

Direction des services à la clientèle
Description de fonction
PRÉPOSÉ(E) AUX BÉNÉFICIAIRES

SUPÉRIEUR IMMÉDIAT :	CHEF D'UNITÉ, CHEFS D'ACTIVITÉS EN SERVICE
STATUT :	POSTE SYNDIQUÉ
QUART DE TRAVAIL :	JOUR – SOIR – NUIT

RESPONSABILITÉS ET TÂCHES

DESCRIPTION SOMMAIRE

¹Sous la responsabilité du chef d'unité ou du chef d'activités en service, personne qui assiste ou dispense les soins d'hygiène, de bien-être et de surveillance du résident. Elle voit au confort, aux besoins généraux, à l'occupation des résidents. Elle les aide dans leurs déplacements, effectue leur transport et peut les accompagner à l'extérieur de l'établissement. Elle supporte et accompagne le résident dans ses activités de la vie quotidienne, notamment dans la satisfaction de ses besoins biopsychosociaux selon les particularités du plan de soins.

Elle collabore avec les membres de l'équipe soignante et les autres professionnels afin d'assurer au résident un environnement adapté et sécuritaire. Elle participe aux différentes rencontres reliées aux programmes de soins infirmiers. De plus, elle communique à l'équipe soignante des informations relatives à l'état de santé et au comportement du résident.

Elle peut faire l'installation de certains appareils pour lesquels elle est formée. Elle s'assure de la disponibilité, de l'entretien et du bon fonctionnement de l'équipement et du matériel. Elle effectue le transport du matériel, des prélèvements et des dossiers.

La personne titulaire exerce sa fonction dans le respect des principes suivants :

- Milieu de vie et approche optimale;
- Amélioration continue de la qualité des soins et services et gestion des risques;
- Prévention et promotion de la santé et sécurité au travail;
- Engagement soutenu envers l'approche de partenariat de soins et services avec les résident et leurs proches, un des principes directeurs de la philosophie d'intervention de l'établissement. Cette approche collaborative permet d'offrir des soins et des services centrés sur le résident et ses proches tout en les impliquant dans les décisions qui les concernent ainsi que dans la qualité de leur milieu de vie.

¹ Afin d'alléger le texte, le féminin est utilisé.

FONCTIONS RELIÉES AU RÔLE D'ACCOMPAGNATEUR DU PAB

- Participe à l'accueil et à l'intégration des nouveaux résidents, de leurs proches en collaboration avec ses coéquipiers;
- Participe à la collecte de données en transmettant à l'infirmière et à ses coéquipiers les données relatives à la satisfaction des besoins recueillis par observation directe des résidents;
- Participe aux réunions d'équipe de l'unité de soins et assiste aux réunions interdisciplinaires sur invitation comme soignants directs selon les informations requises aux sujets discutés;
- Participe au rapport interservices et transmet en temps opportun les observations pertinentes à l'infirmière auxiliaire;
- Établit et entretient une relation aidante avec les résidents en démontrant de la disponibilité, de l'ouverture et de la souplesse;
- Adopte une approche visant la coopération maximale du résident, l'informe du déroulement des différentes activités et s'assure de sa compréhension;
- Accueille chaleureusement les proches des résidents à l'unité de vie, en tout temps, et maintient une communication positive et harmonieuse avec eux;
- Utilise quotidiennement le plan de travail pour connaître les besoins particuliers des résidents;
- Assure les soins d'hygiène et d'assistance aux résidents qui lui sont attribués en respectant leur degré d'autonomie;
- Stimule, guide et encadre le résident pour les activités des soins d'hygiène et de l'habillement (toilette partielle, bain, douche, soins des cheveux, de la bouche, ongles, barbe), en tenant compte de son potentiel résiduel et de ses limites spécifiées au plan de travail. Dispense les soins d'hygiène et d'habillement au résident en respectant le plus possible l'horaire choisi du résident compte tenu des ressources disponibles;
- Assiste le résident dans ses mobilisations et ses transferts (marcher, lever, coucher, changer les positions au lit);
- Participe aux immobilisations actives et passives des résidents;
- Aide à l'installation du résident au moment de son repas et aux collations, le stimule, l'assiste et le fait manger au besoin. Favorise la présence des conditions optimales lors de l'activité du repas (ambiance, positionnement, confort, respect du rythme et des goûts, etc.). Respecte le plan alimentaire de chaque résident;
- Distribue les cabarets et ouvre les contenants, fait manger les résidents ne pouvant le faire seuls;
- S'assure que le résident s'hydrate en quantité suffisante selon les recommandations, l'assiste et le stimule, au besoin;

- Donne, retire et vide le bassin de lit, l'urinal ou la chaise d'aisance au résident ou l'accompagne à la salle de toilette et l'assiste au besoin, selon sa demande afin de maintenir sa continence. Se préoccupe de l'intimité du résident. Utilise de façon appropriée les mesures de protection;
- Offre aux proches la possibilité de participer aux soins du résident à ses derniers moments de vie. Crée une ambiance de détente, de sérénité et de paix;
- Accompagne sur demande, les résidents dans leurs sorties extérieures pour rendez-vous médicaux, transferts intra et inter unités ou interétablissements ou autres s'il y a lieu et selon les politiques locales en vigueur;
- Range les vêtements propres et dispose des vêtements souillés selon la procédure établie;
- Fait les lits ou change la literie et les serviettes selon l'horaire établi ou selon le besoin;
- Participe à la mise à jour des plans de travail en partageant ses observations et les informations pertinentes pour assurer la continuité de soins et la qualité des services;
- Collabore à la réalisation d'activités récréatives ainsi qu'à l'occupation des résidents.

FONCTIONS RELIÉES AU CONFORT ET À LA SÉCURITÉ DES RÉSIDENTS

- S'assure du confort physique du résident : bon alignement corporel, positionnement adéquat, selon les recommandations au plan de travail;
- Aide à l'installation, si requise, des orthèses et prothèses du résident et s'assure qu'elles sont fonctionnelles : lunettes propres, appareils auditifs ouverts, propres et avec pile qui fonctionne, etc.;
- Se préoccupe, en tout temps, de la sécurité et de l'accessibilité des objets courants du résident en les disposant selon sa demande afin de favoriser son autonomie et son confort : cloche d'appel, urinal, verre d'eau, mouchoirs, téléphone, etc.;
- Répond en tout temps et avec diligence aux appels des résidents (cloche d'appel et autres moyens) ou de ses proches;
- Utilise les différents moyens pour prévenir les accidents selon les politiques locales en vigueur : bracelet d'identification, côté de lit, cloche d'appel accessible, mesures de contrôle et alternatives en place, surveillance de comportements d'agitation, ordre dans la chambre. Elle collabore également dans la recherche de solution des problématiques d'encombrement des chambres;
- Applique les principes de déplacements sécuritaires lors des mobilisations des résidents et utilise les équipements mis à sa disposition, lorsque requis, pour la sécurité et celle du résident (levier électrique, alèse de transfert, etc.), selon les modalités locales;
- Assure la surveillance constante des allées et venues des résidents et des comportements;
- Informe l'infirmière sans délai des changements significatifs dans l'état du résident ou de toute autre particularité le concernant (accident, rougeur, douleur, fugue, changement de comportement, etc.);

- Visite au moins chaque heure les résidents qui lui sont attribués afin de vérifier leur sécurité, notamment au début et à la fin de son quart de travail (détresse du résident, installation conforme de la contention, cloche d'appel accessible, ridelle de lit installée, etc.);
- Déclare sans délai à l'infirmière auxiliaire, le bris ou une défektivité matérielle selon les procédures locales (équipements ou ameublement).

FONCTIONS RELIÉES AU DROIT DES RÉSIDENTS ET À L'ENGAGEMENT COMME INTERVENANT

- Dénonce sans délai à son supérieur immédiat toute situation de maltraitance;
- Respecte les règlements, procédures et directives de l'établissement, de la direction des services d'hébergement et de l'unité de vie;
- Participe, en collaboration avec l'équipe de soins, à l'atteinte des objectifs de l'unité de vie où elle travaille et agit en accord avec la philosophie de la direction des services d'hébergement;
- Apporte sa contribution au maintien de l'esprit d'équipe et d'entraide dans l'exécution de son travail et exécute sa tâche de façon fiable;
- Intervient respectueusement auprès du résident en se préoccupant de sauvegarder la dignité du résident;
- Vouvoie le résident et lorsqu'elle l'interpelle, elle précède le nom du résident de monsieur ou madame à moins d'information contraire au plan de soins;
- Respecte le code d'éthique de l'établissement;
- Respecte l'horaire des activités choisies par le résident, y compris les heures de lever et de coucher en tenant compte des ressources du milieu;
- S'assure de respecter la confidentialité par rapport à tout renseignement confidentiel concernant le résident et respecte sa vie privée;
- Répond aux questions d'ordre général des proches en les dirigeant avec courtoisie vers l'infirmière auxiliaire pour toute situation relative à l'état de santé du résident;
- Se préoccupe des insatisfactions des résidents et des proches et collabore dans la recherche de solutions pour les résoudre;
- À la fin de son quart de travail, transmet les informations pertinentes à la continuité des soins aux préposés aux bénéficiaires du quart suivant;
- Développe et garde un bon esprit d'équipe. Informe l'infirmière auxiliaire des difficultés rencontrées dans l'exécution de ses fonctions et participe à la recherche de solutions des divers problèmes rencontrés par l'équipe;
- Présente une apparence soignée et porte l'uniforme et sa carte d'identité;
- Démonstre des habitudes d'assiduité et respecte son horaire de travail;
- Participe aux activités de formation en cours d'emploi, s'il y a lieu;
- Démonstre de la curiosité, s'informe, lit les différents communiqués et mémos;

- Collabore à l'accueil et à l'intégration du nouveau personnel et stagiaire de l'équipe de soins;
- Participe à l'appréciation de son rendement (auto-évaluation) et l'évaluation du personnel en probation avec le chef d'unité ou le chef d'activités;
- Accomplit toutes autres tâches en lien avec sa fonction, à la demande de son supérieur immédiat.

Activités d'amélioration continue de la qualité des soins et services, de la performance et de la gestion des risques

- Participe à l'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins et services;
- Contribue au maintien d'un environnement et d'une pratique sécuritaires par le respect et l'application des politiques, procédures et règlements en vigueur dans l'établissement;
- Réfère à l'agente à la bienveillance ou à la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services toute personne qui manifeste l'intention de formuler une plainte et l'accompagne dans sa démarche, au besoin;
- Déclare obligatoirement tout incident ou accident, collabore à l'analyse de l'évènement;
- Participe à l'identification et à l'application des solutions en vue d'éviter toute récurrence d'un évènement indésirable;
- Apporte le soutien requis à la personne victime d'un accident et à ses proches si nécessaire.

Fonctions spécifiques

- Vérifie à chaque intervention l'identité du résident selon la procédure;
- Assure une mobilisation sécuritaire du résident selon les principes de déplacement sécuritaire du bénéficiaire;
- Répond rapidement aux cloches d'appel;
- Assure la surveillance de la condition du résident;
- Surveille étroitement les résidents à risque (chute, violence, brûlures, suicide, fugue);
- Assure le maintien d'un environnement sécuritaire pour le résident, le personnel et les visiteurs;
- Applique les manœuvres de Heimlich selon les normes établies;
- Signale tout matériel défectueux;
- Signale toute situation à risque;
- Applique les mesures d'hygiène de base et de prévention et contrôle des infections;
- Nettoie et désinfecte le matériel (surfaces, locaux, entretien hygiénique des aides techniques) selon les procédures et protocoles en vigueur;

- Informe l’infirmière auxiliaire de tout incident ou accident dont il est témoin;
- Rassemble et identifie les effets personnels du résident lors du transfert ou du congé;
- S’assure que l’environnement, le matériel, l’équipement répondent aux normes de sécurité;
- Maintien son environnement de travail propre et ordonné;
- S’assure de l’intégrité des entrées de données dans les différents outils cliniques leurs étant destinés;
- Collabore à l’analyse des situations à risques;
- Corrige rapidement toute situation à risque;
- S’assure de l’utilisation judicieuse du matériel et des équipements et participe à l’évaluation de produits;
- Respecte les normes et standards de pratique professionnelle;
- Respecte les lois et les règlements régissant les services de santé et les services sociaux, des contrats individuels et collectifs et des politiques administratives de l’établissement;
- Connaît et applique le plan des mesures d’urgence;
- Dénonce sans délai à son supérieur immédiat les situations d’abus, de négligence et de violence.

Rôle et responsabilités en matière de prévention et de promotion de la santé et sécurité du travail

- Prend connaissance des politiques, des procédures, des directives et des communications qui le concernent;
- Utilise tous les moyens de protection mis à sa disposition dans l’exécution de son travail de façon à protéger sa santé, sa sécurité et son intégrité physique et celle des autres;
- Participe à l’identification, l’évaluation et au contrôle des phénomènes dangereux et des risques dans son milieu de travail;
- Participe aux séances de formation et d’information en matière de santé et de sécurité du travail ainsi qu’aux activités de promotion de la santé;
- Déclare tout accident du travail, incident ou situation dangereuse à son supérieur immédiat;
- Collabore au maintien d’un milieu de travail sain et exempt de harcèlement.

FORMATION ACADÉMIQUE

- Diplôme d’études professionnelles en soins d’assistance et soins infirmiers reconnue par une commission scolaire du Ministère de l’Éducation du Québec.

HABILETÉS

- Esprit d'équipe;
- Sens des responsabilités;
- Empathie et respect de la clientèle;
- Bon contact avec les résidents;
- Bon jugement;
- Flexibilité et souplesse;
- Autonomie;
- Habiletés relationnelles;
- Sens de l'organisation;
- Modèle de rôle pour ses pairs;
- Courtoisie et civilité;
- Capacité d'établir des relations interpersonnelles harmonieuses;
- Sens de l'observation.