

**Personal Support Worker (PSW) Registry
Notice to Health Care Members of CUPE Ontario and OCHU
Updated August 13, 2012**

**with excerpts from Sack, Goldblatt and Mitchell*

On May 19, 2011, the Ontario government through the Ministry of Health and Long Term Care (MOHLTC) announced the creation of a PSW Registry. CUPE Ontario and OCHU did not support the creation of the Registry and during stakeholder meetings with representatives of the MOHLTC we encouraged the government to instead address the real issues impacting health care - privatization, underfunding, lack of a standard of care and regulation.

Following this meeting we also submitted two written briefs to the MOHLTC which can be found on the CUPE Ontario website at www.cupe.on.ca/s321/communities-care-homecare-psw.

Unfortunately, the government intends to go forward with this Registry and it cannot be stopped. What CUPE Ontario and OCHU can do is take action to ensure that the rights and privacy of our members are protected in the development of such a Registry.

The PSW Registry is currently in the process of being set up by an employer led group, the Ontario Community Support Association (OCSA), and a steering committee has been created for this purpose. CUPE Ontario and OCHU have formally objected to the employer lead process set up by the MOHLTC. The fact that the registry is maintained by an employer organization has been raised by CUPE as a major concern. Given that employers investigate and discipline at the workplace level, giving an employer organization oversight of the Registry, where such investigations and disciplines are reviewed, is fatally flawed. Such an appeal mechanism would not be acceptable for another registered profession.

We shared with MOHLTC that it is inappropriate for the government to contract out public policy development to a third party -- in particular, a third party which has an interest in the outcome. We are still awaiting a response from the MOHLTC around this issue and have also sought out a legal opinion on the matter.

Health care locals, PSWs, HCAs (Health care Aides) and Personal Care Aides (PCAs) have many questions and concerns about such a Registry and we know some answers but there are many issues that are still outstanding that need to be addressed to protect PSWs. The following is information we hope will help address some of the questions and concerns members may have and we commit to providing you with further information as soon as it is available.

Has the Registry begun?

The Registry began June 1, 2012. Click here for the website www.pswregistry.org . The government wants home care workers to register before August 31, 2012. After that, the government wants long-term care (or nursing home) workers to register in 2012-2013 and hospital workers to register in 2013-2014.

Am I required to register?

According to the government, the intention is that registration will soon be mandatory for all PSWs currently employed by publicly-funded employers within the home-care sector. However, it is not clear how the Ministry intends to enforce this requirement. It may be that the government's intention is to impose it on employers as a condition of government funding. However, unless or until your employer directs you to register, *you can decide whether or not to do so*. At the present time, according to the Registry website, employers are simply being told to "encourage" employees to register.

What happens if my employer directs CUPE members to register?

CUPE is considering various legal options for challenging an attempt to require members to register. However, if your employer directs you to register, you should contact and seek advice from your CUPE national representative. You should know, however, that until such time as a challenge to a requirement to register is successful, there is a risk that if your employer orders you to register, and you refuse to do so, you could be disciplined for insubordination.

How do I register?

Fill out and sign an application in French or English at www.pswregistry.org or call 1-800-267-6272 x 216, 218 or 221 (9 a.m. – 5 p.m. EST) for an application to be mailed or faxed to you. If you have an Ontario PSW certificate (or a copy of your transcript from your Ontario PSW program), submit it.

However, if you do not hold a certificate, you can still apply. You will need an employment letter from your current/most recent employer; **or** a copy of your paystub **or** Record of Employment (ROE) from Service Canada (with all non-essential information blacked out) if on your paystub or ROE it indicates you worked as a PSW or in a similar job. There is no fee.

The information includes your name, address, phone number, date of birth, languages spoken, credentials and certificate status, employment status and history, and current or most recent employer(s) including position and hours of work.

CUPE Ontario and OCHU do not recommend that you complete the "optional" sections of the application form (p. 12, 13 Employment Availability and p. 10 Specialized Experience). The government and OCSA plan to use these sections to expand a type of "voucher" care system in Ontario by allowing

individuals to contact you directly – what the government calls “self-directed care”. Self-directed care breaks unions and diminishes care quality as wages and working conditions erode in a downward spiral. Allowing the public to contact you directly threatens your personal privacy that could include possible security issues. CUPE Ontario and OCHU recommend that you use the normal job application channels if you need additional or different work. By using the existing process to apply for jobs you are strengthening and supporting public health care or Medicare. Supporting self-directed care helps break down the Medicare system.

What information will be made publicly available?

Unless you agree otherwise and fill in the “optional” sections, the only information that will be made publicly available is your name; registration number; date of registration; and the date of the last update to your profile. As well, but only if you explicitly agree and fill in the “optional” sections, your contact information, availability for work, whether or not you have a personal support worker certificate, the date you entered the personal support services field; and any special experience that you have listed in your profile can be made available to certain “authorized users” (including clients, family caregivers and employers of personal support workers that are looking to fill open positions).

What about my privacy rights?

While Ontario legislation protects your personal information from being collected, used or disclosed in certain circumstances, there is a general exemption for personal information that is maintained for the purpose of creating a record that is available to the general public. CUPE expects that the government and the Registry will take the position that the purpose of the Registry is to create a record available to the public, so that there is not legislative restriction on the collection and use of the information for this purpose.

Why does the government want this?

The government says it wants a PSW Registry in order to track the PSW workforce for planning purposes and as a means to “better recognize the needs of those they care for”. The government explained that British Columbia (BC) already has a Registry and Nova Scotia is developing one.

What does the MOHLTC state the Registry will include?

Mandatory registration for PSWs employed by publicly funded health care employers, beginning with the home care sector. This means that if you want to change jobs to a different publicly-funded health care organization, or work for a publicly-funded health care organization for the first time, your name needs to be on the Registry to work in a PSW capacity.

Ensure as much of the current PSW workforce is captured in the Registry as possible including grandparenting. In this instance “grandparenting” means that you have worked in a PSW-type job within the last five years, but do not have a certificate. Your experience allows you to apply to the Registry list. So far, the Registry is saying that once you are “grandparented” or added onto the Registry list, you are able to change jobs within Ontario if you so desire.

Tiered access to the PSW Registry for clients and family caregivers to support self-directed care and for employers to support their use of the Registry in the first instance to fill vacancies. CUPE Ontario and OCHU have argued strongly against this. Employers and the public should not have access to any more information other than whether your name is on the Registry list or not.

What will a Registry mean for me as PSW, Health Care Aide or Personal Care Attendant?

Once you apply, your name will remain on the PSW Registry list and you will need to renew this application every year. The final decision has not been made by the government, but the Registry proposes that if you are terminated or suspended after a full grievance procedure according to your collective agreement (and a Registry investigation) and you remain terminated or suspended, your name will be removed from the PSW Registry list and you will not be able to work as a PSW for a publicly-funded employer. The PSW Registry will not accept complaints from members of the public however. CUPE and OCHU continue to lobby for appropriate due process and representation concerning any PSW loss of right to practice.

Is a Registry different than being Registered?

A Registry is a list of names. It would be different than Registered Practical Nurses or Registered Nurses who risk “on-the-spot” inspections, peer reviews and surveys from their “College” (or regulatory body) and need to buy malpractice insurance in case of “College” investigations.

What kinds of discipline could trigger a removal process?

The government has not made a final decision but the PSW Registry proposes that the only kinds of discipline that can trigger your name being removed from the Registry list is discipline for abuse or neglect as defined under Ontario’s *Long Term Care Homes Act, 2007*. The Act defines “abuse” towards a resident to mean physical, sexual, emotional, verbal, or financial abuse. The types of abuse are defined in section 2 (l) of the Act.

Would a PSW Registry mean higher wages for PSWs, HCAs and PCAs?

To-date, health care workers who have been regulated have not necessarily seen higher wages and a Registry is a step closer to being regulated. Paramedics, who are *not* regulated, receive good wages. Early childhood educators, who are regulated, are still fighting for proper compensation.

Wouldn't a PSW Registry provide better recognition?

Registries and regulation give health care workers certain titles. However, we do not believe this is the best way for health care workers to receive recognition - the primary purpose of registries and regulation is disciplinary. CUPE Ontario and OCHU believe the best way for health care workers to receive recognition is by improving working conditions, compensation and the government ensuring quality of care legislation for our patients and residents.

CUPE Ontario/OCHU and the Ontario Federation of Labour (OFL) were members of the PSW Steering Committee. They have now stepped down from the committee. Why?

Overtime, it became clear to CUPE Ontario and OCHU that the PSW Registry, as it is being proposed, has all of the prejudicial aspects of professional regulation while conferring none of the benefits. Controlled by an employer organization (OCSA), the proposed loss of right to practice procedures do not follow due process without a sufficient appeal mechanism. Finally, the "optional" sections of the Registry application promote voucher health care in Ontario or what the government calls "self-directed" care. This type of care threatens the very foundations of Medicare that leads to worse working conditions and poorer care quality for our patients and residents. CUPE Ontario and OCHU do not want to be a part of steering such a process.

There are currently many types of PSW educational programs and courses. What is CUPE Ontario and OCHU doing to ensure there is only one PSW standard in Ontario?

CUPE Ontario and OCHU have submitted a brief to the government arguing for one PSW educational standard in Ontario. Currently private for-profit PSW educational institutions deliver courses that may not be in the best interest of new PSWs. Educational regulation would help create a standard across the province that would serve to help the entire classification of health care workers and therefore, patient care.

**Registre des préposés aux services de soutien à la personne (PSSP)
Avis aux membres des soins de santé du SCFP-Ontario et du CSHO
VERSION MISE À JOUR en date du 13 août 2012**

**avec des extraits de Sack, Goldblatt et Mitchell*

Le 19 mai 2011, le gouvernement de l’Ontario annonçait, par l’intermédiaire de son ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD), la création d’un registre des préposés aux services de soutien à la personne (PSSP). Le SCFP-Ontario et le CSHO n’ont pas appuyé la création de ce registre et au cours des rencontres d’intervenants avec des représentantes et représentants du Ministère, nous avons plutôt cherché à inciter le gouvernement à s’attaquer aux véritables enjeux qui ont des répercussions sur les soins de santé, notamment la privatisation, le manque de financement, l’absence d’une norme de soins et la réglementation.

Après ces rencontres, nous avons également présenté au MSSLD deux mémoires écrits qui figurent sur le site Web du SCFP-Ontario à l’adresse suivante : www.cupe.on.ca/s321/communities-care-homecare-psw

Malheureusement, le gouvernement compte aller de l’avant avec ce registre et il est impossible de l’en empêcher. Par contre, le SCFP-Ontario et le CSHO peuvent tout de même prendre des mesures pour veiller à la protection des droits et de la vie privée de leurs membres dans le cadre de l’élaboration d’un tel registre.

La mise en œuvre du registre des PSSP s’effectue actuellement par un groupe dirigé par des employeurs, l’Association ontarienne de soutien communautaire (AOSC) et un comité directeur a été constitué à cette fin. Le SCFP-Ontario et le CSHO se sont officiellement opposés au processus établi par le MSSLD. Le fait que le registre soit tenu par un organisme patronal a notamment été soulevé par le SCFP comme étant une importante préoccupation. Comme les employeurs effectuent leurs propres enquêtes et imposent leurs propres mesures disciplinaires au sein du milieu de travail, le fait de confier la surveillance du registre à un organisme patronal est voué à l’échec. Un tel mécanisme d’appel ne serait nullement acceptable pour quelque autre profession enregistrée que ce soit.

Nous avons informé le MSSLD qu’il était inapproprié que le gouvernement confie en sous-traitance à un tiers l’élaboration d’une politique publique, surtout si le tiers en question a un intérêt dans le dénouement du dossier. Nous attendons toujours une réponse du Ministère en ce qui a trait à cette question et nous avons sollicité un avis juridique en la matière.

Les sections locales des soins de santé, les préposés aux services de soutien, les aides-soignants et les soignants ont de nombreuses questions et préoccupations au sujet d’un tel registre. Nous avons quelques réponses, mais bon nombre de questions demeurent en suspens et il importe de s’y attarder pour protéger les préposés aux services de soutien à la personne. L’information ci-dessous devrait

contribuer à répondre à certaines des questions et des préoccupations que pourraient avoir les membres et nous nous engageons à vous acheminer tout renseignement supplémentaire dès que nous y aurons accès.

Le registre a-t-il été mis en œuvre?

Le registre a été mis en œuvre le 1^{er} juin 2012. Veuillez cliquer ici pour accéder au site Web www.pswregistry.org. Le gouvernement veut que les travailleurs et travailleuses œuvrant dans le domaine des soins à domicile s'inscrivent avant le 31 août 2012. Par la suite, il veut que les travailleurs et travailleuses des soins de longue durée (ou des foyers de soins) s'y inscrivent en 2012-2013, suivis des travailleuses et travailleurs hospitaliers en 2013-2014.

Ai-je l'obligation de m'y inscrire?

L'intention du gouvernement consiste à rendre prochainement l'inscription au registre obligatoire pour tous les préposés aux services de soutien à la personne travaillant actuellement pour des employeurs des soins de santé subventionnés du secteur des soins à domicile. Cependant, nous ne savons pas au juste comment le ministre entend faire respecter cette exigence. Peut-être l'intention du gouvernement est-elle de l'imposer aux employeurs comme condition au financement gouvernemental. Cependant, à moins que votre employeur l'exige ou d'ici à ce qu'il l'exige, *vous pouvez décider de vous y inscrire ou non*. Actuellement, selon le site Web du registre, on demande simplement aux employeurs « d'inciter » leurs employés à s'inscrire.

Qu'arrivera-t-il si mon employeur exige que les membres du SCFP s'y inscrivent?

Le SCFP envisage diverses options juridiques pour contester toute tentative de la part des employeurs visant à contraindre les membres à s'inscrire. Cependant, si votre employeur vous demande de vous inscrire, vous devriez vous adresser à votre représentant national du SCFP pour lui demander conseil. Sachez, cependant, que d'ici à ce que nous réussissions à contester l'obligation de s'inscrire que pourraient imposer les employeurs à leurs employés, votre employeur peut vous contraindre à vous inscrire et qu'à défaut de le faire, vous pourriez faire l'objet d'une mesure disciplinaire pour insubordination.

Comment m'inscrire?

Remplissez et signez le formulaire en français ou en anglais au www.pswregistry.org, ou téléphonez au 1-800-267-6272, poste 216, 218 ou 221 (de 9 h à 17 h, heure de l'Est) pour recevoir un formulaire par la poste ou par télécopieur. Si vous détenez un certificat ontarien de PSSP (ou un exemplaire de votre relevé de notes officiel de votre programme de formation de PSSP fait en Ontario), expédiez-le.

Cependant, si vous ne détenez pas de certificat, vous pouvez tout de même faire une demande. Il vous faudra fournir une lettre de votre employeur actuel ou le plus récent **ou** un exemplaire de votre bordereau de paie **ou** un exemplaire de votre relevé d'emploi (RE) de Service Canada (sur lequel vous

aurez raturé tous les renseignements non essentiels) si votre bordereau de paie ou votre RE indique que vous avez travaillé comme PSSP ou occupé un poste semblable. L'inscription est sans frais.

Les renseignements sont les suivants : nom, adresse, numéro de téléphone, date de naissance, langues parlées, compétences et statut des compétences, renseignements sur l'emploi et l'historique d'emploi, employeur actuel ou plus récent(s) employeur(s), poste occupé et nombre d'heures de travail.

Le SCFP-Ontario et le CSHO vous recommandent de ne pas remplir les sections « facultatives » de la demande (p. 13 et 14, « Disponibilité d'emploi » et p. 10, « Expérience spéciale »). Le gouvernement et l'AOSC comptent utiliser ces sections pour déployer en Ontario une forme de système de soins qui reposerait sur des « bons d'échange », en vertu duquel les gens seraient autorisés à communiquer directement avec vous. C'est ce que le gouvernement appelle les « soins autogérés ». Le principe des soins autogérés affaiblit les syndicats et réduit la qualité des soins, puisque les salaires et les conditions de travail s'y amoindrissent en une spirale descendante. Le fait de permettre à la population de communiquer directement avec vous constitue une menace envers votre vie privée et pourrait entraîner des enjeux de sécurité. Le SCFP-Ontario et le CSHO vous recommandent d'utiliser les mécanismes de demande d'emploi normaux si vous avez besoin d'un emploi supplémentaire ou d'un emploi différent. En utilisant le processus existant pour faire vos demandes d'emploi, vous renforcez et appuyez le système de santé public, ou l'Assurance-santé. Par contre, le fait d'appuyer le principe des soins autogérés contribue à affaiblir le système de l'Assurance-santé.

Quels renseignements seront accessibles au public?

À moins que vous consentiez à d'autres dispositions et que vous remplissiez les sections « facultatives », les seuls renseignements qui seront rendus publics seront votre nom, votre numéro d'inscription, votre date d'inscription et la date de la dernière mise à jour de votre profil. D'autres renseignements pourront être accessibles à certains « utilisateurs autorisés » (clients, aidants naturels et employeurs de préposés aux services de soutien à la personne cherchant à pourvoir des postes), mais seulement si vous consentez explicitement à leur publication et si vous remplissez les sections « facultatives » : vos coordonnées, votre disponibilité d'emploi, l'existence ou non d'un certificat de PSSP en votre nom, la date à laquelle vous avez intégré le domaine des services de soutien à la personne, de même que toute expérience spéciale que vous aurez cochée dans votre profil.

Qu'en est-il de mes droits en matière de protection des renseignements personnels?

Bien que la législation ontarienne interdise la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels dans certaines circonstances, il y a une exemption générale pour les renseignements personnels conservés dans le but de constituer un registre accessible à l'ensemble de la population. Selon le SCFP, le gouvernement et le registre détermineront que l'objectif de la démarche consiste effectivement à créer un fichier accessible à l'ensemble de la population. Par conséquent, il n'y aura aucune restriction législative en ce qui a trait à la cueillette et à l'utilisation des renseignements à cette fin.

Pourquoi le gouvernement veut-il ce registre?

Le gouvernement dit vouloir un registre des préposés aux services de soutien à la personne pour assurer le suivi des PSSP à des fins de planification et afin de « mieux reconnaître les besoins des personnes dont ils prennent soin ». Le gouvernement a expliqué que la Colombie-Britannique (C.-B.) dispose déjà d'un registre et que la Nouvelle-Écosse en élabore un également.

Selon le MSSLD, que renfermera le registre?

Inscription obligatoire des préposés aux services de soutien à la personne œuvrant pour des employeurs des soins de santé subventionné par l'État, à commencer par le secteur des soins à domicile. Cela signifie que si, comme PSSP, vous voulez changer d'emploi et travailler pour un autre organisme de soins de santé subventionné par l'État ou travailler pour un tel organisme pour la première fois, votre nom doit figurer dans le registre.

Veiller à ce que le plus grand nombre possible d'actuels préposés aux services de soutien à la personne soient inscrits dans le registre, y compris le maintien des droits acquis. Le « maintien des droits acquis », dans le cas qui nous intéresse, permet aux personnes ayant occupé un poste de PSSP au cours des cinq dernières années, mais ne détenant pas de certificat de faire une demande d'inscription fondée sur son expérience. Jusqu'ici, selon le registre, une fois qu'une personne se voit reconnaître ses droits acquis ou une fois qu'elle est inscrite au registre, elle peut changer d'emploi à l'intérieur de l'Ontario si elle le désire.

Un accès multiniveau au registre des PSSP pour les clients et les aidants naturels afin de favoriser les soins autogérés et pour les employeurs afin de leur permettre d'utiliser cette ressource en premier lieu pour pourvoir des postes. Le SCFP-Ontario et le CSHO se sont fortement opposés à ce principe. Les employeurs et la population devraient seulement être en mesure de savoir si votre nom figure ou nom dans le registre, sans avoir accès à quelque autre information que ce soit.

Que signifiera un registre pour moi comme PSSP, comme aide-soignant ou comme soignant?

Une fois votre demande effectuée, votre nom demeurera dans le registre des PSSP et vous devrez refaire une demande à cet effet annuellement. Le gouvernement n'a pas encore pris de décision définitive à cet égard, mais il a été proposé qu'une personne congédiée ou mise à pied après une procédure de grief complète dans le respect de sa convention collective (et une enquête du registre) qui demeurerait congédiée ou suspendue soit retirée du registre, après quoi elle ne pourrait plus travailler comme PSSP pour un organisme de soins de santé subventionné par l'État. Le registre des PSSP n'acceptera cependant pas de plaintes de la part des membres de la population. Le SCFP et le CSHO continuent d'exercer des pressions pour que soient mis en œuvre un principe de représentation et un processus dûment appropriés en ce qui a trait à la perte du droit d'exercice de tout PSSP.

Un registre est-il différent du fait d'être enregistré?

Un registre est une liste de noms. Il serait différent de ce à quoi sont tenus les infirmières et infirmiers auxiliaires autorisés ou les infirmières et infirmiers autorisés, puisque ceux-ci risquent des inspections sur place, des examens par les pairs et des enquêtes de leur ordre professionnel (ou organisme de

réglementation) respectif et doivent souscrire une assurance contre la faute professionnelle en cas d'enquête par leur ordre.

Quels genres de mesures disciplinaires pourrait entraîner un processus de retrait?

Le gouvernement n'a pas pris de décision définitive, mais il a été proposé que les seules formes de mesures disciplinaires susceptibles d'entraîner le retrait du registre des PSSP seraient les mesures liées à des cas de mauvais traitements ou de négligence conformément à la définition apparaissant dans la *Loi de 2007 sur les foyers de soins de longue durée* de l'Ontario. En vertu de celle-ci, le terme « mauvais traitement » envers un résident englobe les mauvais traitements d'ordre physique, sexuel, affectif, verbal ou financier. Les formes de mauvais traitement sont définies au chapitre 2 (I) de la *Loi*.

Un registre des PSSP signifie-t-il des salaires plus élevés pour les PSSP, les aides-soignants et les soignants?

Jusqu'ici, les travailleurs et travailleuses des soins de santé ayant fait l'objet d'une réglementation n'ont pas forcément obtenu de majoration salariale et un registre constitue un pas de plus vers la réglementation. Les ambulancières et ambulanciers paramédicaux, *non* assujettis à une réglementation, reçoivent de bons salaires. Les éducatrices et éducateurs de la petite enfance, qui font l'objet d'une réglementation, continuent de lutter pour l'obtention d'une rémunération adéquate.

Un registre des PSSP ne nous permettrait-il pas d'obtenir une meilleure reconnaissance?

Les registres et la réglementation accordent certains titres aux travailleuses et travailleurs de la santé. Cependant, nous ne croyons pas que ce soit la meilleure façon d'obtenir une reconnaissance pour les travailleurs de la santé. L'objectif principal des registres et de la réglementation est la mise en œuvre de mesures disciplinaires. Le SCFP Ontario et le CSHO estiment que la meilleure façon pour les travailleuses et travailleurs des soins de santé d'obtenir une reconnaissance est d'améliorer les conditions de travail et la rémunération, de même que d'avoir un gouvernement veillant au respect de lois en matière de qualité des soins pour nos patients et nos résidents.

Le SCFP-Ontario, le CSHO et la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) étaient membres du comité directeur des PSSP, mais ont quitté ce comité. Pourquoi?

Au fil du temps, il est devenu évident pour le SCFP-Ontario et le CSHO que le registre des PSSP, dans la forme où il est proposé, comporte tous les aspects préjudiciables de la réglementation professionnelle, mais aucun de ses avantages. Encadrées par un organisme patronal (l'AOSC), les procédures de perte du droit d'exercice proposées ne s'inscrivent pas dans les principes d'application régulière de la loi, faute d'un mécanisme d'appel adéquat. Enfin, les sections « facultatives » de la demande d'inscription au registre favorisent la promotion des bons d'échange en Ontario, ou de ce que le gouvernement désigne par l'appellation de soins « autogérés ». Ce type de soins menace les fondements mêmes de l'Assurance-maladie, amoindissant ainsi les conditions de travail et la qualité des soins prodigués à nos patients et à nos résidents. Le SCFP-Ontario et le CSHO ne veulent pas être associés à la mise en œuvre d'un tel processus.

Il existe actuellement de nombreux types de cours et de programmes de formation de PSSP. Que font le SCFP-Ontario et le CSHO pour veiller à ce qu'il n'y ait qu'une norme de PSSP en Ontario?

Le SCFP-Ontario et le CSHO ont présenté un mémoire au gouvernement, revendiquant une seule norme en matière de formation de PSSP en Ontario. Actuellement, des établissements privés à but lucratif offrent des cours qui risquent de ne pas s'inscrire dans l'intérêt supérieur des nouveaux PSSP. Une réglementation en matière éducative contribuerait à la création d'une norme qui favoriserait l'entière classification des travailleurs de soins de santé et, par conséquent, des soins aux patients pour l'ensemble de la province.

HCRA/Ontario/PSW/2012/Backgrounder/Final/

heb/sepb 491