



Normes d'exercice

pour les audiologistes et les orthophonistes

Ordre des audiologistes et des orthophonistes du Nouveau-Brunswick

Approuvées par le Conseil le 5 novembre 2025

Table des matières

Introduction	1	Norme 3.0 Compétence continue	19
Glossaire.....	1	3.1 Compétence continue	19
Objet.....	2	Norme 4.0 Gestion de la pratique.....	20
Principes fondamentaux.....	3	4.1 Sécurité et gestion des risques ...	20
Norme 1.0 Prestation de services	4	4.2 Documentation et gestion de	
1.1 Service centré sur le patient ou le		l'information	21
client	5	4.3 Supervision clinique.....	26
1.2 Pratique fondée sur des données		4.4 Publicité et communications	
probantes	6	promotionnelles.....	28
1.3 Sécurité culturelle, humilité		4.5 Frais et facturation	29
culturelle et antiracisme	7	Norme 5.0 Abus sexuels et inconduite	
1.4 Évaluation et intervention auprès		sexuelle	30
des patients ou des clients.....	8	5.1 Abus sexuels et inconduite sexuelle	
1.5 Communication	10		30
1.6 Collaboration.....	11	5.2 Gestion des limites	
1.7 Pratique concomitante	12	professionnelles	32
1.8 Soins virtuels	13	5.3 Relations sexuelles avec d'anciens	
Norme 2.0 Responsabilité professionnelle		patients ou clients.....	33
et reddition de comptes.....	14	5.4 Relations sexuelles existantes	34
2.1 Utilisation du titre.....	14	Annexe. Glossaire	35
2.2 Protection des renseignements		Remerciements.....	41
personnels et confidentialité	15	Ressources	41
2.3 Consentement.....	16		
2.4 Limites professionnelles	17		
2.5 Conflit d'intérêts	18		

Introduction

L'Ordre des audiologistes et des orthophonistes du Nouveau-Brunswick (OAONB) est l'organisme de réglementation chargé d'assurer l'exercice sécuritaire, compétent et éthique de l'audiologie et de l'orthophonie au Nouveau-Brunswick. Cela comprend la promotion de soins exempts de racisme et de discrimination, prodigués dans le respect des principes d'équité, de **diversité** et d'inclusion.

Exerçant ses activités conformément à la législation provinciale, l'OAONB protège le public en réglementant les professions d'audiologiste et d'orthophoniste, en établissant des normes d'exercice professionnel et en veillant à leur application.

Les professions d'audiologiste et d'orthophoniste sont réglementées au Nouveau-Brunswick depuis le 27 juin 1987. La législation définit le mandat de réglementation de l'OAONB, qui comprend l'élaboration, l'établissement, le maintien et l'administration de **normes d'exercice**.

Les *Normes d'exercice* définissent le rendement professionnel minimal attendu des audiologistes et des orthophonistes dans leur pratique. Elles sont mises à jour régulièrement pour refléter l'évolution des besoins et des tendances en matière d'exercice.

Toute personne immatriculée auprès de l'OAONB doit respecter les *Normes d'exercice*, quel que soit son rôle ou son milieu de travail. Le non-respect de ces normes peut être considéré comme une mauvaise conduite professionnelle, telle que définie par la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*, et pourrait entraîner des plaintes et des mesures disciplinaires.

Glossaire

Un glossaire des termes est inclus à la fin du présent document. Les termes clés qui y figurent sont indiqués en caractères gras à leur première occurrence dans chaque énoncé de norme.

Objet

Les *Normes d'exercice* ont différentes utilités pour diverses parties prenantes, tant dans les professions de l'audiologie et de l'orthophonie qu'en dehors :

OAONB	recourt aux <i>Normes</i> pour le guider dans ses réponses aux demandes de renseignements sur l'exercice, ainsi qu'aux préoccupations soulevées ou aux plaintes déposées par le public et les employeurs.
Personnes immatriculées	y trouvent des conseils sur la pratique clinique, la conduite professionnelle et la compétence continue.
Éducateurs	peuvent utiliser les <i>Normes d'exercice</i> comme cadre pour le contenu et l'élaboration des programmes d'études en ce qui concerne, notamment, la sécurité culturelle et les pratiques inclusives, l'évaluation de la pratique et l'examen des programmes, en complément aux énoncés de compétences à l'entrée en pratique.
Gestionnaires/employeurs	peuvent consulter les <i>Normes d'exercice</i> pour guider l'élaboration des descriptions de tâches, des rôles et de l'évaluation du rendement.
Autres professionnels de la santé	peuvent s'y reporter pour mieux comprendre les rôles et les responsabilités, cerner les domaines de pratique communs et explorer les possibilités de collaboration.
Public	peut utiliser les <i>Normes d'exercice</i> pour savoir à quoi s'attendre lorsqu'il reçoit des services d'audiologistes et d'orthophonistes au Nouveau-Brunswick, y compris des soins inclusifs, équitables et adaptés à la culture.

Principes fondamentaux

Les *Normes d'exercice* sont fondées sur plusieurs hypothèses et principes fondamentaux.

Les *Normes d'exercice* :



Reflètent la responsabilité de l'OAONB d'offrir à la population des services compétents et sécuritaires, et son engagement à cet égard.



Énoncent les attentes minimales obligatoires quant à la conduite professionnelle des personnes immatriculées.



S'appliquent à toutes les personnes immatriculées, quels que soient leur domaine de pratique et leur milieu.

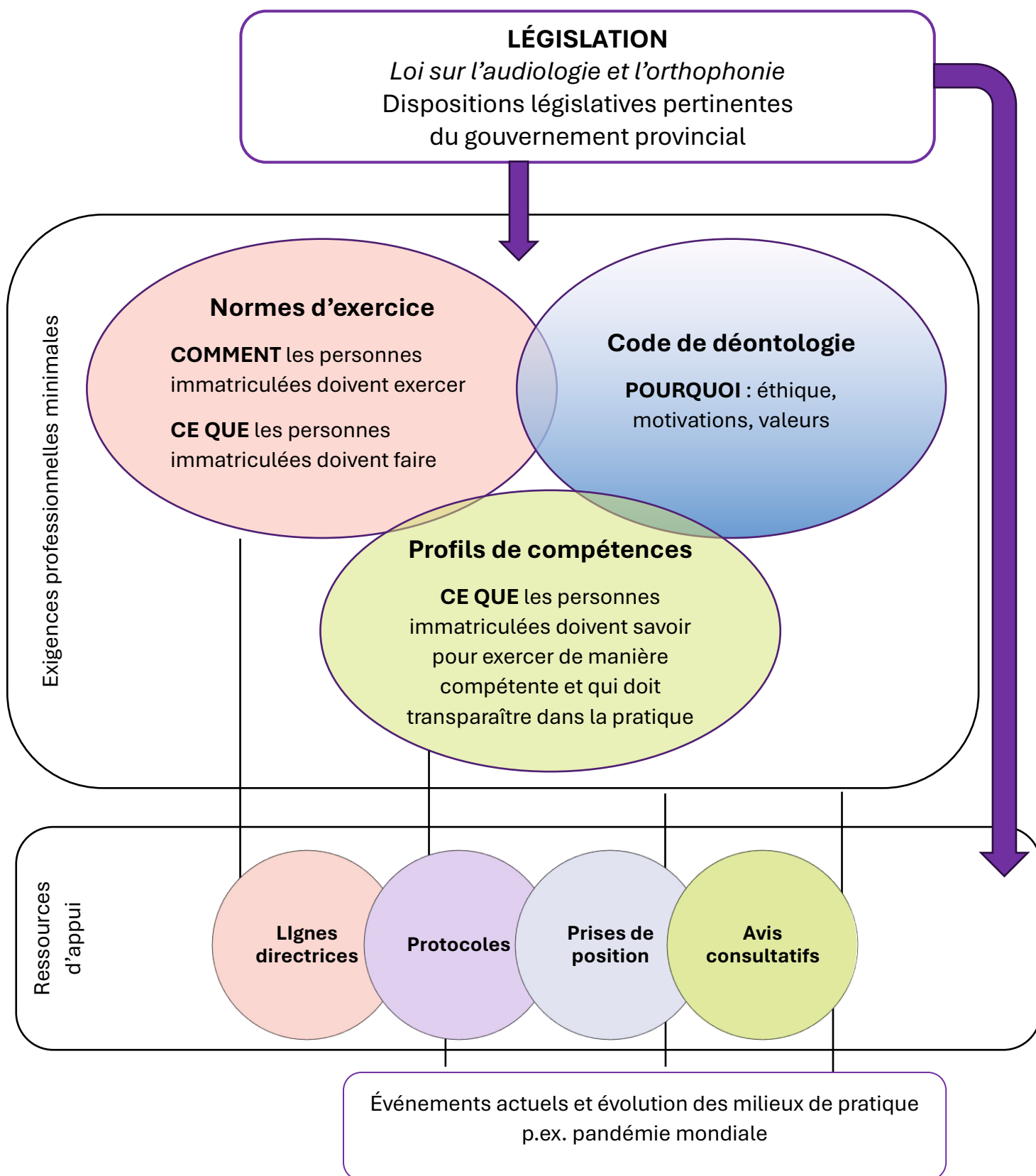


Font partie du régime législatif global et forment un continuum avec d'autres documents tels que le *Code de déontologie*, les avis consultatifs, les énoncés de position, les lignes directrices, les protocoles et les profils de compétences.

Législation et documents clés de l'Ordre

Tous les documents de l'OAONB ainsi que les dispositions législatives provinciales pertinentes sont accessibles sur le [site Web de l'OAONB](#). Un diagramme à la page suivante illustre visuellement la relation entre la législation générale de l'Ordre, les exigences professionnelles minimales à l'endroit des personnes immatriculées et les ressources étayant leur application.

REMARQUE : En cas de conflit entre les présentes *Normes d'exercice* et la législation provinciale applicable, cette dernière prévaut.



Référence : Le diagramme a été adapté avec la permission de l'Alberta College of Speech-Language Pathologists and Audiologists.

Norme 1.0 Prestation de services

1.1 Service centré sur le patient ou le client

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB offre des **services professionnels inclusifs**, sécuritaires et éthiques en adoptant une **approche centrée sur le patient ou le client**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) faire participer les patients ou les clients à la prise de décision et tenir compte de leurs besoins et de leurs objectifs dans le plan de services. Cela comprend la **collaboration** avec les patients ou les clients, d'une manière qui reflète et respecte la façon dont leurs valeurs individuelles, leur culture, leur langue et le contexte peuvent influencer la prestation des services;
- b) utiliser diverses stratégies de communication pour faciliter, et s'efforcer de vérifier, au besoin, la compréhension par les patients ou clients des services professionnels;
- c) obtenir le **consentement éclairé** des patients ou des clients aux plans d'**évaluation** et d'intervention proposés, en reconnaissant leur droit de refuser tout ou partie du service, ou de retirer leur consentement à tout moment;
- d) surveiller les réactions des patients ou des clients aux procédures d'évaluation et d'intervention et traiter en **temps opportun** toute question ou préoccupation susceptible d'influer sur leur bien-être;
- e) traiter tous les patients ou clients avec compassion, dignité, sensibilité et respect. S'efforcer d'éviter toute action qui pourrait diminuer, dénigrer ou réduire le pouvoir d'agir du patient ou du client, ou de ses **partenaires de soins**;
- f) informer les patients ou les clients des services et produits financés par des fonds publics qui peuvent répondre à leurs besoins.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à ce que leurs valeurs, leur culture, leur langue, leur identité et leurs priorités individuelles soient reconnues, respectées et intégrées aux soins sécuritaires, éthiques et professionnels qu'ils reçoivent.

Norme 1.0 Prestation de services

1.2 Pratique fondée sur des données probantes

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB favorise et utilise, dans sa pratique, une approche **fondée sur des données probantes**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) évaluer de façon critique les nouvelles recherches, les connaissances et les tendances émergentes afin de déterminer leur applicabilité à la pratique;
- b) intégrer les données probantes actuelles, les meilleures pratiques et les points de vue des patients ou des clients et des **partenaires de soins** et, le cas échéant, les lignes directrices professionnelles dans les décisions relatives à la prestation des services;
- c) soutenir l'élaboration de nouvelles connaissances par la collecte de données, l'évaluation de programmes et l'enquête clinique, le cas échéant;
- d) évaluer sa pratique afin de déterminer l'incidence des procédures fondées sur des données probantes sur les résultats des patients ou des clients.

Résultat attendu

Les **patients et clients** peuvent s'attendre à des **services de qualité**, guidés par la recherche actuelle, les meilleures pratiques et des approches **inclusives** fondées sur des données probantes, reflétant leurs valeurs et objectifs individuels.

Norme 1.0 Prestation de services

1.3 Sécurité culturelle, humilité culturelle et antiracisme

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB offre des soins **culturellement sécuritaires** et **antiracistes** à tous les patients ou clients.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) faire preuve **d'humilité culturelle** en réfléchissant à ses propres valeurs professionnelles, hypothèses, croyances et privilèges, et à la façon dont ceux-ci peuvent affecter la **relation professionnelle**;
- b) solliciter des commentaires et évaluer son propre comportement lors d'interactions avec des gens issus de divers milieux;
- c) s'engager dans une formation continue liée à la sécurité culturelle, à l'humilité culturelle, à l'antiracisme et aux **déterminants sociaux de la santé**;
- d) prendre des mesures pour déceler le racisme, s'y attaquer, le prévenir et l'éliminer en soutenant les patients ou les clients et autres parties prenantes, en reconnaissant les comportements discriminatoires et en les signalant à la direction et (ou) à l'organisme de réglementation compétent;
- e) reconnaître et respecter les droits culturels, les valeurs et les pratiques des patients ou des clients dans la planification des soins, y compris les coutumes et les protocoles liés à la santé, à la naissance et au décès, dans la mesure du possible;
- f) faire participer les patients ou les clients, les **partenaires de soins**, les membres de la collectivité ou les ressources culturelles aux soins, selon le cas et à leur demande;
- g) comprendre que les traumatismes passés ou courants, la **discrimination** et les **inégalités systémiques** pourraient influencer la façon dont les clients accèdent aux soins ou interagissent avec les fournisseurs de services.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à des soins culturellement sécuritaires, respectueux et antiracistes de la part de professionnels qui comprennent comment les traumatismes, la discrimination et les inégalités systémiques peuvent influencer leur accès aux services et leur expérience de ceux-ci, ainsi que celle de leurs proches aidants.

Norme 1.0 Prestation de services

1.4 Évaluation et intervention auprès des patients ou des clients

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB sélectionne et applique des procédures de **dépistage** et d'évaluation appropriées et analyse et interprète les renseignements recueillis pour poser un diagnostic ou déterminer les domaines de besoin en audiologie ou en orthophonie. Elle met en œuvre des **interventions** appropriées pour offrir des services de qualité correspondant aux priorités et aux besoins changeants des **patients ou des clients**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) utiliser une approche **fondée sur des données probantes**, faire preuve d'un jugement professionnel éclairé, tenir compte des priorités et des besoins du patient ou du client, et connaître l'impact fonctionnel des limitations du patient ou du client et du contexte environnemental, pour déterminer les procédures de dépistage et d'évaluation appropriées, les interventions à adopter et les résultats mesurables;
- b) mettre en œuvre des procédures de dépistage et d'évaluation et des interventions adaptées sur les plans culturel et linguistique, en fonction de son **champ d'exercice** professionnel et de ses **compétences** personnelles;
- c) s'assurer que les contre-indications aux procédures de dépistage et d'évaluation et aux interventions proposées sont identifiées, gérées et consignées;
- d) effectuer des procédures de dépistage et d'évaluation en veillant à l'administration, à l'enregistrement, à la notation, à l'interprétation et à la consignation exacts des résultats;
- e) appliquer une **analyse critique** et un jugement professionnel éclairé à la collecte et à l'interprétation des résultats d'évaluation formels et informels afin d'en arriver à un diagnostic et (ou) de cerner les domaines de besoin et de déterminer les interventions à adopter;
- f) surveiller l'efficacité des interventions, modifier les approches et mettre en œuvre des solutions de rechange au besoin;
- g) optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour les procédures d'évaluation et les interventions;

- h) conseiller les patients ou clients, les éduquer et faciliter leur participation aux services de santé qui leur sont dispensés, y compris l'autogestion après le congé;
- i) fournir uniquement des services bénéfiques aux patients ou aux clients, mettre en œuvre la planification du congé (p. ex., aiguillage vers d'autres professionnels de la santé, éducation du patient ou du client) et interrompre le traitement s'il y a lieu;
- j) **plaider** en faveur des services et ressources nécessaires pour soutenir le patient ou client lui-même, à titre individuel, ainsi que ses **partenaires de soins**, le cas échéant.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à ce que les évaluations et les interventions soient soigneusement choisies, bien comprises et administrées de manière sécuritaire, compétente et efficace.

Norme 1.0 Prestation de services

1.5 Communication

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB communique de manière respectueuse et efficace et en **temps opportun** dans la prestation de **services professionnels**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) communiquer en toute franchise, de manière respectueuse, efficace et claire, en utilisant un **langage clair** et en tenant compte des principes de **sécurité culturelle** dans toutes les formes de communication;
- b) sélectionner les techniques de communication appropriées, adapter le style de communication et éliminer autant que possible les obstacles en se montrant sensible aux différences culturelles en matière de communication et en intégrant les mesures de soutien requises (p. ex., recours à des interprètes, des appareils technologiques, des supports écrits);
- c) faciliter une communication ouverte bidirectionnelle pour appuyer la compréhension et l'engagement des **patients ou des clients**;
- d) veiller à ce que toute communication écrite soit claire, professionnelle et effectuée promptement;
- e) partager, au besoin, des rapports écrits avec les membres concernés de l'équipe de soins, en respectant la législation provinciale pertinente en matière de protection de la vie privée et les exigences en matière de consentement.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à une communication professionnelle claire, respectueuse, efficace et rapide.

Norme 1.0 Prestation de services

1.6 Collaboration

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB travaille en **collaboration** afin de faciliter la prestation de **services de qualité centrés sur le patient ou le client**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) travailler de façon collaborative et respectueuse avec le **patient ou le client**, les **partenaires de soins**, les **facilitateurs ou agents de liaison culturels**, les interprètes et (ou) les traducteurs afin de faciliter une approche intégrée des services, centrée sur le patient ou le client;
- b) consulter d'autres professionnels et procéder à un aiguillage vers le professionnel approprié lorsque les besoins des patients ou des clients dépassent son champ d'exercice, son domaine d'expertise ou son niveau de **compétence**;
- c) collaborer activement avec les membres de l'équipe et apporter une contribution active, afin de faciliter une approche intégrée des services;
- d) s'impliquer activement auprès des membres de l'équipe concernés, y compris le patient ou le client, afin de soutenir la prise de décision, d'éviter les malentendus, de gérer les différences et de prendre des mesures positives pour atténuer ou résoudre tout conflit qui surviendrait;
- e) agir à titre d'éducatrice et de mentore auprès des patients ou des clients, des étudiants, de ses collègues, du public et d'autres personnes en partageant ses connaissances, en favorisant l'apprentissage et en enseignant des stratégies;
- f) faire connaître son rôle professionnel, ses responsabilités et son **champ d'exercice** dans le cadre d'interactions collaboratives avec le patient ou le client, les partenaires de soins et les professionnels concernés;
- g) comprendre le champ d'exercice et les rôles des autres membres de l'équipe et demander des éclaircissements au besoin.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à des services de haute qualité, bien coordonnés, offerts grâce au travail d'équipe et à la collaboration.

Norme 1.0 Prestation de services

1.7 Pratique concomitante

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB **collabore** avec ses homologues pour offrir des services sécuritaires et efficaces de **qualité** lorsqu'elle a conscience d'un service concomitant et lorsqu'un consentement éclairé à la communication de renseignements a été obtenu.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) demander au **patient ou au client** s'il reçoit des **interventions** concomitantes;
- b) veiller à ce que le patient ou le client soit informé des risques et des avantages potentiels de la **pratique concomitante** et à ce que cela soit adéquatement consigné;
- c) collaborer et communiquer avec les autres personnes immatriculées qui prodiguent des soins au même patient ou client, afin de s'assurer que les objectifs et les interventions sont coordonnés et synergiques;
- d) surveiller l'efficacité et la pertinence de la pratique concomitante et y mettre fin s'il est déterminé que les risques l'emportent sur les avantages;
- e) communiquer au patient ou au client la décision de refus ou d'interruption de l'intervention concomitante ainsi que les motifs sous-jacents et consigner la discussion.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à être informés des risques et des avantages de la pratique concomitante, et se voir assurés que les fournisseurs de services prendront des décisions prudentes et collaboratives dans leur intérêt supérieur.

Norme 1.0 Prestation de services

1.8 Soins virtuels

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB s'assurera de fournir des **soins virtuels** sûrs et efficaces de **qualité**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) acquérir les connaissances, les compétences et l'équipement nécessaires à la prestation de soins virtuels efficaces aux **patients ou aux clients**;
- b) s'assurer que les méthodes de soins virtuels et la consignation sont conformes à toutes les lois provinciales pertinentes en matière de protection des renseignements personnels et de **confidentialité** (p. ex., chiffrement des renseignements audio et vidéo, stockage sécurisé et conservation et destruction appropriées des **dossiers**);
- c) prendre des décisions **fondées sur des données probantes** et faire preuve de jugement professionnel pour déterminer si les soins virtuels conviennent aux besoins particuliers des patients ou des clients;
- d) se conformer à toutes les lois pertinentes et fournir des soins virtuels qui s'inscrivent dans le **champ d'exercice** autorisé pour la ou les provinces, la ou les régions ou le ou les pays dans lesquels elle est inscrite;
- e) obtenir le **consentement éclairé** aux soins virtuels en s'assurant que les patients ou les clients comprennent les risques, les avantages et les options de substitution disponibles. Veiller à ce qu'ils sachent qu'ils peuvent refuser ou retirer leur consentement en tout temps;
- f) prendre toutes les mesures raisonnables pour atténuer les risques pour le patient ou le client, notamment en tenant compte des **compétences** et des aptitudes de la personne qui pourrait l'aider dans son espace physique.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à recevoir des soins virtuels de haute qualité respectant les mêmes normes que les services en personne. Ils seront informés des risques et des avantages des soins virtuels et auront le droit de refuser ou de retirer leur consentement en tout temps.

Norme 2.0

Responsabilité professionnelle et reddition de comptes

2.1 Utilisation du titre

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB utilise avec exactitude le titre protégé ou l'abréviation de titre de compétence approprié pour s'identifier auprès du **patient ou du client** et d'autres personnes lors de toute rencontre professionnelle.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) représenter avec exactitude ses titres protégés, les abréviations et les initiales de sa profession, de sorte que les patients ou les clients et toute autre personne comprennent son identité professionnelle;
- b) suivre les conventions acceptées pour énumérer les titres protégés, les titres universitaires, les certifications et les autres désignations professionnelles dans toutes les formes de communication.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce que la personne immatriculée communique clairement et avec exactitude son identité professionnelle et ses qualifications.

Norme 2.0

Responsabilité professionnelle et reddition de comptes

2.2 Protection des renseignements personnels et confidentialité

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB adopte des pratiques et maintient un environnement qui protège la **confidentialité** des renseignements et la vie privée des **patients ou des clients** dans tous les contextes de prestation de services, conformément à la législation provinciale pertinente.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) se conformer à toutes les lois pertinentes en matière de protection des renseignements personnels;
- b) n'accéder aux renseignements et aux **dossiers** que si cela est nécessaire à la prestation de **services professionnels**;
- c) réduire autant que possible les risques pour les renseignements, la vie privée et la confidentialité des patients ou des clients lors des transferts de dossiers entre les lieux ou les supports;
- d) respecter la législation pertinente qui détaille comment et quand signaler les atteintes à la vie privée.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à ce que leurs droits à la confidentialité et à la protection de la vie privée soient respectés conformément à la législation provinciale pertinente.

Norme 2.0

Responsabilité professionnelle et reddition de comptes

2.3 Consentement

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB obtient le consentement approprié avant de fournir des **services professionnels** et se conforme à toutes les lois provinciales régissant le consentement et la capacité.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) se conformer à toutes les lois provinciales pertinentes concernant le consentement et la capacité à donner son consentement;
- b) évaluer la compréhension des services proposés par les patients ou les clients et utiliser des stratégies de communication appropriées pour favoriser une prise de décision éclairée;
- c) informer clairement le **patient ou le client** des risques, des avantages et des options de substitution disponibles quant aux plans de services proposés, y compris tout changement à ces services;
- d) obtenir et consigner le **consentement éclairé** du patient ou du client lorsqu'il y a lieu, conformément à la législation provinciale pertinente;
- e) porter une attention particulière à ce qu'un consentement éclairé soit obtenu pour les procédures que les patients ou les clients pourraient mal interpréter (p. ex., contact et proximité physique);
- f) respecter le droit des patients ou des clients de choisir parmi les services possibles, de refuser des **interventions** ou de retirer leur consentement à tout ou partie du service en tout temps.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à ce que la personne immatriculée se conforme à toutes les lois provinciales pertinentes concernant le consentement et la capacité. Il incombe notamment à cette personne de veiller à ce qu'ils soient informés des risques et des avantages des options de service lorsque la législation l'exige, et de respecter leur droit de donner, de refuser ou de retirer leur consentement à quelque moment que ce soit.

Norme 2.0

Responsabilité professionnelle et reddition de comptes

2.4 Limites professionnelles

Voir la section 5.0, *Abus sexuel et inconduite sexuelle*, des Normes pour de plus amples renseignements concernant les **limites professionnelles**, plus particulièrement les exigences applicables aux **personnes immatriculées** en ce qui a trait à la protection du public contre **l'abus sexuel** et **l'inconduite sexuelle**.

Norme

Une personne immatriculée auprès de l'OAONB respecte en tout temps des limites professionnelles appropriées avec les **patients ou les clients**, les **partenaires de soins**, les collègues, les étudiants, ainsi que toute autre personne.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) distinguer les relations non professionnelles des **relations professionnelles**, en reconnaissant la dynamique du pouvoir, la confiance et les situations où les limites professionnelles pourraient être compromises (p. ex., le traitement de membres de sa famille, d'amis, de partenaires de soins ou d'autres personnes immatriculées);
- b) se comporter de manière respectueuse et responsable avec les patients ou les clients, les collègues, les étudiants et toute autre personne, en s'abstenant de faire des commentaires ou de poser des gestes à caractère sexuel, raciste ou discriminatoire, d'exprimer des opinions ou de faire des remarques qui pourraient enfreindre les limites professionnelles;
- c) porter une attention particulière à ce qu'un **consentement éclairé** soit obtenu pour les procédures que les patients ou les clients pourraient mal interpréter (p. ex., contact et proximité physique);
- d) mettre fin à la relation professionnelle s'il s'avère impossible d'établir ou de maintenir des limites, en transférant les soins au besoin;
- e) préserver l'intégrité de la profession en assumant toujours pleinement ses responsabilités et en rendant compte de ses actions.

Résultat attendu

Les patients ou clients, les collègues, les étudiants et toute autre personne peuvent s'attendre à ce que leur relation avec un membre de l'OAONB soit respectueuse, et à ce que les limites professionnelles soient toujours maintenues.

Norme 2.0

Responsabilité professionnelle et reddition de comptes

2.5 Conflit d'intérêts

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB relève et gère toutes les situations ou circonstances de **conflit d'intérêts** réel, perçu ou potentiel, afin de préserver son intégrité professionnelle et de protéger l'intérêt supérieur des **patients ou des clients**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) reconnaître les situations qui pourraient mener à un conflit d'intérêts ou être interprétées comme telles (p. ex., possibilité de gain personnel ou financier) et éviter ces conflits, dans la mesure du possible;
- b) gérer les situations de conflits d'intérêts réels, perçus ou potentiels par des moyens appropriés (p. ex., divulgation ou transfert de soins pour en limiter les effets);
- c) lorsque les conflits d'intérêts ne peuvent être évités ou résolus, consigner une description de la situation, des efforts déployés pour résoudre le conflit et du résultat.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce que les audiologistes et les orthophonistes agissent dans l'intérêt supérieur du patient ou client, divulguent tout conflit d'intérêts et prennent des mesures pour résoudre les conflits de façon transparente et respectueuse.

Norme 3.0 Compétence continue

3.1 Compétence continue

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB en exercice maintient sa **compétence** professionnelle et satisfait aux exigences de formation continue de l'OAONB.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) participer à des activités d'apprentissage appropriées pour maintenir sa compétence à exercer et, au besoin, acquérir ou améliorer ses compétences dans de nouveaux domaines de pratique;
- b) satisfaire aux exigences de l'OAONB en matière de formation continue;
- c) restreindre sa pratique jusqu'à ce qu'elle ait acquis les compétences requises, afin d'assurer la prestation de services sûrs et efficaces. Cela pourrait impliquer de s'engager dans des activités de perfectionnement professionnel telles que des cours, de la **supervision** ou du mentorat ou de créer un plan d'apprentissage ciblant des domaines de perfectionnement précis.

Résultat attendu

Les **patients ou clients** peuvent s'attendre à ce que les services soient offerts de façon sécuritaire, efficace et professionnelle, conformément aux meilleures pratiques et à la recherche actuelle.

Norme 4.0 Gestion de la pratique

4.1 Sécurité et gestion des risques

Norme

Une personne immatriculée auprès de l'OAONB exerce sa profession en conformité avec les règlements et les exigences en matière de santé et de sécurité au travail et de gestion des risques, dans tous les milieux de pratique.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) se conformer à la législation en matière de santé et de sécurité au travail et aux politiques et procédures de l'organisme ou de l'employeur en ce qui a trait aux pratiques de travail sécuritaires;
- b) suivre la formation appropriée en santé et sécurité au travail;
- c) cerner et gérer les risques susceptibles de compromettre la sécurité dans l'environnement de travail, tels que le travail en solitaire ou les dangers environnementaux;
- d) intervenir rapidement en cas d'accident et d'urgence afin d'en limiter les effets, tout en consignait les incidents pour appuyer les efforts de prévention futurs;
- e) veiller à la manipulation sécuritaire et à la propreté de l'équipement, des fournitures et des substances potentiellement infectieuses, conformément aux normes de prévention et de contrôle des infections;
- f) utiliser l'équipement de protection individuelle et les fournitures, selon les besoins ou les exigences (p. ex. lunettes de protection, gants);
- g) inspecter, étalonner et entretenir l'équipement conformément aux normes des fabricants et tenir un registre documentant ces pratiques;
- h) se conformer aux procédures de déclaration des incidents concernant la sécurité au travail.

Résultat attendu

Les patients ou clients peuvent s'attendre à ce que toute la législation pertinente, les directives gouvernementales et les exigences en milieu de travail relatives à la santé et sécurité au travail ainsi qu'à la gestion des risques soient respectées.

Norme 4.0 Gestion de la pratique

4.2 Documentation et gestion de l'information

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB tient des **dossiers** clairs, **confidentiels**, exacts, lisibles, complets et produits en **temps opportun**, conformément à la législation provinciale pertinente et aux exigences réglementaires applicables. La documentation vise principalement à garantir que toute personne consultant le dossier d'un **patient ou d'un client** puisse comprendre les soins prodigués – notamment ce qui a été fait, pour qui, par qui, quand, pourquoi et comment les soins en question ont été évalués.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) conserver et divulguer toute la documentation, la correspondance et les dossiers conformément à la législation applicable et aux exigences réglementaires, y compris aux normes de **confidentialité** et de protection des renseignements personnels;
- b) utiliser un langage exempt de **biais** potentiellement porteurs de croyances préjudiciables ou susceptible de perpétuer des hypothèses concernant la ou les personnes à propos desquelles elle écrit;
- c) consigner les événements, les décisions, les résultats, etc. par ordre chronologique;
- d) informer les employeurs, le **personnel de soutien** (c.-à-d. les assistants en communication et en santé) et toute autre personne de leurs obligations professionnelles concernant la documentation et la tenue de registres;
- e) éviter d'utiliser les médias sociaux pour communiquer directement avec les patients ou les clients, par souci de confidentialité;
- f) n'accéder aux renseignements et ne les divulguer qu'au besoin, en conformité avec la législation provinciale pertinente;
- g) conserver ou assurer l'accès à des copies des **parcours de soins** ou des protocoles, en plus des dossiers des patients ou des clients, dans les cas où la prestation de soins aux patients ou aux clients et la documentation seraient effectuées selon un protocole, ou lorsque la consignation au dossier des exceptions est employée;

- h) s'assurer que tout terme abrégé ou rendu par un acronyme est écrit au long à sa première occurrence dans une entrée de document continu, suivi de l'abréviation entre parenthèses (un rapport formel constituerait une seule et même entrée de document continu, de même que les notes de dossier). L'utilisation subséquente de l'abréviation dans le document continu est acceptable;
- i) déployer tous les efforts raisonnables pour confirmer l'envoi de toute correspondance professionnelle au destinataire prévu, et signaler les manquements conformément à la législation provinciale et aux politiques applicables du milieu de travail, le cas échéant;
- j) inclure suffisamment de détails dans le dossier pour permettre à un autre audiologiste ou orthophoniste de prendre en charge le patient ou le client;
- k) conserver les dossiers de façon à ce qu'ils puissent être récupérés et copiés sur demande, conformément à la législation provinciale pertinente, quel que soit le support utilisé pour leur création;
- l) lorsque des documents électroniques sont utilisés, faire tout son possible pour s'assurer que le logiciel employé laisse une piste de vérification permettant de voir qui a accédé au dossier, quels changements ont été apportés, quand et par qui;
- m) fournir une copie du dossier clinique et financier au patient ou au client ou à son représentant autorisé, sur demande et avec le consentement approprié, en conformité avec la législation provinciale pertinente. L'accès aux protocoles de test peut être restreint en raison des lois sur le droit d'auteur et pour préserver l'intégrité des tests;
- n) sécuriser les dossiers pendant leur utilisation, leur stockage et leur transfert, par l'utilisation appropriée de mécanismes administratifs, physiques et techniques (p. ex., mots de passe, chiffrement, armoires verrouillées, etc.), conformément à toutes les lois provinciales pertinentes;
- o) veiller à la sauvegarde des dossiers électroniques, afin de garantir la continuité des soins en cas de compromission des dossiers;
- p) inclure aux dossiers les éléments suivants :
 - i) renseignements pertinents sur les antécédents du cas, y compris les antécédents médicaux, familiaux et sociaux,
 - ii) preuve de **consentement éclairé**, si exigée par la législation provinciale applicable, qu'il s'agisse d'un formulaire de consentement signé ou de la consignation d'une conversation avec le patient ou le client concernant le consentement, ainsi que du résultat obtenu,

- iii) préoccupation principale,
- iv) résultats du **dépistage** et de **l'évaluation**, lorsqu'ils sont effectués,
- v) plan de soins décrivant les objectifs et les stratégies **d'intervention**,
- vi) communications avec les fournisseurs à l'origine de l'aiguillage et les **partenaires de soins**;
- vii) réponse aux interventions et progrès vers l'atteinte des objectifs figurant au plan de soins,
- viii) recommandations,
- ix) aiguillages vers d'autres professionnels, rapports et correspondances d'autres professionnels et autres services fournis,
- x) plans de transition ou de congé, y compris la raison du congé,
- xi) **notes de dossier** complètes et précises comprenant :
 - i. nom complet et titre professionnel de la personne qui consigne les renseignements (doit être lisible),
 - ii. nom complet et titre professionnel de la personne qui assume la responsabilité professionnelle du travail (s'il ne s'agit pas de la personne ayant créé la note dans le dossier),
 - iii. nom et titre des professionnels ou des membres du personnel de soutien qui fournissent des services d'assistance,
 - iv. prénom et nom de famille du patient ou du client, ainsi que numéro de suivi (si utilisé) sur chaque page du dossier,
 - v. date à laquelle les procédures ont été effectuées et les dossiers, remplis,
 - vi. heure à laquelle les procédures ont été effectuées, si pertinent d'un point de vue clinique,
 - vii. dans le cas d'inscriptions tardives, date et heure actuelles, note indiquant qu'il s'agit d'une inscription tardive, et date et heure des événements décrits dans l'inscription tardive. Les fonctions appropriées du système de documentation électronique seront utilisées, au besoin, pour apporter des corrections ou saisir des entrées tardives. Dans

certaines situations, il pourrait alors falloir créer une entrée supplémentaire datée du jour où la correction est effectuée, indiquant quelle section de la note au dossier est révisée et pourquoi,

- viii. entrées de notes au dossier modifiées conformes à la législation provinciale applicable en matière de protection de la vie privée. Si une correction s'impose, elle fait l'objet d'une notation distincte dans la note au dossier, l'entrée initiale devant néanmoins demeurer lisible (le barré est acceptable),
 - ix. mention de toute communication avec le patient ou le client, les partenaires de soins et (ou) les décideurs, y compris des rendez-vous manqués ou annulés, ainsi que des contacts téléphoniques ou électroniques,
 - x. notification de tout changement concernant la personne immatriculée ou le personnel de soutien (c.-à-d. l'assistant en communication et santé),
 - xi. tout événement atypique ou **indésirable** qui serait survenu pendant l'évaluation ou l'intervention,
 - xii. mention attestant que le patient ou le client a été informé des services et des produits financés par les fonds publics connus qui peuvent répondre à ses besoins,
 - xiii. notation de la fermeture du dossier,
- xii) registres financiers complets et exacts pour les services rendus ou les produits vendus en cas de paiement direct. Les dossiers financiers doivent comprendre :
- i. nom ou identifiant du patient ou du client,
 - ii. nom et titres du professionnel, y compris son numéro d'inscription à l'OAONB,
 - iii. date(s) à laquelle le service a été fourni,
 - iv. nature du service fourni (p. ex., évaluation, traitement, intervention, etc.),
 - v. durée requise pour fournir le service lorsque celui-ci est facturé à un taux horaire,
 - vi. frais réels facturés et mode de paiement,

- vii. date de réception du paiement et identité du payeur,
- viii. tout solde dû ou frais de retard ajouté.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce que leurs dossiers en audiologie et en orthophonie soient clairs, confidentiels, exacts, complets et maintenus en conformité avec l'ensemble de la législation provinciale pertinente.

Norme 4.0 Gestion de la pratique

4.3 Supervision clinique

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB est responsable et doit rendre compte des services fournis par le **personnel de soutien** sous sa direction et sa **supervision**, y compris les assistants en communication, les assistants en orthophonie, les assistants en réadaptation et les techniciens en appareils auditifs.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) fournir au patient ou au client des renseignements pertinents concernant le rôle et les responsabilités du personnel de soutien et obtenir du **patient ou du client** le **consentement éclairé** à recevoir des services de la part du personnel de soutien;
- b) offrir au personnel de soutien une formation en cours d'emploi et une orientation adéquates en ce qui a trait au contexte clinique et professionnel;
- c) optimiser à la fois la sécurité et les résultats des patients ou des clients en tenant compte des éléments suivants lors de l'attribution d'activités cliniques au personnel de soutien :
 - i) les **compétences** et le **champ d'exercice** du personnel de soutien,
 - ii) les ressources disponibles pour guider le personnel au besoin (p. ex., politiques, procédures, disponibilité du personnel-cadre pour répondre aux questions),
 - iii) les besoins individuels du patient ou du client,
 - iv) les facteurs propres à l'environnement de pratique,
 - v) les risques liés à l'activité;
- d) s'abstenir d'attribuer au personnel de soutien des activités impliquant une interprétation clinique;
- e) déterminer, aussi souvent que nécessaire, le niveau de **supervision directe** et de **supervision indirecte** requis pour le personnel de soutien relevant de sa direction et de sa supervision. Ces décisions doivent être solidement étayées, et la personne immatriculée doit être en mesure de les justifier si on le lui demande;

- f) élaborer un plan de supervision pour tout le personnel de soutien conformément aux directives applicables de l'OAONB, plan qui sera examiné et mis à jour au besoin;
- g) assurer une surveillance régulière des services fournis par le personnel de soutien, y compris des résultats pour les patients ou les clients, et modifier ou réattribuer les services au besoin;
- h) être disponible au personnel de soutien pour consultation par un quelconque moyen de communication ou élaborer un plan de supervision de couverture en cas d'indisponibilité (le plan pourrait par exemple consister, notamment, à demander des directives à une autre personne immatriculée, à cesser l'activité ou à changer d'activité);
- i) informer les employeurs et les patients ou les clients en **temps opportun** de la nécessité d'interrompre les services fournis par le personnel de soutien lorsque l'audiologiste ou l'orthophoniste n'est pas en mesure d'assurer la supervision clinique requise, en l'absence d'un plan de couverture ou de remplacement du superviseur (p. ex., en cas d'absence prolongée ou de démission);
- j) continuer d'assumer la responsabilité et les obligations redditionnelles pour le personnel de soutien auquel des activités ont été confiées;
- k) informer l'employeur, le gestionnaire ou l'organisme approprié en cas préoccupations concernant le rendement ou la sécurité du personnel de soutien;
- l) s'abstenir de conclure toute entente d'emploi dans laquelle elle assurerait la supervision clinique pour une personne qui est également son employeur, qu'il s'agisse d'un rôle rémunéré ou bénévole.

Résultat attendu

Les patients ou clients peuvent s'attendre à ce que les services fournis par le personnel de soutien soient adéquatement supervisés par une personne immatriculée auprès de l'OAONB.

Norme 4.0 Gestion de la pratique

4.4 Publicité et communications promotionnelles

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB s'assure que la **publicité et les communications promotionnelles** sont adaptées aux différences culturelles, véridiques, exactes et vérifiables.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) limiter la publicité et les communications promotionnelles à ce qui est pertinent au **champ d'exercice** de sa profession;
- b) s'assurer que les communications publicitaires et promotionnelles décrivent de façon factuelle et exacte les produits et services offerts;
- c) s'abstenir de garantir le succès ou la supériorité d'un produit ou d'un service, à moins que l'affirmation ne soit étayée par des preuves;
- d) s'abstenir de discréditer ou de déprécier les compétences d'autres fournisseurs ou les services d'autres cliniques ou établissements.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce que la publicité et les communications promotionnelles soient adaptées aux différences culturelles, véridiques, exactes et utiles pour faire des choix éclairés.

Norme 4.0 Gestion de la pratique

4.5 Frais et facturation

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB s'assure que les frais pour les produits et services sont justifiables et que les **patients ou les clients** sont informés des tarifs avant que les services soient fournis.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) s'assurer que les frais exigés pour les produits et services sont justifiables;
- b) divulguer intégralement les barèmes de frais pour les produits et services, y compris les frais **d'évaluation** et **d'intervention**, les rapports, l'équipement et tous les autres coûts connexes;
- c) obtenir et consigner le consentement du patient ou du client concernant les frais avant la prestation de services;
- d) fournir aux patients ou aux clients des factures précises et détaillées concernant les honoraires dus et les montants payés, en **temps opportun**;
- e) tenir des **dossiers** financiers exacts concernant les frais et les services fournis;
- f) corriger rapidement toute divergence de frais ou de facturation.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce que les frais de produits et de services soient clairs et à être informés des tarifs avant le début des services.

Norme 5.0

Abus sexuels et inconduite sexuelle

5.1 Abus sexuels et inconduite sexuelle

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB n'adoptera, envers un **patient ou un client actuel** ou **ancien** patient ou client, aucun comportement qui constituerait un **abus sexuel** ou une **inconduite sexuelle** ni aucune conduite physique ou verbale qui pourrait raisonnablement être perçue comme étant de nature sexuelle.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée :

- a) ne doit pas solliciter ni adopter à l'égard d'un patient ou d'un client un comportement, qu'il soit physique ou verbal, raisonnablement susceptible d'être perçu comme étant de nature sexuelle, y compris :
 - i) faire des commentaires ou des gestes à caractère sexuel,
 - ii) demander des renseignements sur les antécédents sexuels d'un patient ou d'un client, sauf s'ils sont pertinents pour les services que l'audiologiste ou l'orthophoniste fournit,
 - iii) exploiter ou tenter d'exploiter un déséquilibre de pouvoir réel ou perçu,
 - iv) accéder à des renseignements personnels ou à des renseignements sur la santé obtenus dans le cadre de la prestation de services afin d'entretenir une **relation sexuelle**;
- b) ne doit pas menacer un patient ou un client, le contraindre, ni entretenir avec lui une relation sexuelle pendant toute la durée de la **relation professionnelle**, même si le patient ou le client consent à une telle relation ou cherche à l'initier;
- c) ne doit pas avoir avec un patient ou un client de contact physique qui pourrait raisonnablement être perçu comme étant de nature sexuelle, à moins que ce contact ne soit nécessaire à la prestation du service. Dans ces cas, la personne immatriculée doit, avant d'initier le contact physique :
 - i) expliquer au patient ou au client pourquoi le contact est cliniquement nécessaire,

- ii) informer le patient ou le client de la nature, du but et de la durée prévue du contact,
- iii) recevoir et consigner le **consentement éclairé** du patient ou du client, et
- iv) s'assurer que le patient ou le client se voit offrir la confidentialité appropriée pendant le contact physique qui se produit.

Résultat attendu

Un patient ou un client peut s'attendre à ce que les services soient exempts de tout geste ou commentaire de nature sexuelle, tel que défini dans la législation régissant les audiologistes et les orthophonistes au Nouveau-Brunswick, de même que dans toute autre législation provinciale pertinente.

Norme 5.0 Abus sexuels et inconduite sexuelle

5.2 Gestion des limites professionnelles

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB gère les **limites professionnelles** lorsque celles-ci risquent d'être compromises par des sentiments, des comportements, des paroles ou des gestes de nature sexuelle, peu importe qui en est à l'origine.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) prendre des mesures pour s'assurer que la **relation professionnelle** et les limites professionnelles sont maintenues;
- b) mettre fin à la relation professionnelle et transférer les soins du patient ou du client à un autre fournisseur de services lorsque les limites ne peuvent être maintenues.
Consigner toutes les décisions prises et les mesures adoptées.

Résultat attendu

Les **patients ou clients** peuvent s'attendre à ce que l'audiologiste ou l'orthophoniste reconnaisse et gère de façon appropriée les situations où les limites professionnelles risquent d'être compromises en raison de sentiments, de comportements ou de remarques à caractère sexuel. Cela peut impliquer d'interrompre les soins ou d'aiguiller le patient ou le client vers un autre fournisseur de services.

Norme 5.0 Abus sexuels et inconduite sexuelle

5.3 Relations sexuelles avec d'anciens patients ou clients

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB s'abstient d'adopter, à l'égard **d'anciens patients ou clients**, une conduite ou un comportement constituant des **abus sexuels** ou une **inconduite sexuelle**, ou d'adresser à ces patients ou clients des remarques qui risqueraient d'être interprétées comme telles.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée :

- a) ne doit pas entretenir de **relation sexuelle** avec un ancien patient ou client, sauf :
 - i) en l'absence d'un déséquilibre de pouvoir continu entre elle et le patient ou le client en question;
 - ii) si un temps suffisant s'est écoulé depuis la dernière prestation de services, compte tenu de la nature, de la durée et de l'intensité de la **relation professionnelle**;
 - iii) si elle a informé le patient ou le client que ses services ne sont plus requis, ce qui met fin à la relation professionnelle;
 - iv) si le patient ou le client a consenti, dans la mesure où il est capable de donner son consentement.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à ce qu'un audiologiste ou un orthophoniste n'entame pas de relation sexuelle avec eux à moins qu'un délai suffisant ne se soit écoulé depuis le dernier contact professionnel et que la relation professionnelle ait pris fin.

Norme 5.0 Abus sexuels et inconduite sexuelle

5.4 Relations sexuelles existantes

Norme

Il est interdit à une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB, en vertu de la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*, de fournir des services à son époux, à son conjoint ou à toute personne avec laquelle elle entretient une **relation sexuelle**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

s'abstenir en toutes circonstances de fournir des services d'audiologie et d'orthophonie à un époux, un conjoint ou à toute personne avec laquelle elle entretient une relation sexuelle.

Résultat attendu

Les **patients ou clients** peuvent s'attendre à ne jamais recevoir de soins de la part d'un audiologiste ou d'un orthophoniste avec lequel ils entretiennent une relation sexuelle.

Annexe. Glossaire

Seraient notamment considérés comme des **abus sexuels** à l'endroit d'un patient ou d'un client : les rapports sexuels ou toute autre forme de relations sexuelles physiques entre une personne immatriculée et le patient ou client; tout contact à connotation sexuelle exercé par la personne immatriculée sur le patient ou client; ou tout comportement ou propos à caractère sexuel de la part de la personne immatriculée à l'égard du patient ou client.

L'**analyse critique** consiste à tenir compte de l'information relative au contexte social des patients ou clients, aux déterminants sociaux de la santé, ainsi qu'à l'impact fonctionnel des limitations du patient ou du client.

Ancien patient ou client désigne une personne à laquelle s'applique l'une des situations suivantes :

- a) dans le cas d'une visite ou d'une rencontre professionnelle unique où il n'existe aucune attente de relation professionnelle continue entre la personne immatriculée et le patient ou le client, aucun service n'a été fourni depuis au moins 30 jours;
- b) le patient ou le client et (ou) la personne immatriculée a mis fin à la relation professionnelle, cette fin a été reconnue par les deux parties, et au moins un an (365 jours) s'est écoulé depuis la cessation; ou
- c) si aucune des situations ci-dessus ne s'applique, aucun service n'a été fourni par la personne immatriculée au patient ou au client depuis au moins un an (365 jours).

L'**antiracisme/antiraciste** désigne la pratique consistant à cerner, à contester, à éviter, à éliminer et à modifier activement les valeurs, les structures, les politiques, les programmes, les pratiques et les comportements qui perpétuent le racisme. Il ne s'agit pas seulement de « ne pas être raciste », mais d'agir concrètement pour créer des conditions d'inclusion, d'égalité et de justice accrues.

Le **biais** fait référence à un jugement inapproprié ou infondé à l'égard d'autres personnes, qui peut découler de croyances préjudiciables ou contribuer au renforcement des stéréotypes.

Une approche ou des services **centrés sur le patient ou le client** désignent un partenariat entre les fournisseurs de services et la personne soignée, dans le cadre duquel cette dernière conserve le contrôle de ses soins et bénéficie de l'accès aux connaissances et aux compétences des membres de l'équipe afin d'élaborer un plan de soins partagé, réaliste, et d'accéder aux ressources nécessaires à la réalisation de ce plan.

Le **champ d'exercice** désigne l'ensemble des procédures, des actions et des services qu'un professionnel de la santé est légalement autorisé à accomplir/poser/offrir en fonction de ses qualifications, de sa formation, de son éducation et de son permis d'exercice.

Collaborer/collaboration signifie travailler ensemble afin que les fournisseurs de soins de santé puissent améliorer la qualité et la sécurité des services, tout en continuant de se concentrer sur les besoins des patients ou des clients.

La **compétence/compétent/compétences** fait référence à l'ensemble des connaissances, des aptitudes, des attitudes et du jugement nécessaires à la prestation de services professionnels sécuritaires, efficaces et éthiques.

La **confidentialité** implique une relation de confiance entre la personne qui fournit des renseignements personnels (y compris des renseignements sur la santé) et la personne ou l'organisme qui les recueille. Cette relation repose sur l'assurance que l'utilisation et la divulgation desdits renseignements seront limitées aux personnes autorisées et aux tiers ayant obtenu le consentement de la personne concernée. La protection de la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé suppose l'inaccessibilité des données permettant d'identifier une personne à toute personne non autorisée.

On parle de pratique **concomitante** lorsque deux personnes immatriculées auprès de l'OAONB ou plus partagent la responsabilité de fournir simultanément des services indépendants à un patient ou un client. Les interventions peuvent se faire en personne ou par l'entremise des soins virtuels.

Un **conflit d'intérêts** est une situation dans laquelle une personne occupant une position de confiance entretient des intérêts professionnels et (ou) personnels concurrents. De tels intérêts peuvent rendre difficile l'exercice d'un jugement impartial. Il peut y avoir conflit d'intérêts même en l'absence d'un acte inapproprié ou contraire à l'éthique. Un conflit d'intérêts peut également miner la confiance accordée à la personne ou à la profession.

Le **consentement éclairé** signifie qu'un patient ou un client accepte un service après avoir compris son objectif, ses avantages, ses risques et les autres possibilités s'offrant à lui. Le consentement éclairé doit être obtenu lorsque la législation provinciale pertinente l'exige, et peut être retiré par le patient ou le client en tout temps.

Le **dépistage** désigne un processus ou un outil utilisé pour identifier un problème potentiel nécessitant un suivi plus poussé, une évaluation ou un aiguillage.

Les **déterminants sociaux de la santé** sont des facteurs non médicaux qui influencent la santé et le bien-être généraux des personnes. Ce terme désigne les conditions dans lesquelles les gens naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent, y compris l'accès à la justice.

La **discrimination** désigne un traitement injuste ou préjudiciable à l'égard d'individus ou de groupes sur la base de caractéristiques telles que la race, le genre, la religion, un handicap ou d'autres attributs personnels. Elle peut être directe (p. ex., abus verbal) ou indirecte (p. ex., politiques ou pratiques discriminatoires).

La **diversité** désigne la prise en compte de toutes les dimensions des différences humaines, au sens le plus large, incluant toutes les personnes, quelles que soient leur race, leur origine ethnique, leur nationalité, leur sexe, leur identité de genre, leur orientation sexuelle, leur statut d'ancien combattant, leurs convictions religieuses, laïques ou spirituelles, leurs capacités, leur âge ou leur statut socioéconomique. La diversité incarne l'inclusion, le respect mutuel et la pluralité des perspectives, et agit comme un catalyseur de changement menant à l'équité.

« **Dossier** » désigne l'ensemble des renseignements recueillis au fil du temps au sujet d'un patient ou d'un client, quel que soit le format ou la manière dont ils sont consignés, enregistrés ou archivés.

L'**évaluation** désigne l'analyse formelle et (ou) informelle des troubles de la communication et autres troubles connexes, visant à déterminer la nature, la qualité et la gravité d'un retard ou d'un trouble, ainsi qu'à orienter l'élaboration du plan de soins ou de prise en charge du patient ou du client.

Un **événement indésirable** désigne un incident survenant lors de soins, de traitements ou de procédures liées à la santé, et ayant des effets négatifs sur un patient ou un client.

Un **facilitateur ou agent de liaison culturel** désigne tout membre d'une association ou d'une communauté culturelle assurant la liaison entre les professionnels et les personnes issues de groupes en quête d'équité dans l'accès aux soins (Aînés, leaders religieux, etc.).

Fondé sur des données probantes signifie qu'ont été utilisées les meilleures informations disponibles issues de la recherche, de l'expertise clinique et de l'expérience professionnelle, tout en tenant compte des antécédents, des besoins, des valeurs et des préférences du patient ou du client pour orienter la prise de décision clinique.

La **gestion des risques** désigne l'identification, l'évaluation et la hiérarchisation des risques, suivies de l'application coordonnée des ressources afin de réduire autant que possible, de surveiller et de contrôler la probabilité et (ou) l'incidence d'événements indésirables.

L'**humilité culturelle** est un processus d'autoréflexion visant à comprendre les préjugés personnels et systémiques, ainsi qu'à développer et à maintenir des processus et des relations respectueux fondés sur la confiance mutuelle. Elle consiste à reconnaître humblement sa position d'apprenant dans la compréhension de l'expérience d'une autre personne.

L'**inclusion/les soins inclusifs** consiste à créer un environnement dans lequel tous se sentent valorisés et respectés, et où un accès équitable aux occasions et aux ressources est offert aux personnes qui pourraient autrement se voir exclues ou marginalisées.

Inconduite sexuelle – Tout comportement ou toute attention de nature sexuelle, sans consentement.

Les **inégalités systémiques** désignent les structures et les systèmes plus larges (tels que les soins de santé et l'éducation) qui créent ou maintiennent des résultats inégaux pour certains groupes. Ces inégalités sont souvent enracinées dans l'oppression historique, les politiques discriminatoires, les biais institutionnels et (ou) l'accès inéquitable aux ressources.

L'**intervention/stratégie d'intervention** désigne les divers services offerts aux patients ou aux clients, y compris, sans toutefois s'y limiter, l'évaluation, le traitement individuel ou en groupe, le counseling, les programmes offerts à domicile, la formation des aidants, les dispositifs et la planification du congé.

Le **langage clair** désigne une communication compréhensible du public dès la première lecture ou écoute. Ce qui semble clair à un public peut être difficile à comprendre pour un autre. Un document est rédigé dans un langage clair si le public peut y trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il y trouve et utiliser l'information en question pour satisfaire ses besoins.

Les **limites professionnelles** sont les paramètres qui définissent une relation professionnelle sécuritaire. Ces paramètres établissent des limites à la relation en tenant compte du déséquilibre de pouvoir inhérent, de la vulnérabilité du patient ou du client, ainsi que des responsabilités de la personne immatriculée dans le cadre de la relation professionnelle. Les limites professionnelles aident la personne immatriculée et le patient ou le client à reconnaître la différence entre les relations professionnelles et personnelles et à éviter toute interprétation erronée des paroles et des actes.

Une **norme d'exercice** est une mesure ou norme établie qui définit le niveau minimal de rendement professionnel que les personnes immatriculées doivent démontrer dans leur pratique; la violation d'une norme peut constituer une mauvaise conduite professionnelle telle que définie dans la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*.

Les **notes au dossier** sont une composante du dossier du patient ou du client dans laquelle les fournisseurs de soins de santé consignent les détails essentiels de la prestation de services et des interactions, y compris l'état de la personne, le plan de traitement et les progrès.

Un **parcours de soins** désigne un plan détaillé qui décrit la séquence et le calendrier des interventions pour les patients atteints de conditions précises ou soumis à des procédures particulières. Il sert de guide aux professionnels de la santé, favorisant la cohérence et

améliorant la qualité des soins en garantissant que les bonnes étapes soient suivies au bon moment.

Partenaire de soins désigne une personne qui en soutient une autre, atteinte d'une condition médicale, d'un handicap ou présentant un autre besoin, souvent en tant que membre de son équipe de soins. Ces personnes offrent un soutien physique, émotionnel et cognitif, et sont considérées comme des membres essentiels du processus de prestation de soins. Les partenaires de soins peuvent être des membres de la famille, des amis ou d'autres personnes importantes dans la vie du principal intéressé.

Patient ou client désigne une personne qui reçoit les services d'un audiologiste ou d'un orthophoniste.

On désigne comme une **personne immatriculée** un audiologiste ou un orthophoniste, ainsi que toute personne dont le nom figure au registre temporaire ou dans l'un des tableaux établis et tenus à jour en vertu de la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*, des règlements administratifs et des règles.

Le **personnel de soutien** désigne toute personne effectuant des tâches spécifiques relevant de la pratique de l'audiologie ou de l'orthophonie, sous la supervision et le contrôle d'un audiologiste ou d'un orthophoniste, selon le cas, quel que soit le titre d'emploi utilisé.

Plaider signifie appuyer ou défendre une cause ou une politique, exiger de meilleurs services, etc.

La **publicité et les communications promotionnelles** s'adressent aux utilisateurs potentiels d'un produit ou d'un service, dans le but de les informer ou de les influencer.

Une **relation professionnelle** désigne le lien établi entre une personne immatriculée et un patient, un client ou un collègue, dans le cadre de la prestation de services.

Relation sexuelle s'entend d'une relation impliquant une intimité sexuelle, y compris des communications à caractère sexuel et des comportements de nature sexuelle, tels que la masturbation, le contact génital-génital, génital-anal, oral-génital ou oral-anal, ainsi que les rapports sexuels.

La **sécurité culturelle** existe lorsque les gens se sentent respectés, valorisés et en sécurité dans leurs interactions avec les fournisseurs de services et les systèmes. Les services de santé culturellement sécuritaires sont exempts de racisme et de discrimination, et soutiennent les personnes en leur permettant de puiser de la force dans leur identité, leur culture et leur communauté.

La **sensibilité culturelle (tenir compte des différences culturelles)** fait référence à la conscience, à la compréhension et à la prise en compte respectueuse des valeurs, des croyances, des coutumes et des pratiques des personnes de différentes origines. Elle

implique de reconnaître les différences culturelles sans jugement et d'adapter les comportements, la communication ou les services afin qu'ils soient inclusifs et respectueux de ces différences.

Les **services professionnels** désignent tout service relevant de la pratique d'une profession réglementée; pour les professions d'audiologie et d'orthophonie, ces services sont définis dans la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*.

Les **services de qualité** désignent des services évalués selon des critères tels que l'accessibilité, l'acceptabilité, la pertinence, l'efficacité, l'efficacé et la sécurité, y compris la sécurité culturelle ainsi que l'absence de racisme et de discrimination.

Les **soins virtuels** désignent la prestation de services d'audiologie et (ou) d'orthophonie à distance, au moyen de technologies et de processus de communication et d'information synchrones et asynchrones (par exemple, le téléphone, les plateformes informatiques virtuelles, le courriel et la messagerie texte). Les soins virtuels sont souvent appelés télésoutien ou services de télésanté et pourraient comprendre des interactions entre audiologistes, orthophonistes et patients ou clients, ainsi que des interactions entre professionnels de la santé. Ils peuvent être utilisés pour le diagnostic, l'évaluation, le traitement, la consultation et l'éducation.

La **supervision** désigne un processus dynamique et évolutif impliquant la surveillance du travail d'une autre personne. Quelle que soit la nature de la relation, le but de la supervision est de contribuer à assurer la prestation de services d'audiologie et d'orthophonie compétents, sûrs et éthiques.

On parle de **supervision directe** lorsque l'audiologiste ou l'orthophoniste superviseur est physiquement présent dans l'environnement, ou virtuellement présent par vidéoconférence en temps réel. Il observe le personnel de soutien réaliser l'activité qui lui a été confiée, et peut offrir une rétroaction immédiate, le réorienter ou lui montrer comment procéder au besoin.

On parle de **supervision indirecte** lorsque l'audiologiste ou l'orthophoniste superviseur n'est ni physiquement ni virtuellement présent lorsque l'activité assignée est réalisée. L'audiologiste ou l'orthophoniste supervise et évalue l'exécution des activités confiées au personnel de soutien en examinant des enregistrements audio/visuels, des documents écrits et (ou) en s'entretenant avec le personnel, les patients ou clients, les partenaires de soins, les aidants, les membres de l'équipe et (ou) les employeurs.

Synergique s'entend d'une combinaison qui permet d'améliorer ou de renforcer mutuellement les qualités de chacun ou celles d'un autre.

« En **temps opportun** » signifie que quelque chose est fait rapidement, sans délai inutile.

Remerciements

L'OAONB remercie l'Alberta College of Speech-Language Pathologists and Audiologists (ACSLPA) de lui avoir permis d'utiliser et d'adapter ses *Standards of Practice* pour l'élaboration du présent document.

Ressources

- **LAL** – *Loi sur l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick*. Gouvernement du Nouveau-Brunswick. <https://lois.gnb.ca/fr/document/lc/2014-c.116>
- **LAPRPS** – *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Gouvernement du Nouveau-Brunswick. <https://lois.gnb.ca/fr/document/lc/p-7.05>
- **LPRPDE** – *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. <https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/la-loi-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-et-les-documents-electroniques-lprpde/>
- **Lignes directrices de l'ASPC** pour la prévention et le contrôle des infections liées aux soins de santé. Agence de la santé publique du Canada. <https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/maladies-infectieuses/infections-nosocomiales-professionnelles.html>
- **Ressources de PCI-CANADA** – *Ressources sur la prévention et le contrôle des infections*. Prévention et contrôle des infections Canada. <https://ipac-canada.org/fr/resource-centre/>
- **ASPC-Dialogue** – *Principes de dialogue avec les Premières Nations, les Inuits et les Métis*. Agence de la santé publique du Canada. <https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/documents/services/publications/health-system-services/chief-public-health-officer-health-professional-forum-principles-engaging-first-nations-inuit-metis/principles-engagement-fr2.pdf>
- **Sécurité culturelle de l'ASPC** – Définitions communes en matière de sécurité culturelle. Agence de la santé publique du Canada. <https://www.canada.ca/content/dam/hc-sc/documents/services/publications/health-system-services/chief-public-health-officer-health-professional-forum-common-definitions-cultural-safety/definitions-fr2.pdf>