

Fiche d'exploitation andragogique

Préposés/préposées aux services de soutien personnel (PSSP)



Résumé du livret

Paula exerce le métier de préposée aux services de soutien personnel (PSSP). Elle est une personne responsable et fiable. Elle fournit des soins aux clients chez eux. Le livret *Préposés/préposées aux services de soutien personnel* donne un aperçu d'une journée dans le métier de préposée aux services de soutien personnel.

Thèmes possibles

En plus des tâches proposées tout au long du document, voici des suggestions de thèmes qui aideront les personnes apprenantes à amorcer des discussions ou à réaliser d'autres tâches ou activités.

Communication ○ Saluer un client ○ Poser des questions ○ Écouter attentivement ○ Répondre à des questions ○ Communiquer verbalement ○ Communiquer non verbalement ○ Tenir une petite conversation	Documentation ○ Documenter les soins fournis ○ Cocher une liste de choses accomplies ○ Noter les changements de comportement ou dans l'état de santé ○ Noter ses observations ○ Indiquer les résultats (p. ex., taux de glycémie) ○ Noter les humeurs d'un client
Prestation de soins ○ Aider le client à faire des activités de chaque jour (se laver, s'habiller, etc.) ○ Effectuer des tâches ménagères ○ Tenir compagnie aux clients ○ Vérifier le taux de glycémie ○ Aider à prendre des médicaments ○ Pouvoir résoudre des problèmes ○ Savoir gérer son temps	Respect des lois et des politiques ○ Connaître les politiques de l'employeur ○ Connaître les lois applicables ○ Observer les limites professionnelles ○ Agir de façon responsable ○ Respecter la confidentialité ○ Signaler des situations d'abus ○ Se comporter de façon honnête
Interactions avec les clients ○ Avoir une attitude positive ○ Être patient et compatissant ○ Comprendre les différents besoins des clients ○ Établir une relation de confiance avec le client ○ Créer un milieu sécuritaire et confortable pour le client ○ Gérer les émotions et les réactions des clients	Collaboration avec l'équipe de soins ○ Travailler en équipe ○ Connaître ses rôles et ses responsabilités ○ Comprendre les rôles et responsabilités des autres membres de l'équipe ○ Respecter le rôle de chaque personne ○ Prêter attention aux besoins des clients ○ Partager ses observations et ses préoccupations ○ Être prêt à défendre les besoins du client

Ressources d'appui

Le Centre FORA a produit des ressources pouvant appuyer la lecture de ce livret. Visitez le site au www.centrefora.com. Vous trouverez des ressources d'appui gratuites liées à l'employabilité. Voici quelques titres suggérés : *AFMT (Apprentissage et formation en milieu de travail)*, *MÉTA-Phare*, *Compétences génériques*, *Capsules interactives et plus*, *Emploicom* et *Service à la clientèle*.

Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur le métier de préposé ou préposée aux services de soutien personnel (PSSP), visitez les sites Web suivants :

- ✓ Classification nationale des professions (CNP) – Code 4412
http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=314243&CVD=314247&CPV=4412&CST=01012016&MLV=4&CLV=2
- ✓ Guichet-Emplois du gouvernement du Canada
www.guichetemplois.gc.ca/accueil-fra.do?lang=fra
- ✓ Collèges de l'Ontario – Préposé aux services de soutien personnel
<https://www.ontariocolleges.ca/fr/programmes/sante-alimentation-et-medecine/prepose-aux-services-de-soutien-personnel>
- ✓ Qu'est-ce qu'un PSSP?
<https://www.workforlife.ca/fr-what-is-a-psw>

Tâches proposées et additionnelles

Les trois tâches et les activités d'apprentissage proposées dans ce document correspondent au niveau 1 (trois niveaux de difficulté : début, milieu et fin du niveau) du cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO). Le degré de complexité des tâches peut être modifié selon les besoins des personnes apprenantes. Les descripteurs de rendement et les descripteurs de tâches du cadre du CLAO peuvent aider à faire ces changements en fonction des besoins du groupe.

Ces trois tâches touchent les grandes compétences A – *Rechercher et utiliser de l'information*, B – *Communiquer des idées et de l'information* et C – *Comprendre et utiliser des nombres*. Les annexes sont destinées à être utilisées par les personnes apprenantes et enrichissent les activités d'apprentissage qu'elles accompagnent. Les réponses aux questions des annexes sont fournies pour faciliter la tâche des formatrices. La rubrique *Tâches additionnelles* à la dernière page donne cinq tâches que la formatrice peut présenter pour approfondir les notions du métier à l'étude.

Lexique

Cette fiche permet à la formatrice de présenter et d'expliquer de nouveaux mots aux personnes apprenantes avant la lecture du livret. Cela leur permet de s'outiller en créant une banque personnalisée de mots à utiliser comme référentiel dans leur cahier personnel.

Mot	Synonyme, définition ou traduction
équipe de soins	équipe formée de divers professionnels de la santé (p. ex., médecin, infirmière, PSSP, etc.)
glucomètre	petit appareil portatif qui mesure le taux de glucose dans le sang; une aiguille pique le bout du doigt
casier judiciaire	liste des accusations et des condamnations criminelles d'une personne; cette liste contient aussi de l'information sur l'identité de la personne, comme ses empreintes digitales ou son ADN (DNA)

À noter

1. La préposée aux services de soutien personnel peut exercer une partie ou l'ensemble des fonctions décrites dans le livret et bien d'autres. Les fonctions peuvent varier selon le type et les exigences de l'établissement ou du service où elle travaille.
2. L'abréviation «PSSP» est utilisée dans ce livret pour désigner «préposée aux services de soutien personnel». Par contre, cette abréviation s'utilise au féminin (la PSSP) et au masculin (le PSSP) dans le domaine pour désigner les préposées (femmes) et les préposés (hommes).
3. Le Registre des PSSP (www.psw-on.ca) tente de réglementer la profession; mais pour l'instant : *«Veuillez noter que la province de l'Ontario ne reconnaît aucun diplôme ou certificat officiel de programme de formation pour devenir PSSP, puisque les préposés aux services de soutien à la personne ne sont pas réglementés.»*
<https://www.workforlife.ca/fr-programs-resources>
4. Les mots en anglais dans le livret sont entre parenthèses et en italique. Ceci est intentionnel afin de refléter la réalité du monde du travail en Ontario.

Tâche 1 – Le client

B3**Grande compétence B :** Communiquer des idées et de l'information**Groupe de tâches B3 :** Remplir et créer des documents**Niveau 1****Tâche****Remplir le carnet du client dans le but de noter son état de santé et les soins fournis.**

Appui préparatoire à la tâche jalon 127

Activités d'apprentissage

- ▶ Indiquer aux personnes apprenantes que la PSSP doit pouvoir noter des renseignements simples dans le carnet du client. Elle doit pouvoir :
 - indiquer les activités accomplies par le client
 - indiquer les tâches ménagères qu'elle a faites pour le client
 - noter des résultats (comme le taux de glycémie)
 - noter des changements de comportement ou dans l'état de santé
- ▶ Les inviter à travailler en groupe de deux pour remplir le carnet du client à l'Annexe 1 en notant la bonne information.
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

ANNEXE 1

Réponses

	Carnet du client : M. Marko	
Date :	Le 17 juin	
Taux de glycémie :	8,2	
Activités	Faites	Pas faites
Douche	✓	
Rasage		✓
Exercices		✓
Médicaments	✓	
Tâches ménagères	Faites	Pas faites
Vaisselle	✓	
Aspirateur	✓	
Lit	✓	
Époussetage		✓
Repas ou collation		✓
Observations sur l'état de santé et le comportement		
Il a mal à la hanche droite.		
Il semble agité.		

ANNEXE 1

Client : M. Marko

Lis les renseignements dans l'encadré qui suit.

C'est le 17 juin aujourd'hui.	
Il a un taux de glycémie de 8,2.	Il a pris ses médicaments.
Il a refusé de faire ses exercices.	Il semble agité ce matin.
Il a pris sa douche.	La PSSP a fait la vaisselle.
Il ne s'est pas rasé.	La PSSP a fait son lit.
Il a mal à la hanche droite.	La PSSP a passé l'aspirateur.
Il n'a pas mangé.	

Coche les activités faites dans la colonne de gauche. Ensuite, **coche les activités pas faites** dans la colonne de droite. **Note les observations.**

	Carnet du client : M. Marko	
Date :		
Taux de glycémie :		
Activités	Faites	Pas faites
Douche		
Rasage		
Exercices		
Médicaments		
Tâches ménagères	Faites	Pas faites
Vaisselle		
Aspirateur		
Lit		
Époussetage		
Repas ou collation		

Observations sur l'état de santé et le comportement

Tâche 2 – Les kilomètres parcourus

A1**Grande compétence C** : Comprendre et utiliser des nombres**Groupe de tâches C4** : Gérer des données**Niveau 1****Tâche****Calculer les kilomètres parcourus pour soumettre une fiche de déplacement.**

Appui préparatoire à la tâche jalon 148

Activités d'apprentissage

- ▶ Inviter les personnes apprenantes à lire la mise en situation à voix haute.

Mise en situation

Tu as terminé tes cinq premiers jours de travail comme PSSP. Chaque jour, tu as visité les quatre mêmes clients dans le même ordre. Tu as utilisé ta voiture pour te rendre au domicile de ces clients. Ton employeur te demande de calculer la distance totale parcourue pour la semaine. Tu dois lui soumettre ta fiche de déplacement remplie.

N'oublie pas : Compte les kilomètres à partir de chez toi.

- ▶ Les inviter à :
 - travailler en groupe de deux
 - faire les calculs nécessaires (addition, multiplication) en utilisant les données fournies dans l'encadré *Clients visités cette semaine* à l'Annexe 2
 - remplir la fiche de déplacement en indiquant les résultats de leurs calculs
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

ANNEXE 2

Réponses

Fiche de déplacement

Kilomètres parcourus dans une journée : **7 km + 3 km + 15 km + 2 km + 13 km = 40 km**

Kilomètres parcourus dans une semaine : **40 km x 5 jours = 200 km**

ANNEXE 2

Les kilomètres parcourus

Mise en situation

Tu as terminé tes cinq premiers jours de travail comme PSSP. Chaque jour, tu as visité les quatre mêmes clients dans le même ordre. Tu as utilisé ta voiture pour te rendre au domicile de ces clients. Ton employeur te demande de calculer la distance totale parcourue pour la semaine. Tu dois lui soumettre ta fiche de déplacement remplie.

N'oublie pas : Compte les kilomètres à partir de chez toi.

Lis les données dans cet encadré.

Clients visités cette semaine		
Point A	Point B	Kilomètres parcourus dans une journée
Chez toi	M. Marko	7 km
M. Marko	Mme Catalan	3 km
Mme Catalan	Mme Sirois	15 km
Mme Sirois	M. Xu	2 km
M. Xu	Chez toi	13 km

Remplis la fiche de déplacement en lisant ces directives.

1. Calcule le nombre total de kilomètres parcourus dans une journée.
2. Ensuite, calcule le nombre total de kilomètres parcourus dans ta première semaine (5 jours).

Fiche de déplacement

1. Kilomètres parcourus dans une journée; montre tes calculs.

2. Kilomètres parcourus dans une semaine; montre tes calculs.

Tâche 3 – La note d’une collègue

C1

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l’information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 1

Tâche

Lire une note d’une collègue pour repérer des renseignements précis.

Appui préparatoire à la tâche jalon 109

Activités d’apprentissage

- ▶ Indiquer aux personnes apprenantes que ce n’est pas toujours la même PSSP qui visite un client chaque jour. La PSSP doit pouvoir lire les notes laissées par ses collègues ainsi que par le client, la famille du client et le mandataire spécial (personne autorisée à prendre des décisions).
- ▶ En plénière, lire la note ci-dessous rédigée par une collègue de Paula. Ensuite, inviter les personnes apprenantes à travailler en groupe de deux pour répondre aux questions à l’Annexe 3.
- ▶ Une fois le travail terminé, discuter des réponses en plénière et corriger au besoin.

À NOTER

Le 8 janvier

Madame Lavoie avait un taux élevé de glycémie ce matin. Elle avait mangé des aliments sucrés, entre autres des raisins secs. J’ai rangé tous les aliments au fond de l’armoire blanche.

Pendant ses exercices, elle s’est blessée à la jambe droite. J’ai mis de la glace sur l’enflure.

Elle refuse souvent de prendre sa douche. Je lui dis que je vais lui préparer un thé après sa douche. Elle sourit et accepte de se laver. Elle adore son thé.

Lucia N.

PSSP

ANNEXE 3

Réponses

- 1) Quel est le nom de la cliente? **Madame Lavoie**
- 2) La cliente refuse de prendre sa douche. Quel truc la PSSP utilise-t-elle? **Elle lui dit qu'elle va lui préparer un thé après sa douche.**
- 3) Pourquoi la cliente a-t-elle un taux élevé de glycémie? **Elle a mangé des aliments sucrés, entre autres des raisins secs.**
- 4) Quelle jambe a été blessée? **La jambe droite**
- 5) Que faisait la cliente quand elle s'est blessée à la jambe? **Ses exercices**
- 6) Où la PSSP a-t-elle mis les aliments sucrés? **Au fond de l'armoire blanche**
- 7) La cliente a-t-elle pris sa douche? **Oui**
- 8) Qu'est-ce que la PSSP a mis sur la jambe blessée? **De la glace**
- 9) Qui a rédigé la note? **Lucia N., une PSSP**
- 10) Quelle est la date de la visite de la PSSP? **Le 8 janvier**

ANNEXE 3

La note d'une collègue

Lis la note rédigée par ta collègue. Ensuite, réponds aux questions.

À NOTER

Le 8 janvier

Madame Lavoie avait un taux élevé de glycémie ce matin. Elle avait mangé des aliments sucrés, entre autres des raisins secs. J'ai rangé tous les aliments au fond de l'armoire blanche.

Pendant ses exercices, elle s'est blessée à la jambe droite. J'ai mis de la glace sur l'enflure.

Elle refuse souvent de prendre sa douche. Je lui dis que je vais lui préparer un thé après sa douche. Elle sourit et accepte de se laver. Elle adore son thé.

Lucia N.

PSSP

Questions

1) Quel est le nom de la cliente?

2) La cliente refuse de prendre sa douche. Quel truc la PSSP utilise-t-elle?

3) Pourquoi la cliente a-t-elle un taux élevé de glycémie?

4) Quelle jambe a été blessée?

5) Que faisait la cliente quand elle s'est blessée à la jambe?

6) Où la PSSP a-t-elle mis les aliments sucrés?

7) La cliente a-t-elle pris sa douche? Oui ou non

8) Qu'est-ce que la PSSP a mis sur la jambe blessée?

9) Qui a rédigé la note?

10) Quelle est la date de la visite de la PSSP?

Tâches additionnelles

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 2**Tâches**

Expliquer les tâches ménagères accomplies et les soins fournis au client pour en discuter avec la famille.

Expliquer ses observations et les besoins supplémentaires du client pour en discuter avec le superviseur.

A2

Grande compétence A : Rechercher et utiliser de l'information
Groupe de tâches A2 : Interpréter des documents

Niveau 2**Tâche**

Consulter un plan de soins pour trouver les soins précis à fournir.

C1

Grande compétence C : Comprendre et utiliser des nombres
Groupe de tâches C1 : Gérer de l'argent

Niveau 2**Tâche**

Calculer le total des frais mensuels de déplacement pour connaître le montant de son remboursement.

B1

Grande compétence B : Communiquer des idées et de l'information
Groupe de tâches B1 : Interagir avec les autres

Niveau 2**Tâche**

Discuter d'un problème pour donner son opinion et trouver une solution convenable.