



## DIALYSIS DEPARTMENT

### VOLUNTEER TASK DESCRIPTION

#### OBJECTIVES

- To enhance the quality of life for patients
- To alleviate loneliness
- To provide support and companionship to patients, their families and close friends

#### VOLUNTEER'S ROLE

- To build a patient/volunteer relationship
- To relieve the boredom and loneliness the patient may be feeling
- Marked reduction in number of complaints
- Overall positive public relations

#### RESPONSIBILITIES

- To respect the work assignment negotiated with the Volunteer Services and the nurses in charge on the unit
- To notify the Volunteer Department if you cannot come in or if there is any change to your volunteer schedule
- To share your insights and any important information you may have regarding the patient's well-being with the nurse in charge. Your comments are useful to us
- To run errands for patients, such as fetching coffee or soup from hospital coffee shop/cafeteria

#### TRAINING

You will attend a specific training. It will include:

- A tour of the specific working area
- Information on the working details of the area
- Guidelines for approaching patients
- Infection control measures and isolation precautions

#### 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
- Try to motivate or interest the patient in a recreational activity: talking, reading, listening to music, etc.
- 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
- Try to motivate or interest the patient in a recreational activity (See list below)
- 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

#### TIPS

- Refrain from giving medical advice to patients and their family/friends
- Only give liquids/foods if given permission from the nurse first
- Do not dispense medication
- If asked to physically transfer or mobilize a patient, explain to staff that you have not been trained for this, and may result in injury – for yourself or the patient

#### HEALTH AND SAFETY

- Wash your hands frequently
- Wear required protective clothing and equipment when indicated
- Disinfect any equipment used after each shift
- Promptly report any accident/incident that comes to your attention

#### NOTES



## SERVICE DE LA DIALYSE

### DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

#### OBJECTIFS

- Améliorer la qualité de vie des patients durant leur hospitalisation
- Encourager la socialisation et alléger la solitude
- Fournir appui et compagnie aux patients, à leurs familles et à leurs amis

#### RÔLE DU BÉNÉVOLE

- Visiter les patients en suivant les suggestions de l'unité
- Établir une relation patient/bénévole
- Apporter un réconfort et alléger la solitude du patient

#### RESPONSABILITÉS

- Respecter l'horaire de travail établi avec le Service des Bénévoles et les infirmières de l'unité
- Aviser les Services des Bénévoles si vous ne pouvez pas présenter au travail
- Indiquer votre heure d'arrivée et de départ dans le registre des présences
- Transmettre au personnel responsable tout renseignement que vous jugez pertinent pour le bien-être du patient

#### FORMATION

Le Service des Bénévoles s'occupe de la formation des bénévoles. Celle-ci inclut les éléments suivants :

- Une visite de l'unité
- Informations pertinents au sujet du fonctionnement du service
- Marche à suivre pour approcher les patients
- Suivre les mesures et les précautions d'isolement

#### 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
- Essayez de motiver ou d'intéresser le patient à une activité récréative : parler, lire, écouter de la musique, etc.
- 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 des conseils médicaux aux patients et aux familles
- Vérifiez avec une infirmière avant d'offrir à manger ou à boire, même de l'eau, aux patients
- Ne jamais administrer des médicaments
- Si vous êtes demandé de déplacer les patients expliquez au personnel que vous n'avez pas la formation nécessaire et que cela pourrait entraîner des blessures – à vous, ou au patient

#### SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Lavez-vous souvent les mains
- Si c'est indiqué, portez les vêtements protecteurs appropriés
- Désinfecter tout équipement utilisé pendant le quart de travail
- Rapportez immédiatement tout incident/accident qui vous sera signalé

NOTES