



NOTIONS ESSENTIELLES CONCERNANT L'ÉTHIQUE DE LA PROFESSION D'AUXILIAIRE FAMILIALE ET SOCIALE

Appréciation de l'auxiliaire familiale et sociale

Code d'éthique des auxiliaires familiales et sociales

Définition des rôles et tâches des Auxiliaires familiales et sociales professionnelles

Les auxiliaires familiales et sociales intervenant auprès des familles

■ *Notions essentielles concernant l'éthique de la profession d'auxiliaire familiale et sociale*

Statuts et règlements de l'Associations des auxiliaires familiales et sociales du Québec

PUBLIÉ PAR :
L'ASSOCIATION DES AUXILIAIRES FAMILIALES ET SOCIALES DU QUÉBEC

SIÈGE SOCIAL:
3055, BOUL. WILFRID-HAMEL, LOCAL 224
QUÉBEC (QUÉBEC) G1P 4C6

TOUS DROITS DE TRADUCTION, DE REPRODUCTION ET D'ADAPTATION RÉSERVÉS

CETTE PUBLICATION A ÉTÉ RÉALISÉE PAR
L'ASSOCIATION DES AUXILIAIRES FAMILIALES ET SOCIALES DU QUÉBEC

DÉPÔT LÉGAL 2004
RÉIMPRESSION EN 2015
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA

INTRODUCTION

L'auxiliaire familiale et sociale, de par sa profession, utilise une approche globale lorsqu'elle travaille auprès d'utilisateurs de services (bénéficiaires, usagers).

Elle doit en tout temps être apte à analyser les situations auxquelles elle doit faire face et adapter rapidement ses interventions. Pour ce faire, l'auxiliaire familiale et sociale doit développer des compétences particulières à sa profession.

Nous élaborerons donc certaines de ces compétences portant sur des tâches et des activités spécifiques, directement liées à une meilleure compréhension de l'exercice de la profession.

COMMUNICATION

L'auxiliaire familiale et sociale doit avoir la compétence nécessaire pour communiquer avec les personnes auprès desquelles elle travaille.

Elle doit être sensible aux divers principes généraux de la communication. La position corporelle, les gestes, le ton de la voix, le langage et l'expression du visage sont tous des moyens de communication.

Il y a trois grandes techniques de communication :

- verbale
- non-verbale
- écrite

À partir de ces techniques, l'auxiliaire familiale et sociale doit adopter des attitudes qui permettront d'établir une bonne communication. L'écoute active, l'écoute passive, le respect du rythme d'élocution de la personne font partie de ces attitudes.

L'auxiliaire familiale et sociale doit être en mesure de se servir de techniques d'approche particulière en fonction de situations telles que : absence et diminution de l'autonomie fonctionnelle, isolement, dépression, anxiété, souffrance, agressivité, violence, difficulté d'intégration, approche de la mort, etc.

RELATION DE CONFIANCE

L'auxiliaire familiale et sociale a la compétence nécessaire pour établir une relation de confiance avec une personne à domicile.

Elle peut fournir un soutien d'ordre organisationnel, éducationnel ou moral répondant aux besoins de la personne.

Elle doit utiliser divers moyens en vue de stimuler son intérêt et de renforcer positivement ses attitudes. Pour ce faire, elle doit faire participer la personne aux décisions et aux démarches à effectuer.

L'auxiliaire familiale et sociale, quand elle établit une relation de confiance avec une personne, doit se servir de différents aspects de sa personnalité :

- capacité à communiquer
- capacité de faire participer la personne aux décisions et aux activités
- capacité d'adaptation à diverses situations
- capacité de s'organiser
- respect des valeurs individuelles
- capacité de faire des suggestions.

LE DÉVELOPPEMENT GLOBAL DE LA PERSONNE

L'auxiliaire familiale et sociale doit être sensible aux besoins de la personne et aux différentes étapes de son développement :

- enfance
- adolescence
- vie adulte
- maladie
- vieillissement
- mort et deuil

Pour ce faire, elle doit, pour chaque étape :

ENFANCE

- Reconnaître les étapes de son développement physique à travers divers stades de son évolution.
- Reconnaître les étapes de son développement intellectuel : langage, compréhension, raisonnement, vitesse de perception, etc.
- Reconnaître les étapes de son développement affectif, social, psychosocial et moral.

ADOLESCENCE

- Considérer son développement psychologique, ses problèmes d'identification, ses relations avec ses parents et avec ses pairs.
- Considérer ses pratiques et ses comportements sexuels.
- Considérer ses divers problèmes : drogue, délinquance, fugue, abandon scolaire, etc.
- Développer des attitudes face à ces problèmes.

ADULTE

- Observer son développement sur les plans individuel, familial et social.
- Observer ses responsabilités parentales dans l'éducation des enfants et les attitudes qu'il privilégie dans ses relations avec les enfants.

MALADIE

- Être en mesure de reconnaître les différentes maladies et les conséquences sur la personne malade, sa famille et son entourage.

VIEILLISSEMENT

- Être familière avec les diverses transformations physiques et psychologiques qui surviennent au cours du vieillissement et leurs impacts sur le comportement de la personne.
- Être familière avec les mythes et les préjugés concernant le vieillissement et leur impact sur l'engagement social et le vécu des personnes âgées.
- Être familière avec la façon dont se vit cette période, les difficultés qu'elle occasionne et les aspects positifs qui s'en dégagent.

MORT ET DEUIL

- Comprendre les difficultés vécues par la personne mourante et par sa famille.
- Être en mesure de discerner les étapes de la mort :
 - o **Le choc** : cette étape est une soupape de sécurité pour l'organisme, un amortisseur pour atténuer le coup.
 - o **Le refus, la négation** : la personne a du mal à admettre, à croire ce qui arrive surtout quand la mort est soudaine.
 - o **La révolte, la colère** : la personne trouve injuste ce qui lui arrive.
 - o **Le marchandage** : la personne essaie de conserver ce qu'elle avait antérieurement. Le marchandage se fait souvent avec Dieu.
 - o **La culpabilité** : la personne se reproche plein de choses. Elle regrette ce qu'elle a dit, ce qu'elle n'a pas dit, ce qu'elle a fait et ce qu'elle n'a pas fait.
 - o **L'ennui, le vide, l'isolement** : la personne est sans intérêt. Tout est futile, terne. Elle ne se sent pas bien avec elle-même et elle fuit le monde même ses meilleurs amis.
 - o **L'insécurité, la peur, l'anxiété, l'angoisse** : la personne réalise ce que ce changement implique. Elle s'inquiète pour maintenant et pour l'avenir.
 - o **La dépression, le désespoir** : la personne a du mal à s'engager dans des activités qu'elle aimait. Elle s'apitoie sur son passé. Elle perd le sommeil et l'appétit. Elle ne croit pas qu'elle va s'en sortir.
 - o **L'acceptation, la résignation** : la personne vit un calme ni heureux, ni malheureux. Elle recommence à envisager l'avenir. Dans la résignation, la personne est plutôt passive, interprétant le changement comme la fatalité qui la rend impuissante.
 - o **Le soulagement** : la personne compare ce qu'elle vivait avant et ce qu'elle vit maintenant. Elle trouve son énergie. Elle prend conscience de ses ressources personnelles et se sent déchargée et parfois euphorique.
 - o **L'adaptation** : la personne regarde ce qu'elle a acquis avec cette expérience. Elle fait l'inventaire de ses apprentissages. Elle redéfinit ses véritables valeurs, ses besoins et ses aspirations. Elle reconnaît ses points forts et ses points faibles. Elle se donne de nouvelles raisons de vivre.
- Toutes ces étapes comportent des réactions émotives normales dans une situation de deuil ou de changement. Que l'on soit soi-même en train de vivre une période de changement ou que l'on observe quelqu'un dans sa démarche, il est important de ne pas nier les émotions présentes. Il est essentiel que les émotions ressenties s'expriment de quelque façon. Que ce soit par la parole, par l'expression corporelle, par l'écriture ou par les arts, cette libération des émotions permet à la personne d'avancer dans son processus de deuil et de changement.

MICROBIOLOGIE

L'auxiliaire familiale et sociale doit reconnaître les principes et les pratiques visant à améliorer et à maintenir la santé physique et mentale des personnes ayant recours à ses services.

Pour ce faire, elle doit :

- Reconnaître les mesures adéquates et de manquement à l'hygiène corporelle.
- Associer de saines habitudes de vie au maintien de la santé des divers systèmes de l'organisme.
- Reconnaître les facteurs susceptibles de nuire à la santé physique et mentale de la personne.

Elle doit être en mesure d'établir un lien entre les voies d'accès des micro-organismes, leur mode de transmission et les maladies les plus courantes.

Elle doit être capable d'associer et d'expliquer au besoin les modes de transmission des micro-organismes à des maladies courantes.

L'auxiliaire familiale et sociale doit également être apte à établir un lien entre l'action des micro-organismes et les réactions de défense de l'organisme, c'est-à-dire :

- Reconnaître les facteurs favorisant la croissance des micro-organismes.
- Reconnaître les symptômes de l'infection.

Elle doit être capable de déterminer les moyens de prévenir les dangers de contamination envers elle-même et envers les personnes dans ses interventions à domicile.

L'auxiliaire familiale et sociale doit considérer les modes de transmission particulières des maladies transmissibles les plus courantes. Elle doit se servir de moyens physiques et chimiques afin de prévenir et/ou contrôler la transmission des micro-organismes.

Dans ses interventions, l'auxiliaire familiale et sociale doit toujours tenir compte du respect de la personne.

MALADIES ET DÉFICIENCES

L'auxiliaire familiale et sociale doit reconnaître les différents aspects à considérer dans ses interventions auprès des personnes affectées par des maladies et des déficiences courantes du :

- système locomoteur
- système nerveux
- système cardiorespiratoire
- système digestif

Elle doit également considérer certains aspects de ses interventions auprès des personnes affectées par :

- des désordres courants liés aux mécanismes de défense de l'organisme
- des maladies de la peau ainsi que des maladies et déficiences des organes sensoriels.

L'auxiliaire familiale et sociale doit observer ces différents aspects en fonction de diverses maladies et désordres ainsi que les limitations fonctionnelles et les réactions engendrées. Certaines précautions sont à prendre quand elle travaille auprès de personnes affectées par ces problématiques.

PRINCIPES ET TECHNIQUES DE DÉPLACEMENT SÉCURITAIRES DES PERSONNES

L'auxiliaire familiale et sociale doit être en mesure d'exécuter les techniques de déplacements d'une manière sécuritaire pour elle-même et pour l'utilisateur de services (bénéficiaire, client). Elle doit adopter une position appropriée pour son dos et ses jambes. La prise doit être douce, enveloppante et solide. Elle doit attendre le moment propice pour exécuter le mouvement. L'utilisation du lit ou du fauteuil roulant comme contrepoids est essentiel.

Les différentes techniques pour déplacement sont :

- la technique du glisser
- la technique du rouler
- la technique du tourner-pivoter
- les techniques du remonter au lit et au fauteuil roulant
- la technique du transfert au moyen du lève-personne
- le transfert du fauteuil roulant au lit ou à la toilette, au moyen de contrepoids
- le déplacement à l'aide de la planche de transfert
- aider à se déplacer à l'aide d'un appareil
- aider à se relever du fauteuil roulant ou du sol
- aider une personne semi-autonome à circuler
- déplacement en fauteuil roulant à l'extérieur.

L'auxiliaire familiale et sociale doit choisir la technique appropriée au déplacement qu'elle doit effectuer. Elle doit vérifier l'état et les besoins de la personne ainsi que l'espace disponible pour l'action à accomplir. Elle doit également choisir le matériel approprié en fonction de la technique à exécuter.

PREMIERS SOINS

L'auxiliaire familiale et sociale peut appliquer les mesures de premiers soins en cas de modification de l'état de conscience de la personne.

Dans ce cas, elle doit :

- positionner la personne en fonction de son état.

Elle aura à appliquer diverses procédures pour différentes urgences :

- hémorragie ou état de choc
- fracture, luxation, entorse ou plaie pénétrante
- brûlure, engelure ou problème causé par le froid ou la chaleur
- intoxication
- accident ou problèmes de santé divers
- déplacement d'urgence et de transport.

L'auxiliaire familiale et sociale doit choisir les soins et les techniques appropriées en fonction de l'âge et de la condition de la personne. Elle doit utiliser le matériel adéquat et exécuter correctement les techniques choisies.

PROBLÈMES SOCIAUX ET RESSOURCES D'AIDE

L'auxiliaire familiale et sociale est apte à reconnaître les problèmes sociaux les plus courants du milieu et les ressources existantes du réseau naturel, communautaire, gouvernemental et privé.

Elle est en mesure d'analyser certaines particularités de ces situations :

- cause du problème
- caractéristiques des personnes affectées
- conséquences pour l'individu
- la famille et la société
- législation concernant le problème

Elle peut associer les ressources d'aide appropriées à ces problèmes particuliers.

Les différents problèmes sociaux que l'auxiliaire familiale et sociale peut rencontrer dans son milieu de travail sont :

- abus ou négligence fait aux enfants
- violence conjugale
- pauvreté
- isolement de la personne âgée
- difficulté d'intégration de la personne handicapée
- désinstitutionalisation

DYNAMIQUE FAMILIALE

L'auxiliaire familiale et sociale a la compétence nécessaire pour reconnaître les éléments qui caractérisent une situation familiale particulière.

Elle peut évaluer la dynamique de ces éléments par rapport à la situation contextuelle de la famille.

Elle peut diversifier ses interventions, tout dépendant de la nature de relations existantes entre les membres d'une famille, qu'elles soient harmonieuses ou conflictuelles.

L'auxiliaire familiale et sociale peut analyser le rôle et les fonctions de chacun des membres de la famille et les aider à assumer pleinement leur rôle et faire en sorte qu'il soit accepté par les autres.

Elle peut observer les règles de fonctionnement de la famille, leurs impacts sur les relations familiales, le danger des règles contradictoires et le choix de mécanismes de contrôle.

Voici quelques caractéristiques de familles présentant des situations de vie particulière :

- famille ayant le statut de réfugié
- famille ayant le statut d'immigrant
- famille monoparentale
- famille reconstituée

La dynamique d'une famille peut présenter des problèmes particuliers quand il y a négligence ou quand il y a un problème organisationnel.

L'auxiliaire familiale et sociale doit s'assurer des règles de l'éthique en ce qui a trait à la communication de faits ou de données qui exigent la confidentialité.

SUPPORT CIVIQUE

L'auxiliaire familiale et sociale peut réaliser des tâches liées à l'administration des affaires courantes d'une personne.

Elle peut remplir des formulaires et des documents relatifs à des transactions bancaires et à des demandes de prestations.

Elle peut rédiger des lettres relatives à des demandes de renseignements, à des plaintes et à des réclamations.

Elle peut également élaborer un budget hebdomadaire, mensuel et annuel.

Elle est en mesure d'équilibrer les dépenses d'une personne en fonction des revenus, en prenant soin d'avoir toutes les données nécessaires (comptes à payer, dépenses et revenus).

L'auxiliaire familiale et sociale peut proposer des ressources susceptibles d'aider une personne au prise avec un problème lié aux affaires courantes.

SOINS D'HYGIÈNE ET DE CONFORT

L'auxiliaire familiale et sociale doit prendre en considération les données et les consignes fournies au plan d'intervention et au plan de soins.

Elle doit préparer adéquatement le matériel requis pour l'exécution du :

- bain complet ou partiel à la baignoire
- toilette partielle ou complète au lit
- toilette partielle ou complète au lavabo
- bain du nourrisson

L'auxiliaire familiale et sociale doit prendre des précautions appropriées à l'âge et à la condition de la personne qu'elle aide. Elle doit prendre les mesures nécessaires destinées à assurer l'intimité de cette personne.

Elle doit exécuter correctement les techniques de :

- shampoing au lit, au lavabo, au bain et à la douche
- rasage de la barbe
- nettoyage des prothèses dentaires
- nettoyage des oreilles
- coupe des ongles

Elle doit également exécuter les soins liés à l'élimination :

- position appropriée du bassin de lit et de la personne
- installation du condom urinaire
- installation de la culotte protectrice et de la couche du nourrisson.

Elle doit faire ou refaire un lit occupé ou non, installer confortablement la personne au lit ou au fauteuil roulant.

L'auxiliaire familiale et sociale doit choisir les moyens et les techniques à employer en fonction de la condition de la personne et des ressources matérielles disponibles.

Elle doit, quand cela est possible, enseigner à la personne les habiletés relatives aux soins d'hygiène et à l'habillement.

ALIMENTATION

L'auxiliaire familiale et sociale doit être en mesure d'exécuter des tâches liées à l'alimentation. Pour ce faire, elle doit connaître chacun de groupes alimentaires du Guide Alimentaire Canadien et respecter l'âge de la personne, son état de santé, ses moyens financiers.

Elle peut établir le menu des repas en prenant en considération les aliments ou les reste d'aliments déjà disponibles.

Elle peut rédiger la liste d'épicerie et sélectionner les aliments à acheter ou aider la personne dans son choix d'aliments en considérant les aubaines offertes et la disponibilité des aliments selon la saison, tout en respectant les goûts et les habitudes de la personne.

L'auxiliaire familiale et sociale peut préparer des repas prêts à servir et/ou congeler. Elle doit choisir des recettes en fonction des mets à préparer, du matériel disponible et du temps de préparation alloué.

Quand cela est possible, elle doit encourager la participation de la personne à la préparation des repas.

ENTRETIEN DOMESTIQUE COURANT

L'auxiliaire familiale et sociale doit planifier les étapes de son intervention en fonction des besoins de la personne et du temps alloué pour effectuer son travail.

Elle peut faire la lessive à la machine et à la main, effectuer le séchage du linge à la machine et l'étendre.

Elle peut repasser les vêtements et effectuer les réparations usuelles.

L'auxiliaire familiale et sociale peut faire l'entretien ménager léger :

- époussetage et entretien des meubles
- entretien des planchers (balayer et laver)
- entretien des tapis (balayeuse)
- entretien de la salle de bain
- entretien des vitres intérieures et des miroirs
- entretien des appareils ménagers
- effectuer le rangement des pièces

Elle peut, quand cela est possible, enseigner à la personne les habitudes essentielles à la réalisation des tâches d'entretien domestique.

L'auxiliaire familiale et sociale doit prendre en considération la sécurité de la personne et son rythme d'apprentissage.

Prendre note

ⁱ Toutes les notions et les tâches inscrites dans ce document font partie de l'apprentissage de l'auxiliaire familiale et sociale.