



Préposés/préposées aux services de soutien personnel (PSSP)

Enseignement, droit et services sociaux,
communautaires et gouvernementaux

Code CNP 4412

Sylvie Rodrigue



Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives Canada

Titre : Préposés/préposées aux services de soutien personnel (PSSP) : enseignement, droit et services sociaux, communautaires et gouvernementaux / Sylvie Rodrigue.

Noms : Rodrigue, Sylvie, 1969- auteur. | Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation, organisme de publication.

Collections : Modemploi (Centre FORA)

Description : Mention de collection: Mode emploi

Identifiants : Canadiana 20200184733 | ISBN 9782895671350 (couverture souple)

Vedettes-matière : RVM : Aides-infirmiers—Orientation professionnelle. | RVM: Aides familiales—Orientation professionnelle.

Classification: LCC RT84

.R63 2020

| CDD 610.7306/98023—dc23

Édition

Centre FORA

4800, avenue Notre-Dame

Hanmer (Ontario) P3P 1X5

Site Web : www.centrefora.com

Commandes

Téléphone : 1 888 814-4422

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Page couverture et mise en pages : Sophie Lemieux



Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

ISBN : 978-2-89567-128-2

© Centre FORA, 2017

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

Tous droits réservés. © Centre FORA, 2017, pour la présente édition.



Préposés/préposées aux services de soutien personnel (PSSP)

Enseignement, droit et services
sociaux, communautaires et
gouvernementaux

Code CNP 4412



Table des matières

Lexique	<u>5</u>
Quiz.....	<u>6</u>
Mise en situation.....	<u>7</u>
Compétences requises.....	<u>8</u>
Coup d’œil sur le métier.....	<u>9</u>
Préposée aux services de soutien personnel.....	<u>10</u>
Fournir des soins aux clients	<u>11</u>
Fournir des soins individuels.....	<u>12</u>
Consulter son horaire.....	<u>13</u>
Saluer le client.....	<u>14</u>
Consulter le plan de soins.....	<u>15</u>
Aider les clients à accomplir des activités.....	<u>16</u>
Faire des tâches ménagères.....	<u>18</u>
Fournir un soutien social ou émotionnel.....	<u>19</u>
Respecter l’autonomie du client.....	<u>20</u>
Prendre des notes.....	<u>21</u>
Gérer les sautes d’humeur des clients.....	<u>22</u>
Aider à offrir des soins palliatifs.....	<u>23</u>
Observer les limites professionnelles.....	<u>24</u>
Respecter la confidentialité.....	<u>25</u>
Collaborer avec l’équipe de santé.....	<u>26</u>
Reconnaître l’abus.....	<u>27</u>
Qualifications.....	<u>28</u>
Conditions de travail.....	<u>29</u>
Employeurs potentiels.....	<u>30</u>
Autres métiers à explorer.....	<u>31</u>



Lexique

Mot	Synonyme ou définition
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 : La préposée aux services de soutien personnel peut exercer une partie ou l'ensemble des fonctions décrites dans ce livret et bien d'autres. Les fonctions peuvent varier selon le type et les exigences de l'établissement ou du service où elle travaille. 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). 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> Les mots en anglais sont entre parenthèses et en italique. Ceci est intentionnel afin de refléter la réalité du monde du travail en Ontario.





Réponds «oui» ou «non» aux énoncés suivants :

- J'aime aider les gens.
- Je communique facilement.
- J'aime travailler en équipe.
- Je suis une personne patiente et compatissante.
- J'ai une bonne endurance physique.
- Je respecte les différences de chacun.
- J'aime avoir un horaire flexible.
- Je crée un milieu sécuritaire et confortable.
- Je m'intéresse à la santé mentale et physique.
- J'aime garder mes connaissances à jour.

**Si tu as répondu «oui» à la majorité de ces questions,
ce métier est peut-être pour toi!**



Mise en situation



— Salut! Je me nomme Paula. J'exerce le métier de préposée aux services de soutien personnel depuis plusieurs années. J'aide les clients chez eux. Je suis une personne responsable et fiable, et je fournis des soins aux clients.

Suis-moi pour avoir un aperçu d'une journée dans le métier de préposée aux services de soutien personnel, ou PSSP.



Compétences requises



- ✓ Fiabilité et sens des responsabilités
- ✓ Sens de l'organisation
- ✓ Patience
- ✓ Flexibilité
- ✓ Compassion
- ✓ Empathie
- ✓ Esprit d'équipe
- ✓ Gestion du temps
- ✓ Facilité à communiquer
- ✓ Capacité de résoudre des problèmes
- ✓ Honnêteté



Coup d'œil sur le métier



La préposée aux services de soutien personnel est responsable :

- de fournir des soins aux clients
- de collaborer avec le client, sa famille, ses superviseurs et l'équipe de soins
- de créer un milieu sécuritaire et confortable pour le client
- d'aider les clients à faire des activités de chaque jour comme s'habiller, se laver, manger
- de documenter les soins fournis
- de signaler des changements dans la santé du client



Préposée aux services de soutien personnel



La préposée aux services de soutien personnel (la PSSP) fournit des soins aux clients. De plus, la PSSP (personal support worker, PSW) :

- comprend les besoins physiques et émotionnels des clients
- aide les clients à adopter des comportements positifs et sains
- a une attitude positive et amicale
- est membre d'une équipe de soins
- rédige des rapports
- reconnaît les signes d'abus

La PSSP doit fournir un casier judiciaire avant d'être embauchée.



Fournir des soins aux clients



La préposée aux services de soutien personnel interagit avec les clients.

La PSSP doit parler aux personnes :

- avec compassion
- avec patience
- en étant aimable

Établir une bonne relation avec les clients permet de mieux répondre à leurs besoins.



Fournir des soins individuels



La PSSP s'occupe de plusieurs clients dans une journée.

Ces personnes ont divers besoins. Par exemple, elles :

- ont de la difficulté à se déplacer ou ont un handicap
- ont une déficience cognitive
- sont de nouvelles mères qui ont besoin de soins pour leur bébé
- ont une maladie ou une blessure
- sont âgées et atteintes de démence
- ont besoin de soins palliatifs (soins en fin de vie)

Certaines personnes ont besoin d'aide à court terme et d'autres, à long terme.



Consulter son horaire



La PSSP consulte son horaire chaque jour.

Elle doit savoir quel client visiter et à quelle heure.

Elle doit savoir gérer son temps.

Elle appelle le premier client et lui dit : «Je serai chez vous dans environ 15 minutes.»



Sauler le client



Quand la PSSP arrive chez le client, elle le salue.

« Bonjour, Monsieur Lauzon, comment allez-vous aujourd'hui? »

Il est important d'établir une relation de confiance avec le client.



Consulter le plan de soins



La PSSP consulte le plan de soins. C'est un plan établi par d'autres professionnels de la santé comme des médecins et des infirmières. Le plan indique ce qu'il faut faire pour aider le client.

Voici des exemples d'activités dans le plan de soins :

- aider le client à :
 - se laver
 - aller aux toilettes
 - s'habiller
 - prendre ses médicaments
 - manger
 - faire ses exercices
- vérifier le taux de glycémie, c'est-à-dire le niveau de sucre (glucose) dans le sang
- faire des tâches ménagères légères



Aider les clients à accomplir des activités



La PSSP effectue les activités indiquées dans le plan de soins.

Par exemple, elle demande au client de prendre sa douche.

Elle met ses vêtements sales dans le panier à linge.
Elle sort des vêtements propres et les place sur le lit.

Après la douche, elle aide le client à s'habiller.



Aider les clients à accomplir des activités



Ensuite, la PSSP aide son client à faire les exercices indiqués. Ces exercices l'aident à se déplacer plus facilement.

Ensuite, elle utilise un petit appareil portatif appelé un glucomètre pour vérifier le taux de glycémie.

Une aiguille pique le bout du doigt. Elle note les résultats dans le carnet du client.

Enfin, elle sort les médicaments du client et lui donne un verre d'eau. La PSSP observe le client. Elle s'assure qu'il prend ses médicaments et boit de l'eau.



Faire des tâches ménagères



Parfois, la PSSP accomplit des tâches ménagères légères pour le client.

Voici des exemples :

- laver la vaisselle
- passer l'aspirateur
- épousseter
- faire la lessive
- préparer des repas
- accompagner le client



Fournir un soutien social ou émotionnel



La PSSP converse avec le client. Elle lui pose des questions et écoute ses réponses.

- « Il fait soleil aujourd’hui. Avez-vous entendu les oiseaux ce matin? »
- « Comment va votre hanche aujourd’hui? »
- « Avez-vous bien dormi? »
- « Est-ce que votre famille vient vous voir aujourd’hui? »

Il est important de s’assurer que le client peut comprendre les questions et participer à la conversation.



Respecter l'autonomie du client



Les clients peuvent prendre des décisions concernant leur état de santé.

Parfois, un client n'a pas les capacités nécessaires pour prendre des décisions. Dans ce cas, il a un « mandataire spécial ». C'est une personne qui a le droit de prendre des décisions pour lui.

Si la décision du client peut nuire à sa santé, la PSSP l'indique à sa superviseure.

La PSSP doit respecter les opinions, les valeurs et les croyances du client.



Prendre des notes



La PSSP note les soins fournis lors de sa visite. Elle documente ses interactions avec le client.

Elle note des détails importants. Par exemple, elle doit noter des changements de comportement ou dans l'état de santé du client.

Ceci aide l'équipe de soins à modifier le plan de soins.



Gérer les sautes d'humeur des clients



Un client qui souffre de démence peut crier, utiliser un langage inapproprié ou être violent.

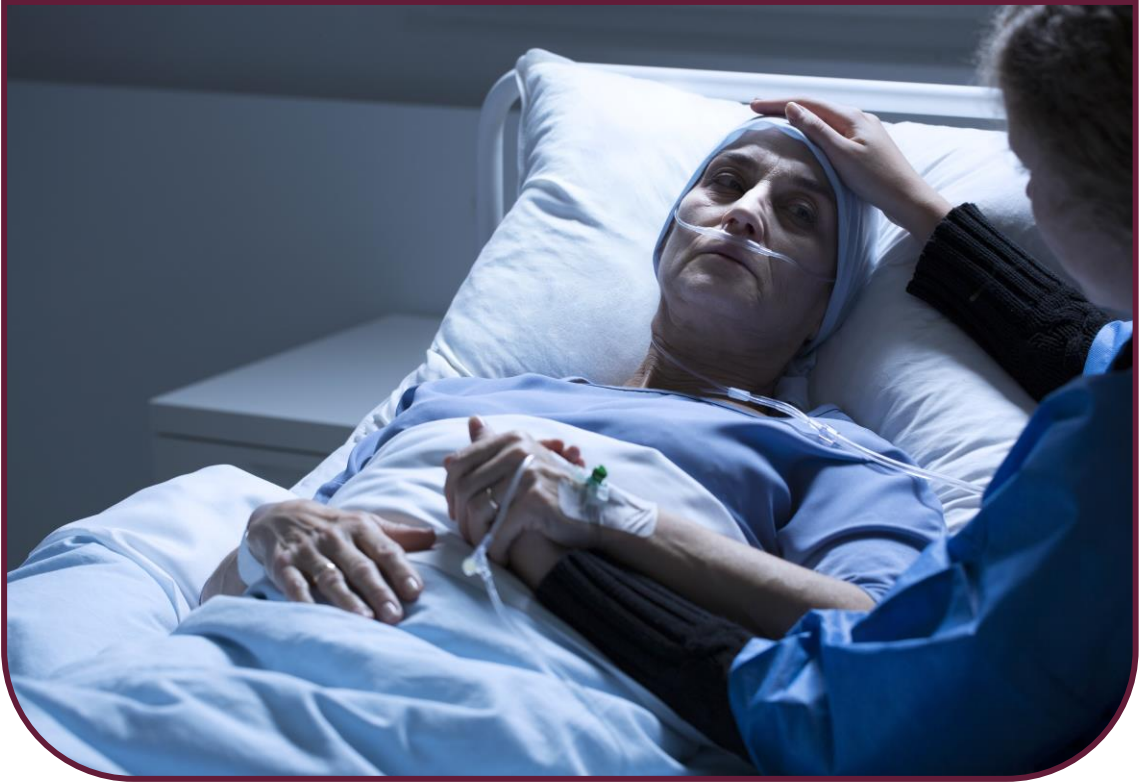
La PSSP utilise des stratégies pour réduire ces comportements. Elle doit :

- rester calme
- déterminer les causes du comportement
- essayer de calmer la situation
- proposer une solution

Elle doit s'assurer que la situation est sécuritaire pour le client, les autres et pour elle-même.



Aider à offrir des soins palliatifs



Certains clients sont en fin de vie. La PSSP aide à leur offrir des soins palliatifs.

Elle note les signes vitaux et les signes de douleur.

Elle propose des techniques pour soulager l'inconfort et la douleur.

Elle leur offre du soutien dans les derniers moments de leur vie.

La PSSP doit toujours respecter les valeurs culturelles et les désirs de ces clients.



Observer les limites professionnelles



La PSSP doit connaître ses rôles et ses responsabilités.
Il est interdit d'avoir des comportements inappropriés, comme :

- négliger un client
- lui infliger de mauvais traitements
- avoir une relation intime avec un client
- emprunter de l'argent à un client
- accepter des cadeaux d'un client
- demander à un client de modifier son testament
- utiliser un langage inapproprié
- faire des commentaires sur la race, l'identité sexuelle ou autre



Respecter la confidentialité



Il est important de protéger la vie privée du client.

La PSSP a accès à certains renseignements personnels.
Elle doit maintenir la confidentialité de ces renseignements.

Elle doit avoir le consentement du client pour
partager de l'information, même avec sa famille.



Collaborer avec l'équipe de santé



Chaque professionnel de la santé a un rôle à jouer au sein de l'équipe. Voici des membres possibles de l'équipe :

- médecin
- infirmière
- gestionnaire de cas
- travailleuse sociale
- autres travailleurs de la santé
- préposée aux services de soutien personnel

La PSSP peut uniquement effectuer des actes autorisés. Par exemple, elle ne peut pas donner une injection. C'est le travail d'une infirmière.



Reconnaitre l'abus



Les personnes vulnérables sont parfois victimes d'abus.
La PSSP doit pouvoir reconnaître les signes de négligence
ou d'abus.

- physique
- psychologique
- émotionnel
- sexuel
- financier

Il peut aussi être appelé à travailler de longues heures
en cas d'urgence.



Qualifications



Il est recommandé de suivre une formation pour travailler comme PSSP.

Un programme de préposée aux services de soutien personnel est offert dans :

- des collèges d'arts appliqués et de technologie (CAAT)
- des collèges privés d'enseignement professionnel (CPEP)
- des conseils scolaires de district (programmes pour adultes)

Il faut aussi fournir une vérification de l'aptitude à travailler auprès de personnes vulnérables (VAPV).

C'est une vérification du casier judiciaire plus approfondie.



Conditions de travail



La PSSP travaille dans un environnement qui varie d'un client à l'autre.

Elle a un horaire flexible. Elle peut indiquer sa disponibilité pour travailler seulement :

- le matin
- l'après-midi
- la fin de semaine

Elle doit fournir les soins nécessaires à chaque client dans les délais indiqués. Elle doit donc bien gérer son temps.



Employeurs potentiels



La préposée aux services de soutien personnel peut travailler dans :

- les maisons de soins infirmiers
- les centres de soins de longue durée
- les résidences pour personnes âgées
- les hôpitaux

Elle peut aussi travailler pour les agences communautaires et se rendre au domicile des clients.



Autres métiers à explorer



Les compétences et les savoir-faire acquis par la préposée aux services de soutien personnel peuvent être réinvestis dans d'autres métiers. Par exemple :

- Accompagnatrice de personnes ayant une déficience visuelle (Attendant for persons with a visual impairment)
- Accompagnatrice de personnes handicapées (Attendant for persons with disabilities)
- Aide familiale résidente — personnes âgées (Live-in caregiver — seniors)
- Aide ménagère (Homemaker)
- Personne de compagnie (Companion)
- Préposée à l'entretien ménager et au nettoyage (Housekeeper)



