



EMERGENCY DEPARTMENT

VOLUNTEER TASK DESCRIPTION

OBJECTIVES

- To complement and enhance quality care given to patients by the professional health team
- To provide support and companionship to patients, their families and close friends

VOLUNTEER'S ROLE

The volunteer's role as liaison is becoming increasingly important. Volunteers are needed to assist patients in the treatment area and be present with the family or friends in the waiting room, helping to ease trauma associated with long, tension-filled delays.

In certain situations, patients, relatives and friends are upset by the circumstances that brought them to Emergency. Their anxiety may be intense and they are in great need to reassurance, support and understanding. The volunteer keeps the family informed of the patient's condition so they need not speculate unnecessarily.

Tangible results of the volunteer's action:

- Patients and families feel better informed and cared for
- General easing of tensions
- Staff free to carry on with patient's treatment
- Marked reduction in number of complaints

QUALITIES AND SKILLS

- Above-average interpersonal and communication skills
- Maturity
- Ability to work under stress
- Ability to collaborate effectively with the treating team and hospital staff
- Fluent working knowledge of French and English; other languages are considered an asset

RESPONSIBILITIES

- To respect the work assignment negotiated with Volunteer Services and the triage nurses
- To notify the Volunteer and Emergency departments if unable to do your shift
- To report to the triage nurses on the floor when you start your shift
- To inform the appropriate staff if you leave the Emergency Department for any reason
- To share your insights during the shift with the triage nurses
- To make frequent rounds of the waiting room to check on patients and offer them and their family members or friends reassurance and support
- To communicate requests by family and friends in the waiting room or treatment area to triage nurses and other hospital staff
- To assess the need for reading material in the waiting room at the start of your shift. Extra books and magazines can be found in the Volunteer Department
- To keep an eye on children in the waiting room. You may be asked to baby-sit on occasion to alleviate the stress felt by waiting relatives and friends (recreational supplies, coloring books, and paper available in the Volunteer Department). You may use the Volunteer meal voucher to buy the children a drink or something to eat if you feel the family cannot afford it
- To check with patients that they are warm enough and comfortable. Offer a blanket
- To assist the nurse with the patients' clothing by bagging it and labelling it with the patients' name
- To dispense meal trays with the nurse's permission

TRAINING

- Tour of the Emergency Department
- Introduction to the staff
- Information on the working details of the department

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

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

Remember this is a high-risk area with people coming in from all backgrounds with often undefined problems. You may be asked to discuss your own health with your family doctor before volunteering in this department. You may be asked to provide proof of inoculations or vaccinations before starting



DÉPARTEMENT DE L'URGENCE

DESCRIPTION DES TÂCHES POUR LES BÉNÉVOLES

OBJECTIFS

- Ajouter à la qualité des soins dispensés aux patients par l'équipe médicale professionnelle
- Soutenir et accompagner les patients, leurs familles et leurs amis proches

RÔLE DU BÉNÉVOLE

Le rôle du bénévole comme lien entre les patients et le personnel médical prend de plus en plus d'importance. Sa présence est nécessaire dans la salle de traitements pour assister les patients et dans la salle d'attente où il peut contribuer à diminuer l'anxiété associé aux attentes prolongées qui subissent les familles, ou les amis des patients.

Dans certaines situations, les patients, les familles et les amis sont bouleversés par les circonstances qui les amènent à l'Urgence. Leur angoisse peut être intense et ils ont un grand besoin d'être compris, appuyés et rassurés. Le bénévole tient la famille au courant de l'état du patient pour leur éviter de s'inquiéter inutilement.

Résultats tangibles de l'intervention du bénévole :

- Les patients et leurs familles se sentent mieux informés et entourés
- La tension est diminuée
- Le personnel est plus disponible pour soigner le patient
- Le nombre de plaintes enregistre une nette diminution
- Une amélioration générale des relations publiques

QUALITÉS ET COMPÉTENCES

- Compétences de communication supérieures
- Grand maturité
- Capacité de travailler sous stress
- Capacité de collaborer de façon efficace avec l'équipe médicale
- Maîtrise courante du français et de l'anglais; connaissance d'autres langues est un atout

RESPONSABILITÉS

- Respecter l'horaire de travail établi avec le Service des Bénévoles et les infirmières
- Aviser les Services des bénévoles et de l'Urgence si vous ne pouvez pas vous présenter au travail
- Se présenter aux infirmières dès votre arrivée.
- Informer le personnel approprié si vous devez vous absenter de l'Urgence
- Communiquer vos observations pendant votre quart de travail aux infirmières
- Visiter souvent la salle d'attente pour vous renseigner sur l'état des patients et leur offrir ainsi qu'à leur famille appui et réconfort.
- Vérifier la quantité de revues et de livres dans la salle d'attente au début de votre quart de travail. Des revues et livres peuvent être obtenus de Service des Bénévoles
- Garder l'œil sur les enfants dans la salle d'attente. Parfois, vous occuper des enfants afin de diminuer le stress de la famille ou des amis qui accompagnent le patient. Il y a des jeux, des livres à colorier, des crayons, etc. au Services des Bénévoles. Prendre des coupons-repas pour acheter à manger ou à boire aux enfants si vous sentez que la famille ne peut pas se le permettre
- Vérifier que le patient est confortable et a assez chaud ; lui offrir une couverture s'il y a lieu
- Aider l'infirmière à s'occuper des vêtements du patient en les mettant dans un sac identifié avec leur nom
- Distribuer les cabarets à l'heure des repas après avoir obtenu l'approbation de l'infirmière.

FORMATION

- Visite de l'Urgence
- Présentation au personnel
- Informations pertinentes au sujet du fonctionnement de l'Urgence

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 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
- Rapportez immédiatement tout incident/accident qui vous sera signalé

Rappelez-vous que le Service de l'Urgence est une zone à risques élevés car il accueille des gens de tous les milieux et qui souvent ont des problèmes médicaux non identifiés. On vous conseille donc de discuter de votre état de santé générale avec votre médecin de famille avant de poser votre candidature comme bénévole. On pourra vous demander de fournir une preuve d'inoculation ou de vaccination avant de commencer