



## CASSE-CROÛTE

### DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

#### OBJECTIFS

- Servir la clientèle du casse-croûte et de la Boutique de cadeaux
- Apporter son soutien au personnel de la Boutique de cadeaux
- Permettre aux Auxiliaires de recueillir des fonds pour améliorer les soins aux patients

#### RÔLE DU BÉNÉVOLE

- Accueillir les clients avec courtoisie
- Connaître toutes les tâches afin de pouvoir travailler à toute affectation
- Effectuer les tâches demandées de manière efficace et professionnelle

#### RESPONSABILITÉS

- Vous devez respecter l'affectation de travail délivrée par la responsable du Service des bénévoles
- Toute divergence ou la nature de tout conflit doit être signalée à la responsable des bénévoles
- Vous devez informer la responsable des bénévoles ou les coordinatrices du casse-croûte si vous ne pouvez pas venir ou de tout autre changement à votre horaire
- Veuillez respecter votre quart de travail entrant et sortant le matin de 10 H à 13H et l'après-midi de 13H à 16H 30
- Pas de pose entre 12H et 13 H. Les poses sont de 20 minutes : Veuillez respecter cette consigne

#### FORMATION

- La présentation des lignes directrices et du code d'éthique relatif aux bénévoles
- La présentation des bénévoles au personnel et aux collègues de travail
- Une visite du casse-croûte et de la Boutique de cadeaux
- Description de toutes les tâches requises au casse-croûte
- Formation sur place pour tous les postes

#### CODE VESTIMENTAIRE

- Chemise ou chemisier qui couvre à la fois les épaules, les aisselles et le ventre
- Port de chaussures fermées, pas de sandales
- Pas de pendentif
- Pas de chapeau
- Pas de parfum ni odeur forte
- Conformément au décret 3- Section 3.5 du Service d'inspection de la Ville de Montréal : le port de la résille ou filet à cheveux est obligatoire pour toute personne travaillant à la cuisine, à la préparation des sandwiches et des plats à emporter. Les cheveux longs doivent être attachés si la personne est affectée au service aux tables ou à la caisse

#### CONFIDENTIALITÉ

- Vous devez garder strictement confidentielle toute information que vous aurez acquise au sujet des patients
- Lorsque vous obtenez des renseignements au sujet de l'état d'un patient, vous ne devez pas en discuter avec le patient, avec sa famille ou ses amis
- Vous ne devez pas lire le dossier médical des patients ni tout autre renseignements à leurs antécédents médicaux

#### CONSEILS

- Ne jamais servir les clients en mangeant
- La mise en place doit être faite de façon rigoureuse : toujours déposer et placer les ustensiles par le manche et déposer les verres par la base ou le pied
- Aucune discussion ne doit être tenue entre les bénévoles et devant les clients, quelle que soit la situation
- Si un client est difficile, essayez de rester calme, n'élevez pas la voix et demandez l'aide de la coordinatrice
- Au moment de votre pause, évitez de le faire à la vue du public ou de vous asseoir à une table
- Pas de lecture derrière le comptoir
- Ne gaspillez ni le boire et le manger

#### RÈGLEMENTS

- Pour toute absence ou vacances, vous devez donner un préavis de 24 heures en contactant la coordinatrice du casse-croûte au 514-934-1934, poste 43667
- En cas de maladie, vous devez téléphoner tôt le matin afin que la coordinatrice ait suffisamment de temps pour vous remplacer
- Les revues doivent être achetées avant d'être lues

#### SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Lavez-vous souvent les mains
- Utilisez au besoin et si nécessaire, tout vêtement de protection (tabliers, blouses, gants, etc.)
- Travaillez en tout temps de façon sécuritaire
- Rappelez immédiatement tout incident/accident qui vous sera signalé

#### NOTES



## HOSPITALITY CORNER

### VOLUNTEER TASK DESCRIPTION

#### OBJECTIVES

- To provide a service for clients in both the Coffee Shop and Gift Shop
- To provide support to Hospitality Corner staff
- To enable Auxiliary to raise funds for improved patient care

#### VOLUNTEER'S ROLE

- To greet clients with courtesy
- Obtain knowledge of all tasks in order to work all stations
- To carry out tasks efficiency and professionally

#### RESPONSIBILITIES

- To respect the work assignment negotiated with the Volunteer Services
- Any discrepancies and/or character conflicts are to be reported to the volunteer Manager
- To notify the Volunteer Department or Hospitality Corner Coordinators if you cannot come in or of any changes to your schedule
- To respect start time and complete shift to the end (morning 10 am – 1pm, afternoon 1 pm – 4:30 pm)
- No breaks are to be taken between 12:00 and 1:00. Breaks are 20 minutes long. Please abide by this

#### TRAINING

- A presentation of volunteering guidelines and codes of conduct
- Introduction to staff and fellow volunteers
- Tour of Coffee Shop and Gift Shop
- Hands on training of all jobs
- Tour of other relevant working areas

#### CONFIDENTIALITY

- All patient-related information (identity, diagnosis, treatment, etc.) acquired must be held in strict confidence
- You must not discuss with patients, relatives or friends what you may have heard about their condition
- You must not consult patients' charts or history

#### CODES OF CONDUCT

- Shirts that cover the shoulders, armpits, and bellies
- Closed shoes; no sandals
- No dangling jewelry
- No hats
- No strong scents
- In accordance with the Food Inspection department of Montreal, By-Law 3- Section 3.05 the wearing of a hair net is mandatory when working in the kitchen, dish room, sandwich-making area, and take out area. Long hair must be tied when working at table service and the cash

#### TIPS

- Do not serve customers while eating
- When setting tables always handle utensils by the body and not the head. Do not handle glasses by the rim
- Volunteers are not to argue in front of the customers, regardless of the situation
- If a customer is being difficult, try to remain calm, do not raise your voice, and seek assistance of the coordinator
- When taking a break please ensure that you are out of public view or sitting at a table
- No reading behind the counter
- Please do not waste food or drink

#### REGULATIONS

- For any absence or vacation please give 24 hours notice by contacting the Hospitality Corner Coordinator at 514-934-1934 ext. 43667
- For volunteers who are sick please call early in the morning to allow the coordinator time to replace you
- Magazines must be purchased before they are read

#### HEALTH AND SAFETY

- Wash your hands frequently
- Use any requires clothing when indicated (aprons, smocks, or gloves)
- Work in a safe manner at all times
- Promptly report any accident/incident that comes to your attention

#### NOTES