



CONSEIL SUR LA PRATIQUE

LE RECOURS AU PERSONNEL DE SOUTIEN

DATE: 2012

LE RECOURS AU PERSONNEL DE SOUTIEN

Alexandra Rowland-Carling Ph.D., Director of Professional Practice and Quality Assurance

À l'ère de charges professionnelles remplies de défis, on ne peut qu'apprécier la contribution du personnel de soutien dans toutes les activités de la gamme des services fournis. L'Ordre a préparé un énoncé de position sur l'utilisation de personnel de soutien par les orthophonistes. Cet énoncé de position est disponible sous l'onglet **Normes de pratique, Énoncés de position** de notre site Web. Il contient de l'information sur la préparation en vue du recours à du personnel de soutien, et explique les responsabilités relatives aux services, l'utilisation appropriée du personnel de soutien et la détermination de la quantité de supervision requise. Nous avons également entrepris l'élaboration d'un énoncé semblable pour guider les audiologistes dans leur recours au personnel de soutien. Nous en sommes à évaluer les commentaires reçus de nos membres et des autres parties externes concernées.

Vous vous demandez peut-être pourquoi nous utilisons l'expression « personnel de soutien » plutôt que « assistant en troubles de communication ». C'est dû à plusieurs raisons.

Les assistants en troubles de communication ne sont pas réglementés et leur titre n'est donc pas protégé. De plus, l'Ordre ne peut pas approuver un type de personnel de soutien plus qu'un autre. Il reconnaît l'étendue des personnes capables de remplir ce rôle. Pendant notre tournée des diverses régions de la province, il est particulièrement intéressant de voir de quelles manières nos membres diffèrent dans leur recrutement, formation et utilisation du personnel de soutien. Dans plusieurs régions, les membres embauchent des diplômés des programmes de formation collégiaux d'assistants en troubles de communication. D'autres membres recrutent du personnel de soutien du domaine de l'éducation historiquement alors que d'autres utilisent des assistants en réhabilitation qui sont ensuite formés par l'orthophoniste.

Peu importe la personne employée dans le rôle de personnel de soutien, plusieurs facteurs importants doivent être pris en considération lorsque vous déterminez qu'une personne assumera ce rôle et les tâches dont elle sera responsable. L'audiologiste et l'orthophoniste sont responsables de tous les services fournis par du personnel de soutien et assument en tout temps la responsabilité légale et éthique de l'intervention auprès du patient/client. La notion de pratique éthique est suffisamment importante pour avoir été intégrée à notre code de déontologie (voir l'onglet **Normes de pratique, Code de déontologie** dans le site Web) :

« Les audiologistes et les orthophonistes doivent s'abstenir de laisser du personnel de soutien ou des étudiants fournir des services sans la supervision voulue ». Point 2.4 du Code

de déontologie

SCÉNARIOS DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Q: Un orthophoniste dans un organisme peut-il superviser un assistant en troubles de communication employé par un autre organisme?

Il est important pour les employeurs concernés et le personnel de bien comprendre le rôle du personnel de soutien et des orthophonistes surveillants (*section 1.a, b et c de l'Énoncé de position*). Nous recommandons qu'une entente soit envisagée entre les organismes. Chaque orthophoniste qui supervise un employé de soutien a la responsabilité du patient/client recevant le service. Si la compétence de l'employé de soutien pour une activité en particulier n'est pas jugée suffisante et ne s'améliore pas après une période de formation, l'orthophoniste surveillant doit avoir le pouvoir de modifier ou de retirer les activités confiées à cet employé (*section D2a de l'Énoncé de position*).

Q: Puis-je utiliser un assistant en réhabilitation comme employé de soutien pour mes patients à l'hôpital?

Oui, à condition de pouvoir le superviser conformément à l'Énoncé de position de l'OAAO. Vous devez également tenir compte de la compétence et de l'expérience de l'employé de soutien, notamment :

1. sa connaissance du rôle du personnel de soutien;
2. sa connaissance de l'éthique professionnelle liée aux activités dont il sera responsable;
3. sa capacité de s'identifier aux patients/clients, à la famille et aux aidants et aux autres membres de l'équipe et d'interagir avec eux de façon respectueuse et positive;
4. sa capacité d'accomplir les tâches assignées dans le délai accordé.

Section C2a de l'Énoncé de position

Lorsque du personnel de soutien nouveau est présent ou lorsque de nouvelles tâches sont ajoutées, c'est le devoir de l'orthophoniste de former et de superviser directement ces personnes au moins 20 % du temps. Après la période initiale, l'orthophoniste surveillant doit être disponible pour communiquer aisément avec le personnel de soutien et lui fournir de l'aide, au besoin.

Encore une fois, il serait important de tenir compte de la situation d'emploi. Si en tant qu'orthophoniste, vous n'êtes pas satisfait de l'intervention de rééducation du langage ou de la parole de l'assistant en réhabilitation, mais qu'un physiothérapeute ou un ergothérapeute l'est, quel serait l'impact sur votre capacité de continuer à superviser l'assistant en réhabilitation? Vous voudrez peut-être faire en sorte que des mesures soient prévues au cas où ce scénario devait se produire.

Q: Je travaille dans une région rurale et certains des organismes dont je suis responsable sont situés à sept heures de route. Parfois, je ne peux donc pas rencontrer le personnel de soutien pendant plusieurs semaines à la fois. Puis-je utiliser la technologie pour superviser ce personnel?

L'Énoncé de position contient des définitions à la dernière page, notamment de ce qu'on entend par la supervision du personnel de soutien. Par « supervision directe », on entend

l'observation concrète de l'employé de soutien dispensant l'intervention à un patient/client en temps réel. Cette supervision permet au membre de guider l'employé et de lui fournir une formation supplémentaire en cours d'emploi. La supervision directe peut également se faire à distance, par voie électronique et par Internet, à l'aide de la vidéo interactive avec audio. Assurez-vous que le système utilisé est sécurisé afin de ne pas compromettre la vie privée du patient/client et que votre employeur approuve le système utilisé.

Par supervision indirecte, on entend toutes les tâches de supervision qui ne sont pas effectuées directement. Encore une fois, vous pouvez utiliser la technologie, notamment le téléphone, le courrier électronique et l'évaluation de séances filmées ou enregistrées.

Il est utile de noter que le Code de déontologie stipule que les membres ont l'obligation professionnelle de veiller à ce que l'évaluation, la consultation ou le traitement initial offert à leurs patients/clients se fasse dans le cadre d'un entretien face à face. Le matériel éducatif et les soins de suivi peuvent être judicieusement prodigués par des moyens électroniques (2.5).

Nous vous encourageons à relire l'Énoncé de position sur l'utilisation du personnel de soutien par les orthophonistes afin de vous rafraîchir la mémoire sur le recours approprié à ces collègues précieux pour en tirer le meilleur parti possible, de manière éthique, et pour protéger ainsi le public que nous servons.

Pour toute question, veuillez communiquer avec :

Alexandra Carling-Rowland, Ph. D., Ins. OAOO

Directrice de pratique professionnelle et d'assurance de la qualité

Courriel : acarlingrowland@caslpo.co.

Tél. : 416-975-5347, poste 226