

BUREAU DES RENSEIGNEMENTS /WAYFINDING

DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

OBJECTIF

- Donner l'information appropriée, en français et en anglais, en réponse à des demandes de renseignement, soit par téléphone ou en personne, tout en projetant une image d'efficacité et de sensibilité

RESPONSABILITÉS

- Indiquer votre heure d'arrivée et de départ
- Prenez le recensement journalier des patients
- Vérifier que vous avez la liste des bénéficiaires et le cahier avant de quitter le Service
- Assurez-vous d'avoir les informations nécessaires pour répondre aux questions relatives à l'établissement (cartes, numéros de chambre des départements)
- Dirigez les visiteurs, les patients, le personnel et les livreurs
- Accompagnez les personnes qui auraient besoin d'aide
- Assurer que tout est remis à sa place à la fin du quart de travail

FORMATION

- Orientation générale
- Formation sur la façon de se comporter au téléphone (on répond d'abord en français, ensuite en anglais)
- Révision des renseignements inclus dans l'annuaire mis à la disposition des bénévoles
- Une visite des principales zones de l'hôpital (Wayfinding)

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

MARCHE À SUIVRE POUR APPROCHER LES PATIENTS

- Présentez-vous, si c'est votre première visite
- Assurez-vous que le patient et sa famille acceptent votre présence
- Passez du temps avec les patients mais respectez leur besoin d'intimité; éloignez-vous s'ils commencent à montrer des signes de fatigue
- Parfois, le fait d'écouter, être silencieux et de tenir la main du patient peut être très important
- Soyez attentif et patient
- Transmettez au personnel infirmier tout renseignement qui vous jugez pertinent pour le bien-être du patient
- Établir un lien avec la famille et les amis du patient dans la salle d'attente constitue une partie importante de votre travail. Ils ont besoin de votre présence aussi
- Essayez de maîtriser vos émotions à tout moment – soyez conscient de l'expression que vous portez à la figure
- N'hésitez pas à demander de l'aide

CONSEILS

- Ne jamais donner le nom d'un patient; toute personne présentant une demande doit être en mesure de vous donner le nom du patient.
- En tant que bénévole, vous ne devez jamais recommander un médecin à des patients
- Ne pas donner de conseils aux patients ni à leur famille. Cela relève de la compétence des professionnels
- N'hésitez jamais à poser des questions, demander de l'aide ou encore faire appel à un agent de sécurité

SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Lavez-vous souvent les mains
- Rapportez immédiatement tout incident/accident qui vous sera signalé

NOTES



INFORMATION DESK/WAYFINDING VOLUNTEER TASK DESCRIPTION

OBJECTIVE

- To give pertinent and exact information in French and English in response to inquiries by phone or in person while projecting an image of sensitivity and efficiency

RESPONSIBILITIES

- To log your attendance
- To pick up the nursing census
- To verify that you have the list of beneficiaries and binder before leaving the department
- To have pertinent hospital information (ie. Hospital maps and department room numbers)
- To give directions to visitors, outpatients, delivery people and staff
- To escort individuals who may need assistance
- To ensure everything is put back in its place at the end of the shift

TRAINING

- Initial orientation
- Telephone training (French is first language followed by English)
- Working details of the information directory
- A tour of the main areas of the hospital (Wayfinding)

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

GUIDELINES FOR APPROACHING PATIENTS

- Introduce yourself when first visiting a patient
- Make sure that the patient and family are comfortable with your presence
- Spend time with your patients but be sensitive to their need for privacy and look for clues that would indicate they are tired
- At times, sitting quietly and holding a hand can be very meaningful
- Listen carefully and be patient
- Communicate to the nursing staff any important information you may have regarding the patient's well-being
- Acting as a liaison with the family and friends in the waiting area is an essential part of your task. They need you as much as the patient does
- Be aware of your facial expressions – keep your emotions under control as much as possible
- Do not hesitate to ask for help

TIPS

- Never give out a patient's name; anyone making an inquiry must be able to give the patient's name to you
- Never refer patients to a medical doctor while in a volunteer role
- Never give advice to patients or their family members. This is a task for medical staff
- Never hesitate to ask questions, or call for help or for a security guard

HEALTH AND SAFETY

- Wash your hands frequently
- Promptly report any accident/incident that comes to your attention

NOTES