

Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest

Catégorie

2

Profil de compétences – Assistant en réadaptation (3462)

1. Connaissances (Savoir)

Les connaissances correspondent aux connaissances requises pour l'exercice des fonctions reliées au titre d'emploi. Les connaissances requises sont liées à l'organisation, au cadre administratif et législatif, au titre d'emploi ou encore directement au poste occupé.

Liées à l'organisation	• Mission • Vision • Valeurs • Code d'éthique • Objectifs prioritaires de l'organisation • Philosophie de gestion • Populations et territoire • Installations • Organigramme • Offres de service des différentes directions • Rôles des différents intervenants dans l'organisation (intra/interdirections) • Documents d'encadrement : - cadres de référence - politiques - procédures • Intranet
Liées au cadre administratif et législatif	Organismes (gouvernementaux, régionaux, locaux) • Organismes communautaires locaux Lois • Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) • Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels • Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (Loi P38) • Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (PL 21) • Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé (Loi 90) • Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Codes • Dispositions appropriées du Code civil du Québec (consentement, droits, confidentialité, etc.). • Code des professions (champs d'exercice et activités réservés, etc.) Cadres, Politiques, Règlements, Normes, Procédures, Programmes (hors CISSMO) • Charte des droits et libertés de la personne

Liées au titre d'emploi	• Moyens et stratégies d'intervention selon les caractéristiques de la clientèle concernée • Principaux instruments et grilles d'observation • Techniques d'animation • Techniques d'observation • Conditions physiques et psychosociales spécifiques à la clientèle desservie • Aménagement adéquat des lieux d'intervention selon les caractéristiques de la clientèle concernée • Refus de recevoir des soins ou des services
Connaissances spécifiques liées au poste : DPD - Résidence à assistance continue (RAC)	• Programme TC-TGC du CISSMO • Processus clinique DPD : principes directeurs, approches d'intervention et étapes • Particularités des usagers ayant un TC-TGC • Facteurs entraînants ou susceptibles d'entraîner des problèmes de comportement, d'isolement ou de difficulté d'adaptation • Système d'émulation • Composantes essentielles à la pratique en TGC : - analyse et intervention multimodales (AIMM) - techniques d'observation - plan d'action multimodale en troubles graves du comportement (PAMTGC) - intervention sécuritaire lors de conduites agressives (Exemple : ITCA) - intervention post événement critique (Exemple : IPEC) - prendre soin de soi en contexte TGC • Mesures de remplacement et de contrôle • Soins d'assistance à la personne dans les activités de la vie quotidienne et de la vie domestique (AVQ-AVD) • Principes pour le déplacement sécuritaire de personne (PDSP) : - selon les besoins spécifiques d'un milieu (à la demande du gestionnaire) • Réanimation cardiorespiratoire (RCR) : - selon les besoins spécifiques d'un milieu (à la demande du gestionnaire)

2. Compétences fondamentalesⁱ

Les compétences fondamentales correspondent aux valeurs et aux compétences transversales attendues de tous les employés de catégorie 4 indépendamment de leur titre d'emploi.

Bienveillance

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Démontrer un souci pour les autres et entretenir des relations basées sur l'écoute et les échanges courtois qui témoignent du respect de tous	• Se montre intègre, transparent et honnête envers tous • Fait preuve de respect, d'ouverture, d'écoute, de tolérance, d'humanisme et d'humilité • Soutient et guide sans prendre la responsabilité de l'autre • Est à l'écoute de soi et des autres • Fait preuve de tact et de courtoisie • Sait créer une ambiance de travail agréable

Collaboration

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Travailler ensemble, communiquer nos idées et encourager le partage d'expertise dans le but d'atteindre nos résultats collectifs	• Comprend et respecte les rôles, les fonctions et les activités réservées des membres de l'équipe interdisciplinaire • Clarifie et établit les zones de responsabilités spécifiques et partagées en collaboration interprofessionnelle • Démonstre un intérêt et une ouverture au travail d'équipe • Partage avec les membres de l'équipe tout renseignement utile à la situation • Fournit des avis selon son champ d'expertise • Participe, au besoin, aux réunions d'équipe, aux rencontres interdisciplinaires et aux séances de travail d'équipe • Utilise diverses stratégies favorisant le travail d'équipe (ex. négociation, résolution de conflits, résolution de problèmes) • Développe des partenariats avec les détenteurs d'expertise et acteurs clés liés à son rôle (interprofessionnels, interdirections, intersectoriels, communautaires, etc.)

Engagement

Définition	Indicateurs de comportements attendus
S'impliquer et contribuer activement pour concrétiser nos ambitions, respecter nos obligations et développer un sentiment d'appartenance fort	• Adhère aux orientations de l'établissement • Développe son sentiment d'appartenance envers l'organisation • Promeut des mesures qui favorisent le respect des valeurs communes et l'environnement de travail • Fait preuve de loyauté • Démonstre une volonté d'apprendre • Donne suite à ses engagements dans un délai raisonnable

Audace

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Se donner un espace pour innover dans nos façons de faire, afin de réaliser nos ambitions	• Fait preuve de créativité : - est capable de réfléchir à des solutions nouvelles - ose des modèles moins traditionnels - propose des idées innovatrices • Démonstre un esprit d'initiative • S'ouvre aux nouvelles pratiques • Fait preuve de courage dans les actions difficiles tout en gérant le risque • Vise à améliorer les processus ou le rendement des services rendus

Cohérence

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Décider et agir avec pertinence et équité en étant solidaire envers nos orientations communes	• Communique et agit avec une cohérence organisationnelle : - donne du sens au travail - agit en fonction des orientations • Assume ses responsabilités, son imputabilité et ses obligations jusqu'au bout

	• Agit avec pertinence, équité et justice dans toutes les actions et décisions • Manifeste de la continuité dans ses idées et ses actes
--	--

Civilité

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Adopter une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement ou de violence	• Respecte et traite de façon égalitaire ses collègues de travail • Évite toute forme de discrimination à l'égard d'autrui • Explore les différends pouvant mener à de l'incompréhension ou à un conflit et cherche rapidement à les atténuer • Identifie à son supérieur immédiat toute forme d'incivilité, de situation conflictuelle, de harcèlement ou de violence subie ou dont il est témoin • Résout par soi-même les situations problématiques dans la mesure où les circonstances le permettent • Fait les démarches requises afin d'obtenir de l'aide au besoin

Éthique et déontologie

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Respecter les principes éthiques et déontologiques	• Obtient et documente le consentement libre, éclairé et continu de l'utilisateur • Respecte les règles de confidentialité dans le cadre de son travail • Assure le respect du secret professionnel • Évite de se placer dans des situations de conflits d'intérêts • Met en place les moyens nécessaires pour minimiser les effets de ses propres attitudes et valeurs sur ses actions professionnelles • Identifie les questions éthiques soulevées lors de ses interventions et prend les actions nécessaires • Participe à la résolution d'un dilemme éthique en suivant un processus décisionnel rigoureux qui tient compte des conséquences, des valeurs et de l'intérêt public • S'assure de ne pas porter préjudice aux intérêts, aux orientations ou à la réputation du CISSS de la Montérégie-Ouest

Sécurité

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Appliquer les mesures relatives à la sécurité	• Applique les principes de réduction du risque pour sa sécurité, sa santé, le bien-être des usagers et de ses collègues : - la gestion des risques et les mesures de contrôle des infections - les principes d'ergonomie - les mesures d'urgence - les mesures entourant la gestion des déchets biologiques (lorsqu'applicable) • Assure le maintien d'un environnement sécuritaire pour les usagers, le personnel et les visiteurs • Déclare tout incident et accident, incluant les situations à risques et assure les suivis requis selon la situation • Reconnaît des indices de stress et d'épuisement professionnel et détermine des moyens à mettre en place • Signale les problématiques liées aux équipements et au matériel

- Utilise les technologies de façon sécuritaire

Orienté vers la clientèle

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Établir des relations positives avec les usagers et maintenir un haut niveau de satisfaction en offrant des services ou produits de qualité visant à répondre à leurs besoins et attentes	• Établit un contact chaleureux et professionnel : - crée un lien de confiance par l'écoute, l'empathie et le soutien - adopte une attitude d'accueil et d'accompagnement qui témoigne d'un dosage approprié dans l'empathie et la distance nécessaire par rapport à la situation - maintient une communication en continu avec l'utilisateur - valide régulièrement la satisfaction de l'utilisateur envers les services • Agit d'une manière qui respecte le caractère unique et la diversité de l'utilisateur : - identifie les besoins, les valeurs et les préoccupations de l'utilisateur - intervient en cohérence avec les valeurs de l'utilisateur et son point de vue sur sa santé - respecte la diversité, notamment les différences culturelles et s'y ajuste de façon respectueuse • Promeut l'autodétermination de l'utilisateur : - habilite l'utilisateur à s'engager dans ses soins de santé • Promeut la prise de décision partagée avec l'utilisateur • Adapte ses interventions en fonction des capacités physiques, mentales et cognitives de l'utilisateur ainsi que de son niveau de littératie définit comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités » (OCDE, 2000, p.x) • Se préoccupe de l'accessibilité et la continuité des services • Fait la promotion des services et des ressources nécessaires à l'utilisateur

Communication interpersonnelle, orale/écrite

Communication interpersonnelle

Définition	Indicateurs de comportements attendus
S'exprimer de manière claire et précise et savoir adapter son mode de communication en fonction de son auditoire	• Communique l'information avec respect • Adapte l'approche de communication au contexte : - niveau de compréhension de l'interlocuteur - objectif de la rencontre • Fait preuve de sensibilité envers les autres et adapte sa façon de communiquer en conséquence

Communication orale/écrite

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Savoir transmettre des idées dans un langage juste et approprié, savoir communiquer des idées par le biais d'une approche dynamique adaptée à l'auditoire	• Applique les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation • Communique de façon claire et concise en utilisant un vocabulaire précis • Utilise un vocabulaire juste pour favoriser une communication constructive • Pose des questions claires et incite à ce qu'on lui en pose

Capacité d'adaptation

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Accueillir positivement les changements et faire preuve de flexibilité	• Se rallie aux orientations de l'organisation même si elles ne correspondent pas à ses positions initiales • Modifie ses stratégies afin de faire face aux nouvelles exigences • Réagit favorablement aux changements • Trouve un juste équilibre entre les différentes demandes pour gérer le temps, la charge de travail, les ressources et les priorités afin de demeurer efficace • Saisit les occasions de leadership et de participation à la gestion du changement

Intelligence émotionnelle et relationnelle

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Démontrer une connaissance de soi, établir des relations de qualité en faisant preuve de tact, de diplomatie, d'ouverture, de tolérance, d'écoute et de sensibilité	• Connaît ses forces et ses limites • Est conscient de l'effet de son propos sur autrui • Contrôle ses réactions afin d'éviter des effets négatifs sur les autres • Exprime ses émotions d'une façon constructive • Sait adapter son comportement devant une réaction émotive d'autrui • Discerne les comportements qui sont acceptables de ceux qui sont inacceptables • Recherche avec humilité la rétroaction et la reçoit positivement • Offre de la rétroaction de façon constructive au moment opportun • Reconnaît ses erreurs et assume la responsabilité de ses actions

Développement professionnel

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Assurer son développement professionnel dans le respect des orientations, priorités et approches reconnues dans l'établissement en adoptant une pratique fondée sur les données probantes	• Réfléchit à sa pratique : - autoévalue son rendement professionnel - identifie ses besoins de développement professionnel • Assure son développement professionnel : - choisit et participe à des activités de développement de compétences en cohérence avec ses objectifs professionnels et les objectifs organisationnels - intègre les nouvelles connaissances et habiletés acquises dans sa pratique

Développement de la pratique professionnelle ou organisationnelle

Définition	Indicateurs de comportements attendus
Participer au développement de la pratique tant au plan professionnel qu'organisationnel	• Contribue à l'orientation des nouveaux employés • Partage ses connaissances auprès de ses pairs • Participe ou démontre de l'ouverture face aux projets de recherche • Identifie les opportunités d'amélioration continue des pratiques organisationnelles • Fait preuve d'un souci de la qualité des services en participant : - à l'évaluation des pratiques ainsi qu'au contrôle de la qualité des

	soins - à l'implantation de nouvelles pratiques - au développement des outils cliniques - à l'élaboration des politiques, protocoles et procédures - à des groupes de travail, comités consultatifs ou autres
--	--

3. Compétences de fonction

Les compétences de fonction correspondent aux compétences qui sont liées à tous les employés d'un même titre d'emploi.

Contribuer à l'élaboration des plans d'intervention en collaboration avec l'équipe interdisciplinaire	• Réalise des observations auprès des usagers au quotidien • Fait part de ses observations pour l'élaboration du plan • Partage ses connaissances des particularités des usagers
Collaborer à l'application des plans d'intervention	• Aide les usagers à effectuer les activités et exercices appropriés selon les objectifs du plan d'intervention-plan d'action • Est à l'écoute des besoins des usagers • Communique aux membres de l'équipe ses observations sur l'utilisateur • Collabore avec l'entourage de l'utilisateur • Agit en soutien auprès de l'équipe interdisciplinaire • Utilise des stratégies d'intervention qui favorise l'autonomie et l'autodétermination : - micro-gradue les tâches - utilise les capacités de l'utilisateur à son maximum - implique l'utilisateur dans les décisions qui le concerne - respecte le rythme de l'utilisateur - offre des opportunités à l'utilisateur de faire des choix
Animer des activités	• Reconnait la nécessité d'activités individuelles ou groupes selon les besoins et caractéristiques des usagers • Met en place des activités de loisirs adaptées : - qui répond aux besoins de l'utilisateur - aux caractéristiques de l'utilisateur - qui tient compte des goûts et intérêts • Encourage l'utilisateur dans la réalisation de l'activité • Fait preuve d'enthousiasme dans l'animation des activités • Soutient l'utilisateur lors de difficultés
Procéder à l'installation de certains appareils	• Prépare le matériel et l'équipement nécessaires : - s'assure de l'installation - voit au bon fonctionnement • Manipule les divers équipements • Remplit et assure le suivi des demandes de réparation du matériel
Compléter les documents liés à la pratique	• Comprend la fonction et l'utilité des instruments et grilles d'observations • Réalise des observations de qualité : - fait preuve d'objectivité dans ses observations - rapporte avec précision ses observations - se centre sur des éléments pertinents • Utilise adéquatement les outils de communications à sa disposition pour documenter la situation de l'utilisateur :

Profil de compétences – Assistant en réadaptation (3462) Résidence à assistance continue – DPD (3462)

	- grille d'observation - rapport journalier - journal de bord - note d'observation
Adopter les attitudes et comportements professionnels attendus	• Démontre des capacités d'observation • Démontre une aisance à intervenir en situation de crise • Fait preuve d'une capacité à gérer le stress • Démontre de la considération pour les usagers

4. Compétences spécifiques (en RAC DPD)

Les compétences spécifiques correspondent aux compétences spécifiquement liées à un poste au sein de l'organisation.

Appliquer des stratégies d'intervention préventives et sécuritaires en contexte de conduite agressive	• Reconnaît les signes précurseurs de conduite agressive • Reconnaît les situations où sa présence est requise dans la gestion des situations de tensions et d'escalade • Démontre une habileté à réagir promptement dès les premiers signes précurseurs • Utilise des interventions qui désamorcent les comportements d'agression en cohérence avec le PAMTGC • Démontre des comportements non verbaux et des attitudes appropriées au contexte • Utilise des techniques d'évitement et d'autoprotection/mesure de remplacement avant les mesures de contrôle • Utilise son environnement pour assurer sa sécurité et celle de l'utilisateur • Accompagne l'utilisateur dans son retour au calme • Assure le soutien à l'équipe, au besoin, lors des situations de tension et d'escalade comportementale • S'assure de l'application conforme des stratégies d'accompagnement par l'équipe (ex. prévention active)
Offrir de l'assistance à l'utilisateur dans ses activités de la vie quotidienne et domestique (AVD/AVQ)	• S'assure de préserver la dignité lors des soins • Favorise l'autodétermination de l'utilisateur dans ses AVQ/AVD • S'ajuste au niveau d'autonomie de l'utilisateur • Encourage la participation de l'utilisateur • Souligne les forces de l'utilisateur • Agit de façon sécuritaire dans l'assistance à l'utilisateur • Prodigue des soins à l'utilisateur dans le respect de la loi 90 • Administre des médicaments de façon sécuritaire dans le cadre d'actes délégués • Fournit des soins non invasifs : - réalise des suivis de santé de base : l'hydratation, l'élimination, les menstruations et le sommeil.
Adopter les attitudes et comportements professionnels attendus avec une clientèle TC-TGC	• Démontre des habiletés d'observation • Démontre une saine gestion des situations stressantes : - analyse son état mental et émotionnel après un événement critique - fait appel à des ressources d'aide au besoin • Compose avec la réception et l'expression de la charge émotionnelle (suscitée par les personnes, les événements ou les circonstances)

Références

3462 - Assistant ou assistante en réadaptation. Nomenclature du MSSS. Repéré à <http://n02.pub.msss.rtss.qc.ca/AfficherDetails.aspx?TitreEmploi=3462>

Assistant en réadaptation. Repéré à <https://www.metiers-quebec.org/sante/sante1.html>

CISSSMO. (2019) *Affichage de poste : Assistant(e) en réadaptation / PAB (Clientèle DI-TSA). Liste de rappel*
Tiré et adapté de : Agence ERASMUS. (2017). *Évaluer les compétences transversales ; un guide pour identifier, évaluer et développer les compétences transversales*. Repéré à http://www.agence-erasmus.fr/docs/2496_2496_aefa-guide-competences-juin-2017.pdf

Tiré et adapté de : CISSSMO. (2017). *Guide de référence : Appréciation de la contribution en emploi des employés*.

Tiré et adapté de : Ordre des CRHA. (2018). *Guide des compétences des CRHA et CRIA*. Repéré à <https://guide.ordrecrha.org/storage/documents/CRHA-Guide-des-competences.pdf>

Tiré de : OCDE (2000). *La littératie à l'ère de l'information. Rapport final de l'Enquête internationale sur la littératie des adultes*. Repéré à <https://www.oecd.org/fr/education/innovation-education/39438013.pdf>

CISSSMO. (2019). *Description de fonction : Assistant en réadaptation RAC – DPD (document de travail)*.

CISSSMO. (2019). *Profil des compétences des auxiliaires de santé et de services sociaux (Niveau compétente)*.

CISSSMO. (2019). *Profil des compétences des préposées aux bénéficiaires (Niveau compétente)*.

ⁱ À noter :

- Ce profil de Catégorie 2 a été réalisé pour les besoins de la Direction DPD (projet Focus en RAC).
 - Il s'agit du SEUL profil de Catégorie 2 rédigé à ce jour.
- Les « compétences fondamentales » ne reflètent donc pas les compétences fondamentales pour l'ensemble des TE de catégorie 2 (ce que devrait inclure cette section)
- Des travaux éventuels sur les TE de catégorie 2 permettront éventuellement de définir les compétences fondamentales pour TOUS les TE de catégorie 2
 - Un réajustement de la section « Compétences fondamentales » du TE Assistant en réadaptation sera alors nécessaire.