mentales ou de problèmes de santé mentale, de troubles cognitifs ou intellectuels, ou qui présentent des **comportements réactifs** ou perturbateurs, en utilisant les meilleures approches de soutien et des pratiques basées sur des données probantes, visant à favoriser l'adoption de comportements positifs et sécuritaires chez les clients.

Éléments de performance

A. Reconnaître les signes de changement relatif 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 ou à des problèmes de santé mentale et comment ces effets peuvent varier selon la gravité du trouble.

Objectifs de performance

- Discuter des défis liés au stress et à maîtrise de la maladie mentale.
- Discuter de l'impact des médias sociaux sur la santé mentale à différents stades de la vie.
- Discuter de la stigmatisation associée 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.
- Observer et reconnaître les changements de comportement qui peuvent être liés aux maladies et aux problèmes de santé mentale, et suivre le **plan de soins**, et, le cas échéant, proposer des révisions si nécessaire.
- Reconnaître 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.
- Soutenir les approches axées sur le rétablissement grâce auxquelles les **clients** reprennent le contrôle, le sens et le but de leur vie.
- Discuter des idées fausses et de la stigmatisation associées à la maladie mentale et de l'impact qu'elles peuvent avoir sur la perception et le fonctionnement des **clients**, de leur **famille** et de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel.
- Discuter du rôle de la préposée ou du préposé services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients souffrant d'une maladie mentale ou problèmes de santé mentale et reconnaître le moment où les soins et l'intervention ne sont plus de sa compétence.
- Discuter des conséquences des traumatismes et de la colonisation pour les peuples et les communautés autochtones, et reconnaître les liens entre les traumatismes, les dépendances et les problèmes de santé mentale.

Éléments de performance

- B. Reconnaître les signes de changement 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 des troubles cognitifs ou à une déficience intellectuelle, au délire ou à la **démence** et déterminer comment ces effets peuvent varier selon la gravité du trouble.

Objectifs de performance

- Décrire la manière dont les symptômes ou la manifestation des défis liés à des troubles cognitifs ou à une déficience intellectuelle, au délire ou à la **démence** peuvent avoir des répercussions sur le comportement, la personnalité et la perception du monde du client ainsi que dans ses interactions avec autrui.
- Observer et reconnaître les changements de comportement qui peuvent être liés à des troubles cognitifs ou à une déficience intellectuelle, au délire et/ou à la **démence**, et proposer une révision au **plan de soins** durant les discussions avec l'**équipe interprofessionnelle**.
- Reconnaître que le trouble peut être causé par des affections réversibles autant qu'irréversibles.
- 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 de troubles cognitifs ou d'une déficience intellectuelle, de délire ou de **démence**.
- Discuter du rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients souffrant de troubles cognitifs ou d'une déficience intellectuelle, de délire ou de **démence**, et reconnaître le moment où les soins et l'intervention ne sont plus de sa compétence.

Éléments de performance

- C. Reconnaître les signes de changement 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 du trouble.

Objectifs de performance

- Déterminer les définitions d'une lésion cérébrale acquise et les symptômes correspondants, y compris un accident vasculaire cérébral.
- Établir un lien entre les symptômes d'une lésion cérébrale acquise et la région du cerveau touchée ou les fonctions.
- Reconnaître les changements de comportement pouvant être liés à des lésions cérébrales acquises, y compris un accident vasculaire cérébral.
- Déterminer les services de gestion et de réadaptation à offrir aux clients qui

souffrent d'une lésion cérébrale acquise, y compris un accident vasculaire cérébral.

- Discuter du rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel dans l'aide offerte aux clients atteints d'une lésion cérébrale acquise comme un accident vasculaire cérébral, et reconnaître le moment où les soins et l'intervention ne sont plus de sa compétence.

Éléments de performance

- D. 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**.

Objectifs de performance

- Identifier les ressources et les outils qui sont utilisés dans le cadre des techniques de stimulation.
- Identifier les préférences et les expériences antérieures du client afin de lui proposer les activités appropriées.

Éléments de performance

- E. Observer et consigner les réactions aux démarches prescrites et noter les changements dans le comportement du client.

Objectifs de performance

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

Éléments de performance

- F. Assurer la cohérence des démarches liées aux tâches de prestation de soins pour les clients qui sont atteints d'un trouble cognitif et (ou) qui présentent des **comportements réactifs**.

Objectifs de performance

- Décrire les avantages que la cohérence des soignants et des démarches de prestation de soins procure aux clients.
- Respecter les **activités de la vie quotidienne** énoncées dans le **plan de soins**.

Éléments de performance

- G. 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

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

- Discuter du comportement pour déterminer si celui-ci est protecteur et (ou) réactif du point de vue du client et du soignant.
- 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.
- Utiliser avec les clients les meilleures stratégies et des méthodes axées sur le client, p. ex., Approches Douces et Persuasives (ADP).
- Appliquer les principes de base de la prévention des crises selon le **plan de soins**.
- Informer le superviseur de la réaction du client face aux stratégies comportementales et faire part des méthodes efficaces à **l'équipe interprofessionnelle**.
- Identifier, signaler et noter les comportements des clients qui peuvent possiblement poser un risque pour la sécurité d'autrui.

Éléments de performance

- H. Reconnaître les changements relatifs au comportement, 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 la dépendance à l'alcool ou aux drogues, au jeu ou à d'autres comportements.

Objectifs de performance

- Discuter des défis liés au stress et à la maîtrise des problèmes de consommation.
- Cerner les changements de comportement qui peuvent être liés à la consommation de substances et à la dépendance.
- Identifier les ressources, les services de soutien et les stratégies qui peuvent être utilisés avec les **clients**, qui consomment des substances ou qui en sont dépendants.
- Discuter des stratégies liées à la gestion et à la prévention des surdoses dans le cadre du rôle de préposée ou préposé aux services de soutien personnel.
- Reconnaître et soutenir les plans de soins, d'intervention et de traitement des personnes ayant des comportements de consommation de substances et de dépendance.
- Observer les réactions du **client** aux stratégies identifiées dans le **plan de soins** et en faire rapport au superviseur approprié.
- Discuter du rôle de la préposée ou du préposé aux services de soutien personnel dans l'appui aux personnes qui consomment des substances ou qui sont

confrontées à des dépendances, et reconnaître les cas où le soutien et l'intervention ne sont plus de sa compétence.

- Identifier, signaler et noter les comportements des clients qui peuvent possiblement poser un risque pour la sécurité d'autrui.

Éléments de performance

- I. Cerner le rôle des préposées ou préposés aux services de soutien personnel dans la prestation de **soins axés sur le client** à une personne présentant des idées ou des comportements suicidaires.

Objectifs de performance

- Discutez des défis liés au stress, à la difficulté d'adaptation et au comportement suicidaire.
- Déterminer les facteurs qui peuvent provoquer un comportement suicidaire ou l'automutilation à différents stades de la vie.
- Décrire les signes et comportements révélateurs d'un risque de suicide ou d'automutilation.
- Identifier ses opinions sur le suicide et examiner de quelle façon elles peuvent nuire au service fourni à un client.
- Reconnaître les éventuels indicateurs d'idées ou de comportements suicidaires et en informer l'**équipe interprofessionnelle**.
- Contacter les services communautaires de soutien et compiler les ressources destinées aux personnes qui présentent un comportement suicidaire, selon les indications du **plan de soins**.
- Rapporter les réactions des **clients** aux stratégies comportementales à votre superviseur, et partager les stratégies avec l'**équipe interprofessionnelle**.
- Identifier, signaler et consigner les comportements des **clients** qui ont des idées suicidaires, y compris les comportements qui présentent un risque pour la sécurité d'autrui.

Éléments de performance

- J. Reconnaître le moment où le comportement inattendu d'un client, tel qu'une pensée suicidaire, nécessite une intervention immédiate et qu'un signalement au superviseur.

Objectifs de performance

- Déterminer les facteurs qui peuvent augmenter le risque de mettre la vie en danger ou de causer des préjudices corporels chez les adultes.

- Reconnaître les indicateurs possibles d'un comportement suicidaire.
- Identifier ses opinions 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. La préposée ou 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).

Approche palliative des soins – Approche qui utilise les principes des soins palliatifs (comme la dignité, l'espoir, le confort, la qualité de vie et le soulagement de la souffrance) et les applique aux soins des patients souffrant de conditions chroniques et dont l'espérance de vie est limitée pour satisfaire toute leur gamme de besoins physiques, psychosociaux et spirituels à toutes les étapes de la vie, et non pas seulement en fin de vie. Elle n'établit pas de lien étroit entre la prestation des soins et le pronostic, mais elle mise plutôt sur les conversations avec les patients

entourant leurs besoins et leurs désirs.

[Tiré de l'Énoncé de position commun - L'approche palliative des soins et le rôle des infirmières, l'Association des infirmières et infirmiers du Canada (AIIC), l'Association canadienne de soins palliatifs (ACSP) et le Groupe d'intérêt des infirmières et infirmiers en soins palliatifs canadiens, juin 2015] consulté le 5 août 2021 à

https://www.cna-aiic.ca/~media/cna/page-content/pdf-fr/lapproche-palliative-des-soins-et-role-des-infirmieres_f.pdf?la=fr

Client – Le terme « client » fait référence à une personne qui nécessite des soins personnels et des services de soutien de la part des préposées ou 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).

Comportements réactifs – Sont des expressions ou des 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 (Adapté de la [Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée, règlement 79/10](#)).

Démence – Il existe deux types de démence :

Forme réversible ou traitable de la démence – Ce type de démence peut être traité et parfois inversé. Les causes peuvent être les suivantes : problèmes métaboliques, lésions cérébrales, tumeurs cérébrales, alcool, carences nutritionnelles, infections, empoisonnement.

Forme de démence irréversible – Ce type de démence ne peut pas être renversée et n'a pas de prévention ou de traitement. Par conséquent, les fonctions cérébrales du client vont décliner avec le temps. Il existe deux types de démences irréversibles : les démences primaires et secondaires.

La démence primaire ne résulte d'aucune autre maladie et comprend : la maladie d'Alzheimer, la démence vasculaire, la démence temporo-frontale, la démence à corps de Lewy.

La démence secondaire résulte des effets physiques d'une maladie, de l'ingestion de substances nocives ou d'une blessure. Elle comprend : la maladie de Parkinson, la maladie de Creutzfeldt-Jakob, l'hydrocéphalie à pression normale, les démences persistantes induites par des substances, le syndrome de Wernicke-Korsakoff, le sida, la maladie de Huntington, la

sclérose en plaques et la syphilis.

(Traduit de : Sorrentino, Sheila A., et al. *Mosby's Canadian textbook for the support worker*. Toronto, ON: Elsevier Canada, 2018. 4th Edition Pgs.: 808 – 814).

Discussion sur les objectifs de soins – La discussion sur les objectifs de soins entre un patient (ou son mandataire spécial si le patient est réputé incapable) et le(s) fournisseur(s) de soins de santé aborde les objectifs du patient pour les soins de sa personne dans le contexte du consentement aux soins de santé et de la prise de décision en cas de maladie avancée. L'objectif de ces discussions est de définir les valeurs, les croyances et les souhaits du patient, ainsi que sa perception de la qualité de vie et ce qui est important et précieux à ses yeux. D'autres éléments comprennent la compréhension par le patient de son état de santé actuel, du pronostic et de l'évolution probable des choses si ses objectifs de soins sont appliqués aux décisions de traitement potentiel. La discussion sur les objectifs de soins constitue la base de la prise de décision et comprend souvent l'élaboration d'un plan de traitement (et l'obtention du consentement à celui-ci).

(Réseau ontarien des soins palliatifs. Concepts et termes clés relatifs aux soins palliatifs. Toronto. <https://www.ontariopalliativecarenetwork.ca/sites/opcn/files/2021-01/KEYPALLIATIVECARECONCEPTSANDTERMS-FR.pdf>).

Équipe interprofessionnelle – 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).

Famille – Une famille est constituée de toute personne que la personne identifie comme étant sa famille. Il peut s'agir de sa famille biologique, d'autres personnes significatives et d'autres personnes associées à son système de soutien, selon l'identité de la personne.

Mauvais traitement – Relativement à un client, s'entend d'un mauvais traitement d'ordre physique, sexuel, affectif ou verbal ou du fait de faire l'objet d'exploitation financière, au sens des règlements dans chaque cas. («abuse»)

(Adapté de la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée. Sous-section 2(1)*).

Milieus de soins (et services) – Milieux où les préposées ou préposés aux services de soutien personnel dispensent des services et 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.

Négligence – Signifie le fait de ne pas fournir à un client les traitements, les soins, les services ou l'aide nécessaires à sa santé, à sa sécurité ou à son bien-être et comprends aussi une inaction ou une tendance à l'inaction qui compromet la santé, la sécurité ou le bien-être d'autrui. (Adapté du Règlement de l'Ontario 79/10, art. 5.)

<https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/100079>

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. (Adapté du Règlement de l'Ontario 79/10, art. 5.)

Plan de soins – 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 préposées ou préposés aux services de soutien personnel sont responsables d'effectuer de manière compétente les soins de soutien assignés tels que définis dans le plan de soins et de services et selon les politiques et procédures établies. En tant que membres de l'équipe *interprofessionnelle*, les préposées ou 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.

Planification préalable des soins – En Ontario, la planification préalable des soins est un processus itératif qui suppose que le patient soit mentalement capable : d'identifier son futur mandataire spécial en

- confirmant qu'il est satisfait avec son mandataire spécial par défaut/automatique conformément à liste hiérarchique des mandataires spéciales contenue dans la Loi sur le consentement aux soins de santé, ou
- choisissant une autre personne qui agira en tant que mandataire spécial en préparant une procuration relative au soin de sa personne (un document écrit officiel);

de partager avec clarté ses souhaits, ses valeurs et ses croyances lors de conversations avec le mandataire spécial et d'autres personnes, et plus généralement la façon dont il souhaiterait être soigné dans l'éventualité de son incapacité à donner ou à refuser son consentement. Plutôt que d'être un événement unique, la planification préalable des soins est une démarche continue et dynamique au cours duquel les préférences personnelles sont susceptibles de changer à mesure que l'état de santé évolue. Elle peut être mise en œuvre à tout moment au cours des soins de santé et peut s'appliquer à des individus actuellement en bonne santé.

(Réseau ontarien des soins palliatifs. Concepts et termes clés relatifs aux soins palliatifs. Toronto. <https://www.ontariopalliativecarenetwork.ca/sites/opcn/files/2021-01/KEYPALLIATIVECARECONCEPTSANDTERMS-FR.pdf>).

Précautions universelles – Actions visant à prévenir la propagation de l'infection par le sang, les liquides organiques, les sécrétions, les excréments, la peau non intacte et les muqueuses, et comprennent les éléments suivants : hygiène des mains, gants, masques et protection des yeux, blouses, entretien de l'équipement et du linge, et contrôle de l'environnement. Ces précautions universelles sont également appelées pratiques de routine ou pratiques standard, comme indiqué ci-dessous. (Traduit de : Sorrentino, Sheila A., et al. le manuel canadien de Mosby pour le travailleur de soutien. Toronto, ON : Elsevier Canada, 2018. 4e édition, p. 444-446).

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 professionnelle. Les préposés ou préposées 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 la préposée ou 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).

Professionnel réglementé de la santé – 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 préposées ou préposés aux services de soutien personnel peuvent interagir comprennent, sans s'y limiter, podologues, chiropraticiennes ou chiropraticiens, dentistes, denturologues, diététistes, infirmières ou infirmiers, ergothérapeutes, optométristes, massothérapeutes, pharmaciennes ou pharmaciens, psychologues, médecins, physiothérapeutes, infirmières ou infirmiers auxiliaires autorisés, et thérapeutes respiratoires.

Relation thérapeutique – La relation thérapeutique est fondée sur un processus interpersonnel qui a lieu entre le client et la préposée ou le préposé. La relation thérapeutique est une relation délibérée, orientée vers un but, et qui vise l'intérêt fondamental du patient et la meilleure évolution possible de son état de santé. (Adapté de Ligne directrice sur les pratiques exemplaires en soins infirmiers, Établissement de la relation thérapeutique, Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, page 13, https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/Etablissement_de_la_relation_therapeutique.pdf consulté le 5 août 2021).

Sécurisant sur le plan culturel : La sécurité culturelle est un résultat fondé sur un engagement respectueux qui reconnaît les déséquilibres de pouvoir inhérents au système de soins de santé et qui s'efforce d'y remédier. Elle donne lieu à un environnement sans racisme et sans discrimination où les gens se sentent en sécurité lorsqu'ils reçoivent des soins de santé. (Tiré de First Nations Health Authority, Policy Statement on Cultural Safety and Humility, 2018, tel que cite dans le document Compétences pour l'admission à la profession d'infirmière autorisée de l'Ontario consulté le 5 août 2021 <https://www.cno.org/globalassets/docs/reg/51037-entry-to-practice-competencies-for-rn-septembre-2020.pdf>)

Soins axés sur la personne – 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).

Soins axés sur le client – Voir la définition de « Soins axés sur la personne ».

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 des services 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).

Les **soins de fin de vie** sont des soins qui interviennent dans la dernière partie de la vie d'un client, généralement au cours des derniers mois, en fonction du diagnostic sous-jacent et de l'évolution clinique, et comprennent également la planification des **soins de fin de vie**.

Voir aussi Soins palliatifs

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 préposées et préposés aux services de soutien personnel et autres fournisseurs de services au besoin.

Soins de santé holistiques – État de bien-être dans toutes les dimensions de la vie et prise en charge de toutes les dimensions de la personne ; physique, émotionnelle, sociale, spirituelle et cognitive.

(Traduit de : Sorrentino, Sheila A., et al. *Mosby's Canadian textbook for the support worker*. Toronto, ON : Elsevier Canada, 2018. 4e édition p. 49).

Soins de soutien – Soins prodigués au client par les préposées et préposés 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, la préposée ou le préposé aux services de soutien personnel travaille comme membre de l'équipe interprofessionnelle, conformément aux directives du plan de soins et de services du client, et aux politiques et procédures de l'employeur.

Soins palliatifs – Type des soins axés sur l'amélioration de la qualité de vie et de la qualité des soins pour les clients, y compris ceux atteints d'une maladie mortelle ou limitant leur espérance de vie, et leur famille, par la prévention et le soulagement de la souffrance, la communication sur les objectifs des soins, ainsi que le dépistage précoce, l'évaluation et le traitement de la douleur et d'autres problèmes physiques, psychosociaux et spirituels.

Sous la direction de la personne – 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).

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, la préposée ou 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 à la préposée ou 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.

Les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité

Toutes les personnes titulaires d'un certificat du programme « Préposée ou préposé aux services de soutien personnel » doivent démontrer qu'elles ont atteint tous [les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle](#), [les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité](#) ainsi que les exigences de [la formation générale](#).

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, des collèges privés d'enseignement professionnel et les conseils scolaires 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 des 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.

Domaines : La communication

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Lecture
- Écriture
- Communication orale
- Écoute
- Présentation d'informations
- Interprétation visuelle de documents

Résultats d'apprentissage :

1. communiquer d'une façon claire, concise et correcte, sous la forme écrite, orale et visuelle, en fonction des besoins de l'auditoire;
2. répondre aux messages écrits, oraux et visuels de façon à assurer une communication efficace;
3. communiquer oralement et par écrit en anglais;

Domaines : Les mathématiques

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Compréhension et application de concepts et raisonnement mathématiques
- Analyse et utilisation de données numériques
- Conceptualisation

Résultats d'apprentissage :

1. exécuter des opérations mathématiques avec précision;

Domaines : La pensée critique et la résolution des problèmes

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Interprétation
- Analyse
- Évaluation
- Inférence
- Explication
- Autorégulation
- Pensée créative et innovatrice

Résultats d'apprentissage :

1. appliquer une approche systématique de résolution de problèmes;
2. utiliser une variété de stratégies pour prévoir et résoudre des problèmes;

Domaines : La gestion de l'information

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Cueillette et gestion de l'information
- Choix et utilisation de la technologie et des outils appropriés pour exécuter une tâche ou un projet
- Culture informatique
- Recherche sur Internet

Résultats d'apprentissage :

1. localiser, sélectionner, organiser et documenter l'information au moyen de la technologie et des systèmes informatiques appropriés;
2. analyser, évaluer et utiliser l'information pertinente provenant de sources diverses;

Domaines : Les relations interpersonnelles

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Travail en équipe

- Gestion des relations interpersonnelles
- Résolution de conflits
- Leadership
- Réseautage

Résultats d'apprentissage :

1. respecter les diverses opinions, valeurs et croyances, ainsi que la contribution des autres membres du groupe;
2. 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;
3. affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique;

Domaines : La gestion personnelle

Domaines précis : Les personnes titulaires d'un certificat ou d'un diplôme doivent démontrer leur capacité à :

- Gestion de soi
- Gestion du changement avec souplesse et adaptabilité
- Réflexion critique
- Sens des responsabilités

Résultats d'apprentissage :

1. gérer son temps et diverses autres ressources pour réaliser des projets;
2. assumer la responsabilité de ses actes et de ses décisions.

La formation générale

Toutes les personnes titulaires d'un certificat du programme doivent démontrer de façon fiable qu'elles ont atteint les exigences relatives à la formation générale ainsi que celles des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle et les résultats d'apprentissage relatifs à l'employabilité.

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 collèges 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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. Les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario, les collèges privés d'enseignement professionnel et les conseils scolaires peuvent reproduire ce document pour renseigner la clientèle étudiante, les candidats potentiels, les membres des comités consultatifs de programmes et pour la mise en œuvre de ce programme d'études.
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, un collège privé d'enseignement professionnel et un conseil scolaire.

Conditions:

1. Chaque reproduction doit porter l'inscription « Droit d'auteur © Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2022 », 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 des Collèges et Universités (MCU) 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 le:

Ministère des Collèges et Universités
Direction de l'évaluation de la qualité de l'éducation postsecondaire
Unité des normes relatives aux programmes
315 rue Front Ouest
16ème étage
Toronto ON M7A 0B8

Ou par Courriel: psu@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, un collège privé d'enseignement professionnel et un conseil scolaire qui offre ce programme.

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

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2022

978-1-4868-5460-8 PDF

978-1-4868-5459-2 HTML