

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 de 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.

4.3 Supervision clinique

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.

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.

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.

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.

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.

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