



COMITÉ SECTORIEL
DE LA MAIN-D'OEUVRE
DES SERVICES
DE SOINS PERSONNELS

SOINS
PERSONNELS
QUÉBEC

PROFIL DE COMPÉTENCES EN SOINS PERSONNELS

Le bain thérapeutique

Équipe de production à la société Éduconseil inc.

Responsabilité du projet et collaboration à la rédaction

Lise Horth
Directrice générale

Recherche et rédaction

Lorraine Gaudreau
Analyste

Relecture

Catherine Bouchard
Analyste

Révision linguistique

Sarah Bernard
Rédactrice-révisseuse

Équipe chargée du suivi du projet au Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels

Andrée Mayer-Périard
Directrice générale

Anne Lauzon
Chargée de projets

Équipe chargée de la production des protocoles de soins qui ont servi à l'élaboration des profils de compétences

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

Membres du Comité d'expertes qui ont validé le contenu des profils de compétences

Chantal Barnwell
Spécialiste en biomécanique
Consultante en recherche et développement pour les Centres de bien-être (Spa)
Propriétaire de Spacifica

Sonia Blanchard
Esthéticienne
Propriétaire du Centre de santé Sonia Blanchard Spa B&B

Natacha Bradette
Formatrice et esthéticienne
Tonic Salon Spa

Manon Brunet
Formatrice, esthéticienne, réflexologue, spécialiste en soin des pieds et consultante

Jacinthe Trépanier
Superviseure
Spa sur le Lac, Hôtel Club Tremblant

Personnes-ressources auprès des membres du Comité d'expertes qui ont validé le contenu des profils de compétences

Nathalie Bourgeois
Conseillère en ressources humaines
Spa Eastman

Nathalie Roy
Directrice marketing, développement de produits
Spa Eastman

Avec l'aide financière de :



Soin à prodiguer : Donner un bain thérapeutique

☛ CONTEXTE DE RÉALISATION DU TRAVAIL :

- › À partir du protocole de travail établi dans l'entreprise.
- › À l'aide des ressources matérielles utiles et des produits pertinents.
- › En conformité avec la fiche santé de la personne.
- › En respectant les contre-indications liées à l'état de santé de la personne.
- › En respectant les règles de santé et sécurité du travail en vigueur dans le domaine des services de soins personnels.
- › En respectant les règles d'hygiène et d'asepsie en vigueur dans l'entreprise, dont le lavage régulier des mains et la propreté de la salle de balnéothérapie.
- › En respectant la sensibilité de la personne lorsqu'elle est dévêtue.
- › En respectant les politiques et les normes en vigueur dans l'entreprise.
- › En respectant les besoins et les attentes de la personne.
- › En respectant les collègues de travail.

☛ PRÉALABLES À L'EXÉCUTION DES TÂCHES :

- › Savoir quand il faut se laver les mains au départ et tout au long du soin.
- › Connaître les règles d'hygiène et d'asepsie.
- › Connaître les règles de santé et sécurité du travail en vigueur dans le domaine des services de soins personnels.
- › Connaître les particularités du soin à prodiguer et les contre-indications qui peuvent lui être associées au regard de l'état de santé de la personne.
- › Connaître les produits utilisés dans l'entreprise, leurs propriétés et les contre-indications qui leur sont associées.
- › Savoir quand il faut expliquer les propriétés des produits utilisés au cours du soin.
- › Connaître les politiques et les normes en vigueur dans l'entreprise.
- › Connaître le protocole de travail établi pour donner un bain thérapeutique dans l'entreprise.
- › Connaître la cosmétologie.
- › Connaître les techniques de vente en vigueur dans l'entreprise.
- › Connaître les éléments de contenu de la fiche-conseil remise à la personne.
- › Connaître la procédure de désinfection du matériel utilisé.
- › Connaître le dosage associé à l'utilisation de chacun des produits.
- › Savoir à quoi correspond la quantité suffisante de chacun des produits à utiliser pour effectuer le soin.
- › Connaître le matériel utile au soin et savoir où chaque instrument est placé dans le poste de travail.

👉 RESSOURCES MATÉRIELLES UTILISÉES :

- Coussin
- Fiche-conseil à remettre à la personne
- Fiche santé de la personne
- Lotion désinfectante
- Marchepied
- Produits utiles liés au soin (algues, boue de tourbe, huiles essentielles, etc.)
- Savon pour les mains
- Serviettes
- Source de lumière adéquate

👉 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS PERTINENTS :

- Faire preuve de courtoisie.
- Faire preuve de tact et de diplomatie.
- Faire preuve d'une écoute attentive tout au long du soin.
- Faire preuve de sensibilité à l'humeur de la personne.
- Faire preuve de pudeur.
- Faire preuve de jugement pour cerner adéquatement la personnalité de la personne et savoir quel comportement adopter à son endroit.
- Avoir le souci d'éviter tout gaspillage.
- Porter des vêtements appropriés.
- Utiliser un ton de voix agréable, sourire chaleureusement et adopter une posture appropriée.
- Utiliser un langage adéquat (vouvoiement) et de qualité.
- Vulgariser les explications.
- Utiliser la quantité appropriée de chacun des produits.
- Se laver les mains chaque fois que cela est nécessaire au cours du soin.
- Expliquer les propriétés du produit utilisé chaque fois que cela est nécessaire au cours du soin.

👉 COMPÉTENCES RATTACHÉES AU SOIN ET FONCTIONS QUI LEUR SONT ASSOCIÉES :

- Être capable de planifier le soin (planification du soin).
- Être capable d'accueillir la personne et de mettre le soin en route (accueil de la personne et mise en route du soin).
- Être capable d'exécuter le soin (exécution du soin).
- Être capable de conclure le soin (conclusion du soin).
- Être capable de remettre en ordre la salle de balnéothérapie (remise en ordre de la salle de balnéothérapie).

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|--|--|
| <p>👉 Planification du soin</p> <p>1. Préparer la salle de balnéothérapie</p> <ul style="list-style-type: none"> a. S'assurer que le matériel nécessaire est dans la salle de balnéothérapie b. S'assurer que les pots qui contiennent les produits sont propres c. S'assurer de la propreté du bain d. Placer le marchepied près du bain e. S'assurer que la salle est confortable (température, lumière, musique) <p>2. Prendre connaissance de la fiche santé de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Lire la fiche santé de la personne b. Évaluer la possibilité de prodiguer le soin à la personne de façon habituelle et d'utiliser, comme prévu, tous les produits appropriés au soin | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification de la présence, dans la salle de balnéothérapie, de l'ensemble des ressources matérielles utiles ▪ Matériel placé de manière fonctionnelle ▪ Vérification de la propreté des pots ▪ Vérification de la propreté du bain ▪ Marchepied placé de façon à permettre à la personne de l'utiliser, s'il y a lieu, pour entrer dans le bain ▪ Vérification adéquate de la température, de l'intensité de l'éclairage et de la présence de la chaîne stéréophonique ▪ Lecture attentive de la fiche santé de la personne ▪ Pertinence des liens établis entre l'état de santé de la personne et les contre-indications relatives au soin à prodiguer et aux produits à utiliser |
| <p>👉 Accueil de la personne et mise en route du soin</p> <p>3. Établir la relation avec la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aller chercher la personne en l'appelant par son nom b. Se présenter à la personne en lui donnant la main c. Vérifier si la personne veut aller à la salle de bain d. Diriger la personne vers la salle de balnéothérapie <p>4. Recueillir, auprès de la personne, des renseignements en lien avec le soin</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne si elle a déjà reçu un tel soin b. Donner à la personne, le cas échéant, une brève explication du soin c. Demander à la personne de choisir le produit qui sera ajouté à l'eau du bain <p>5. Préparer le bain</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ouvrir les robinets du bain b. Vérifier la température de l'eau | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueil de la personne selon les règles en vigueur dans l'entreprise ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Vérification faite auprès de la personne de son désir d'aller à la salle de bain avant de recevoir le soin ▪ Conduite de la personne vers la salle de balnéothérapie ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Précision fournie quant à la durée du soin ▪ Pertinence des renseignements fournis à la personne en vue de lui permettre de faire un choix éclairé ▪ Quantité d'eau suffisante ▪ Température de l'eau ajustée entre 34 °C et 38 °C, selon l'état de santé de la personne |
| <ul style="list-style-type: none"> c. Ajouter le produit approprié au soin dans le bain | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect du mode d'emploi lié à l'utilisation du produit |

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|---|--|
| d. Vérifier, s'il y a lieu, le fonctionnement des jets e. Activer, s'il y a lieu, la lumière du bain | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vérification du fonctionnement adéquat des jets ▪ Lumière du bain activée |
| <p>↘ Exécution du soin</p> <p>6. Installer la personne</p> <p>a. Expliquer à la personne la marche à suivre pour s'installer</p> <p>b. Voir à ce que la personne puisse entrer dans le bain en toute sécurité</p> <p>c. Demander à la personne de vérifier la température de l'eau</p> <p>d. Ajuster, s'il y a lieu, la température de l'eau</p> <p>e. Mettre les jets du bain en fonction</p> <p>f. Ajuster le son de la musique, tamiser la lumière et s'assurer que la température de la salle est convenable</p> <p>g. Sortir de la salle pour laisser la personne entrer dans le bain ou l'aider, s'il y a lieu, à entrer dans le bain</p> <p>7. Veiller au bon déroulement du soin</p> <p>a. Revenir dans la salle pendant que la personne prend le bain</p> <p>b. Vérifier le confort de la personne</p> <p>c. Sortir de la salle</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Renseignements fournis en tous points conformes à la façon dont il est prévu que la personne s'installe selon la pratique en vigueur dans l'entreprise ▪ Pertinence des indications fournies à la personne en matière de sécurité et éclairage suffisant pour permettre à la personne d'entrer dans le bain en toute sécurité ▪ Offre faite à la personne de l'aider à entrer dans le bain si elle juge qu'elle aura besoin de cette aide ▪ Politesse dans la demande adressée à la personne ▪ Ajustement de la température de l'eau en fonction du souhait exprimé par la personne ▪ Mise en fonction adéquate des jets du bain ▪ Ajustement approprié de l'intensité du son et de l'éclairage ainsi que de la température ▪ Rappel à propos d'un retour dans cinq minutes pour vérifier le confort de la personne ▪ Retour dans la salle après une absence de cinq minutes ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Vérification adéquate du confort de la personne ▪ Ajustements apportés en vue d'augmenter le confort de la personne ▪ Sortie discrète de la salle |
| <p>↘ Conclusion du soin</p> <p>8. Terminer le soin</p> <p>a. Revenir dans la salle</p> <p>b. Arrêter, s'il y a lieu, les jets du bain</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retour dans la salle après une absence de 15 minutes ▪ Entrée effectuée après avoir frappé à la porte et obtenu l'assentiment de la personne ▪ Jets du bain arrêtés |
| <p>c. Expliquer à la personne qu'elle doit prendre le temps de sortir du bain en toute sécurité, au besoin l'aider à sortir, et lui indiquer de s'éponger pendant que vous l'attendez à l'extérieur de la salle de balnéothérapie</p> <p>d. Sortir de la salle et rester près de la porte</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne et éclairage suffisant pour permettre à la personne de sortir du bain en toute sécurité ▪ Sortie discrète de la salle |

| Processus de travail (fonctions, tâches et activités) | Critères de performance |
|---|---|
| <p>9. Conseiller la personne sur les soins à prodiguer à son corps</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Revenir dans la salle de balnéothérapie b. Remplir la fiche-conseil c. Remettre la fiche-conseil à la personne d. Donner à la personne les explications utiles au sujet des recommandations inscrites sur la fiche-conseil, y compris celles liées aux produits appropriés <p>10. Prendre congé de la personne</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Demander à la personne si elle a apprécié le soin et si elle souhaite acheter des produits à la boutique et, le cas échéant, lui faire préciser lesquels b. Raccompagner la personne au salon et la saluer c. Transmettre, s'il y a lieu, les renseignements utiles au personnel de la boutique à propos des produits que la personne souhaite acheter | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrée effectuée après y avoir été invité par la personne ▪ Pertinence des conseils prodigués à la personne ▪ Prise en compte des habitudes de vie de la personne ▪ Attitude appropriée au moment de remettre la fiche-conseil à la personne ▪ Clarté des renseignements fournis à la personne ▪ Utilisation adéquate des techniques de vente en vigueur dans l'entreprise ▪ Pertinence des questions posées à la personne ▪ Conduite de la personne au salon ▪ Attitude appropriée vis-à-vis de la personne ▪ Communication claire avec les collègues |
| <p>➤ Remise en ordre de la salle de balnéothérapie</p> <p>11. Nettoyer la salle</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vider l'eau du bain b. Laver le bain c. Désinfecter le bain d. Activer, s'il y a lieu, la fonction de nettoyage des jets e. Nettoyer les pots utilisés f. Désinfecter le marchepied g. Ramasser les serviettes <p>12. Disposer le matériel comme il se doit</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ranger les produits utilisés | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eau du bain vidée ▪ Propreté impeccable du bain ▪ Désinfection du bain selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Propreté impeccable des jets ▪ Nettoyage adéquat des pots (extérieur, pourtour du haut du pot, etc.) ▪ Désinfection du marchepied selon les normes en vigueur dans l'entreprise et selon les règles d'hygiène et d'asepsie ▪ Ramassage de toutes les serviettes ▪ Produits utilisés au cours du soin rangés à l'endroit approprié |