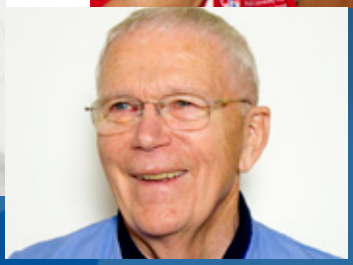
Guide des bénévoles









L'Hôpital général de Montréal

Services des bénévoles

Centre universitaire de santé McGill

McGill University Health Centre

Table des matières

Mot de bienvenue 2

Comment nous joindre 3

Jours fériés 4

Services des bénévoles 6

Avantages du bénévolat 7

Entrée en fonctions 10

Conseils pratiques 11

Politiques de bénévolat 13

Codes d'urgence 19

Conclusion 20

"Ceux qui peuvent, agissent.
Ceux qui peuvent davantage, font du bénévolat."

Anonymous

MOT DE BIENVENUE

L'Hôpital général de Montréal vous souhaite la bienvenue comme bénévole. Nous espérons que notre association s'avérera une expérience mutuellement satisfaisante durant beaucoup d'années à venir.

Vous vous associerez avec un groupe de personnes qui ont enrichi leur vie en aidant les autres. L'engagement, l'énergie, la camaraderie, l'attention et le réconfort des bénévoles ajoutent une dimension inestimable à la communauté de l'HGM.

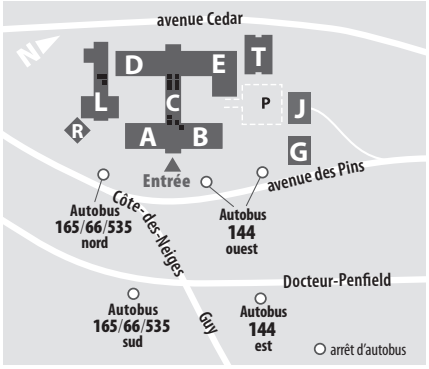
Ce manuel a été conçu de manière à vous permettre de faire connaissance tant avec l'HGM qu'avec les Services des bénévoles. Il vous dévoile l'historique et l'objectif de notre projet, répond aux questions fréquemment posées, et décrit ce à quoi vous devez vous attendre en tant que bénévole. Il sert de guide aux activités et aux procédures de notre programme de bénévolat.

Merci de vous joindre à l'équipe de bénévolat qui aide l'HGM à offrir à ses patients et à leurs familles un niveau de soins de qualité supérieure. Sachez que le temps que vous nous donnez n'a pas de prix.

Rita Giulione
Directrice des Services de bénévolat

Comment nous joindre

Hôpital général de Montréal
Services de bénévolat
1650, avenue Cedar
Salle E6.227
Montréal (Québec) H3G 1A4



PERSONNES RESSOURCES

Réception générale.....514 934-1934

Services des bénévoles
Rita Giulione, *chef de service* ..... poste 43674
rita.giulione@muhc.mcgill.ca

Mattia Angerillo, *assistance administratif*..... poste 43008
mattia.angerillo@muhc.mcgill.ca

Les heures ouvrables du Services des bénévoles sont :
du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.

La cafétéria est située au 4e étage, salle E4.149

lundi au vendredi	6 h 45 à 18 h 30
samedi et dimanche	8 h 30 à 14 h et 16 h à 18 h

« Hospitality Corner » est situé au 6e étage, à proximité de l'entrée Cedar

lundi au vendredi	6 h 30 à 20 h 30
samedi et dimanche	13 h 30 à 16 h 30

Jours fériés

Assurez-vous de confirmer avec votre superviseur si des services de bénévolat sont requis durant les jours fériés.

Jour de l'an
Le lendemain du jour de l'an
Dernier lundi du mois de février
Vendredi saint
Lundi de Pâques
Dollard des Ormeaux/Fête de la Reine Victoria/Jour des Patriotes (variable)
Jour de la Saint-Jean-Baptiste
Jour du Canada
Congé civique (premier lundi d'août)
Fête du travail (premier lundi septembre)
Action de Grâce (deuxième lundi d'octobre)
Noël
Le lendemain de Noël

Notre vision, notre mission et nos valeurs

NOTRE VISION

Des soins, de la recherche et de l'enseignement intégrés, centrés sur la personne et d'une qualité exceptionnelle : le CUSM compte parmi les meilleurs Centres de Santé à l'échelle mondiale, en plus d'être résolument engagé envers sa communauté.

NOTRE MISSION

Le CUSM est le Centre hospitalier universitaire pour enfants et adultes, affilié à l'Université McGill. Notre mission se définit comme suit :



- Offrir des soins d'une qualité remarquable et empreints de compassion à nos patients, adultes et enfants, ainsi qu'à leur famille, tout en étant particulièrement dédiés au traitement de cas complexes;
- Repousser les limites de la connaissance médicale par le biais de la recherche et intégrer ces nouvelles connaissances à nos pratiques cliniques et académiques;
- Dispenser un enseignement de qualité en sciences de la santé aux professionnels de la santé, aux administrateurs, ainsi qu'à l'ensemble de la communauté; et
- Évaluer et mettre au point de nouvelles technologies et procédures pour la prévention, l'évaluation et la gestion des conditions de santé.

NOS VALEURS

- Service : Nos patients et leurs familles sont notre raison d'être. Nous dispensons des soins multidisciplinaires empreints de compassion dans la vie des personnes. Nous traitons nos patients et leurs familles avec transparence, et nous respectons leur dignité de même que leurs besoins culturels et linguistiques.
- Innovation : Nous favorisons une culture de recherche et d'innovation. Nos décisions sont basées sur les évidences scientifiques démontrées et nous cherchons constamment à améliorer notre efficacité et notre efficience.

- Leadership : Nous élaborons, utilisons et communiquons nos nouvelles connaissances et notre expertise au bénéfice de nos patients à une échelle locale et mondiale. Nous exerçons une influence significative en vue d'améliorer le système de santé aux niveaux local, régional, national et international.
- Partenariat : Nous travaillons en collaboration avec nos employés, notre meilleur atout, ainsi qu'avec nos partenaires du réseau de la santé afin d'assurer un continuum de soins complets et intégrés à la population que nous desservons.



Services des bénévoles

COMMENT NOUS TROUVER

Nous sommes situé à la salle E6.227.

RENSEIGNEMENTS ET NOUVELLES

Des renseignements importants et bulletins de nouvelles sont affichés sur le babillard du département de bénévoles et envoyé par courriel.

VESTIAIRES

Des vestiaires sont mis à la disposition des bénévoles pour leur permettre d'entreposer leurs effets personnels. Chaque casier doit être vidé à la fin du quart de travail, avant le départ. Les cadenas ne sont pas fournis ; veuillez donc apporter le vôtre. Nous vous demandons de ne pas laisser d'objets de valeur dans votre casier, car l'hôpital n'est pas responsable des objets personnels perdus.

REPAS

Durant leur quart de travail, les bénévoles peuvent bénéficier de billets échangeables contre des repas. Ces bons d'échange ne peuvent être utilisés qu'à la cafétéria des employés (4e étage).

STATIONNEMENT
Les places de stationnement sont limitées; nous vous encouragons donc d'utiliser un autre moyen de transport.

Avantages du bénévolat

Bon nombre de nos bénévoles disent que leur plus grande récompense consiste à aider les autres. Sachez qu'à titre de bénévole, vous représentez une valeur inestimable pour l'hôpital.

Vous contribuez d'une multitude de manières :

- En allégeant la solitude, l'ennui et les sentiments de frustration que les patients peuvent vivre.
- En créant un sens de camaraderie et en leur donnant de la valeur.
- En appuyant le personnel infirmier, vous lui permettez de dispenser des soins de qualité supérieure.

Notre programme aux bénévoles offre tellement plus. Vous pouvez :

- Être un membre important de la communauté du CSUM.
- Raviver vos anciennes aptitudes et en acquérir de nouvelles.
- Améliorer votre curriculum vitae.
- Explorer les possibilités de carrières dans le domaine des soins de santé.
- Acquérir de l'expérience et obtenir des références pour le travail ou les études.
- Interagir avec notre communauté multiculturelle.
- Agrandir votre cercle d'amis.
- Mentoré des nouveaux bénévoles et partager votre expérience.



DROITS DU BÉNÉVOLE

- Recevoir des directives rigoureuses.
- Obtenir des mandats valables et convenables.
- Être tenu au courant des activités et écoute.
- Bénéficier d'une orientation, formation, soutien, supervision et évaluation.
- Être traité comme un membre fiable et respecté.
- Être considéré comme une personne pouvant apporter une collaboration unique.
- Avoir une compréhension claire du mandat, y compris des tâches, des responsabilités et de l'implication au niveau de la supervision, de la structure organisationnelle et du temps accordé.
- Utiliser judicieusement son temps.
- Être en mesure de refuser certaines tâches.
- Jouir de conditions de travail sécuritaires.

RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE

En tant que bénévole, vous pouvez vous attendre à bénéficier de certains droits en échange du temps que vous donnez. Vous avez aussi des responsabilités précises, pas uniquement dans le secteur que vous desservez, mais aussi dans tout l'HGM (CSUM).

Vous devez toujours :

- Accepter que des mandats réalistes.
- Vous assurer de bien comprendre le mandat.
- Accepter les directives de votre superviseur.
- Remplir de façon active et constante les fonctions attribuées.
- Être alerte, sobre et ne pas consommer de drogue durant la période de bénévolat.
- Avoir une tenue vestimentaire soignée et une bonne hygiène personnelle.
- Être ouvert et honnête au sujet des habiletés, objectifs et intentions en tant que bénévole.

- Mettre à exécution rapidement et en toute confiance les tâches confiées.
- Inscrivez vos heures d'entrée et de sortie pendant votre quart de travail.
- Démontrer du respect et de la maîtrise dans les situations exigeantes.
- Discuter avec votre superviseur ou avec la chef de service du Services des bénévoles de votre satisfaction ou de votre insatisfaction, et donner des suggestions pour améliorer ou modifier les responsabilités du bénévole.
- Suivre toutes les lignes directrices et protocoles pour prévenir les infections.
- Demeurer fidèle aux valeurs, objectifs et procédures de l'HGM (CUSM).
- Éviter de dispenser des services professionnels nécessitant une licence ou des qualifications particulières.
- Vous rapporter à vos mandats de bénévole. Si vous êtes malade ou incapable de vous présenter au lieu de votre tâche, aviser la directrice ou la secrétaire du bénévolat le plus tôt possible, de préférence au moins 24 heures à l'avance. Le responsable préviendra alors votre service de l'absence projetée.
- Respecter la confidentialité.
- Porter votre uniforme de bénévole et carte d'identification lorsque vous êtes en fonction et vous considérer uniquement comme tel.

Entrée en fonctions

Le processus débute par une entrevue avec la chef de service du Services des bénévoles qui présélectionne les candidats afin d'en évaluer leurs talents, aptitudes, fiabilité, personnalité, motivation, niveau d'expérience et disponibilité. Cette entrevue détaillée nous aide à jumeler les bénévoles au type de travail qui correspond le mieux à leurs compétences.

Vous êtes tenu de donner deux références, autres que les membres de votre famille, de préférence de personnes qui ont déjà transigé professionnellement avec vous. Nous vérifions ces références avant qu'un bénévole soit admis dans notre service. Si, pour une raison ou une autre, vos références ne sont pas concluantes, alors celles-ci mettront fin au processus d'embauche. En revanche, si vos références sont concluantes, elles vous permettront d'être invité à une séance d'orientation, qui vous procurera les directives pour assumer vos responsabilités de bénévole à l'HGM.

Le nombre d'heures ouvrables repose sur la nature du mandat. Beaucoup de bénévoles travaillent une période de trois heures par semaine. Les placements initiaux peuvent faire partie d'une période d'essai. Pendant ce temps, nous évaluerons si les besoins de l'hôpital, ainsi que les vôtres, sont acceptables et si le placement initial convient à toutes les parties concernées. Vous ou votre superviseur pouvez demander une réaffectation dans le cas où un domaine particulier ne vous conviendrait pas. Le cas échéant, toutes les dispositions seront prises pour trouver une solution plus convenable.

Conseils pratiques

Soyez vous-même. Soyez honnête. Les personnes malades sont très sensibles à tout ce qui est superficiel. Ils sont rassurés lorsqu'on les traite naturellement. Rappelez-vous que votre rôle consiste à apporter du soutien; vous n'êtes ni un spécialiste ni une figure d'autorité. Vous avez le droit de dire : « Je ne sais pas »; « Je ne suis pas certaine »; « Je vais essayer de trouver une solution ». Rapportez toutes les questions médicales au docteur ou à l'infirmière. Proposez au patient de dresser une liste de questions afin de s'assurer qu'il s'en rappelle.

Représentez la fiabilité. Les gens en crise, qui se retrouvent dans une situation imprévue, ont besoin de savoir qu'ils peuvent compter sur quelqu'un ou sur quelque chose. Cependant, n'offrez jamais plus que vous pouvez offrir. Dites, par exemple, « Je vais essayer de revenir demain, » et non « À demain. » Une nuance importante !

Ayez une bonne oreille. Soyez attentif. Laissez le patient poser ses questions. Rappelez-vous toujours que votre rôle de bénévole consiste à répondre aux besoins du patient et de sa famille, et non des vôtres. Cela peut vouloir dire qu'il vous faudra écouter plusieurs fois les mêmes histoires. Écouter sans porter de jugement est important, car vous risquez de voir s'exprimer la colère et les frustrations. Utilisez des questions ouvertes telles que « Je crois que je ne comprends pas. » Rappelez-vous qu'une conversation sociale et légère peut laisser entrevoir une préoccupation, mais qu'elle peut aussi simplement exprimer le besoin d'avoir une conversation sociale et légère. Ne parlez pas de vous.

Écoutez vos émotions lorsqu'il s'agit de contacts physiques. Soyez vous-même. Le patient sent si vous êtes à l'aise ou mal à l'aise. Certaines personnes aiment toucher et être touchées pendant que d'autres n'aiment pas ces gestes. Cela aide de faire preuve de souplesse en ce qui a trait à cette question. La majorité du temps, les patients aiment serrer la main et communiquer par d'autres



petits gestes physiques sans conséquence; cela démontre une certaine « compassion » et « complicité » sans le besoin de tenir une conversation fastidieuse. Soyez réceptif et soyez à l'écoute de vos propres émotions, de celles des patients et de leur famille. Il est important aussi de connaître ses propres limites; les bénévoles doivent faire attention de ne pas se mettre dans des situations compromettantes ou inappropriées, et cela, en dépit des bonnes intentions qu'ils peuvent nourrir. Dans le doute, consultez votre superviseur ou la directrice des services de bénévolat avant de vous engager dans une action pouvant être mal interprétée.

Adaptez-vous à *leur* situation. Votre responsabilité consiste à travailler de la manière la plus accommodante et la plus harmonieuse qui soit au sein d'une structure ou d'un contexte donné. Voyez à vous adapter à la famille en ce qui a trait à ses propres valeurs et à son mode de vie. Il se peut que vous ne soyez pas d'accord avec sa façon de gérer une situation, mais rappelez-vous qu'il n'est jamais approprié de donner un avis non sollicité. N'imposez pas vos propres convictions et croyances. Soyez sensible à la durée de temps passée avec le patient. Soyez sensible à son état et à son désir de s'exprimer.

Faisez des petites gestes qui provoquent de grands effets. Votre présentation et la façon de vous vêtir peuvent influencer l'humeur du patient. Veuillez ne pas porter de parfum ou de cologne après-rasage, ou d'autres lotions très parfumées ou crèmes capillaires, car ces produits peuvent être désagréables pour les malades qui prennent des médicaments ou qui reçoivent des traitements actifs, telle la chimiothérapie.



Adoptez une attitude positive et agréable. Cela ne veut pas dire d'être superficiellement gaie ou de bavarder exagérément, mais de projeter tout bonnement un message clair de compassion et d'attention. Il arrive parfois que le simple fait de s'asseoir près du patient sans parler, et de lui faire sentir que vous êtes là signifie que vous compatissez et constitue le plus beau des cadeaux.

Politiques de bénévolat

Cette partie explique nos politiques, répond à vos questions et vous aidera à comprendre la façon dont vous devez assumer vos responsabilités. **Il est important que vous lisiez attentivement ce qui suit et que vous compreniez ces politiques.**

1. Limites du Services des bénévoles

L'hôpital accepte les services des bénévoles, âgés de seize ans et plus, du moment qu'il y a une compréhension mutuelle, soit que la gestion d'un tel service est à la discrétion du chef de service du Services des bénévoles. Les bénévoles peuvent être renvoyés, sans avertissement, pour une bonne raison. L'hôpital se réserve le droit de demander à ce qu'un bénévole quitte immédiatement les lieux. Le congédiement immédiat d'un bénévole ne se produira que dans des circonstances extrêmes.

2. Multiculturalisme

L'HGM est à la disposition d'une communauté multiculturelle. Employés et bénévoles traitent les gens dans la dignité et le respect. En tant que bénévole, vous aurez l'occasion de rencontrer des personnes de différentes races, ethnies, ayant des antécédents religieux et économiques différents des vôtres; nous espérons que vous trouverez ces interactions enrichissantes.

3. Violence au lieu de travail

L'HGM ne tolère aucune forme de violence. Dans tous les cas, notre politique ne fait preuve d'aucune tolérance.

4. Éthique et confidentialité

Le Centre de santé universitaire McGill a la responsabilité juridique et éthique de sauvegarder la vie privée de tous les patients, et de protéger la confidentialité des renseignements sur leur santé. De plus, il est essentiel d'assurer la confidentialité des ressources humaines, des exercices financiers, des systèmes informatiques, du fichier des salariés, de la recherche et de l'information liée à la gestion.

Devenir bénévole à l'HGM implique que vous deviez suivre le code d'éthique observé par tous les professionnels des soins de santé et le personnel de soutien; ce code consiste à garder dans la plus stricte confidentialité toute information acquise par votre service d'hôpital et cela, quelle que soit la façon dont sera transmise cette information, c'est-à-dire que ce soit par des déclarations verbales, registres médicaux, registres informatiques, rapports financiers, données statistiques, procès-verbaux, dossiers personnels ou autres documents.



- Vous ne devez jamais discuter ou divulguer une information (quelle qu'elle soit) avec d'autres personnes, y compris familles et amis, même si les noms ne sont pas utilisés. De plus, vous ne devez jamais discuter d'une telle information là où la conversation peut être entendue par d'autres personnes, par exemple dans les halls d'entrée, à la cafétéria ou dans les cafés, aux restaurants et au moment des événements sociaux.
- Que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'hôpital, vous ne devez pas vous référer à l'identité d'un patient ni au diagnostic ni au traitement. Cela comprend aussi l'information se rapportant aux admissions de l'hôpital.
- La violation des règles stipulées ci-dessus peut mener à une action corrective jusqu'à - et incluant la fin - du service de bénévolat.

5. Sécurité

Ne laissez jamais votre sac à main ou votre porte-monnaie sans surveillance. Rapportez tous les objets trouvés au Bureau de la sécurité, situé au 6e étage, accessible par l'entrée de l'avenue Cedar. Veuillez rapporter aussi tout comportement suspect, personne ou incident au Services des bénévoles ou à votre superviseur immédiat.

6. Formation

Tous les nouveaux bénévoles **doivent** assister à une séance d'orientation générale donnée par le Services des bénévoles avant de débuter leur mandat. La séance focalise sur la prévention des infections, les communications, les mesures d'urgence et la confidentialité. Une formation précise est donnée pour chaque mandat par l'agent de

liaison responsable dans votre champ d'activité. Des colloques sont organisés durant l'année afin de mettre au point des habiletés particulières.

7. Uniforme, présentation, conduite

Le Services des bénévoles fournissent les uniformes et les cartes d'identité, qui doivent être portés en tout temps durant les mandats. Les uniformes sont lavés par l'hôpital et ne doivent pas être apportés à la maison. Jeans et shorts coupés, autres que les bermudas (au-dessous du genou), hauts dénudant les épaules ou le ventre, et parfums ou lotions après-rasage ne sont pas autorisés durant le travail. Les cheveux longs doivent être attachés; des souliers fermés doivent être portés en tout temps. Le port de sandales n'est pas conseillé pour des raisons de sécurité et d'hygiène. La présentation et la propreté sont importantes. On recommande de porter un minimum de bijoux; habituellement, une montre suffit. Tout pendentif doit être évité. Rappelez-vous que la manière dont vous vous comportez se reflète sur la communauté des bénévoles et sur l'ensemble du personnel hospitalier.

8. Accès aux biens et à l'équipement

Les bénévoles doivent avoir accès aux biens et à l'équipement nécessaires de manière à remplir leurs tâches telles qu'appropriées. Vous recevrez une formation en ce qui a trait au fonctionnement de tout équipment jugé nécessaire. Les biens et l'équipement ne doivent être utilisés que pour remplir la tâche assignée et non pour des raisons personnelles. La violation de ces règles peut entraîner une action corrective jusqu'à - et incluant la fin - du bénévolat ou la suspension et perte des privilèges.

9. Tâches

Des responsabilités vous seront attribuées par le Services des bénévoles. Prévenez votre chef de section lorsque vous vous présentez au lieu assigné. Si pour une raison ou une autre, vous devez quitter les lieux, avisez-le. Avertissez-le aussi à la fin de votre quart de travail. Les questions relatives à vos responsabilités doivent être discutées avec votre chef immédiat; rapportez tout autre problème au chef de service du Services des bénévoles.

10. Présence et absence

Nous nous attendons à ce que vous assumiez vos tâches sur une base régulière et ponctuelle. Avisez le Services des bénévoles de votre arrivée et de votre départ. Si vous prévoyez être en retard ou absent, prévenez votre superviseur le plus tôt possible. Avisez-le aussi si vous planifiez de mettre fin à votre affectation, de manière à ce que nous puissions trouver un bénévole pour vous remplacer et assurer ainsi la continuité du service.

11. Évaluation du rendement du bénévole

Votre travail sera évalué sur une base périodique. Les méthodes d'évaluation sont constructives, conçues de manière à soutenir l'action bénévole; nous espérons qu'elles vous encourageront et vous motiveront à atteindre les normes les plus élevées qui soient. Ce processus d'évaluation constitue une occasion de vous transmettre notre reconnaissance et de vous communiquer de précieux commentaires.

12. Démission

Le Services des bénévoles apprécient le temps que vous donnez, les compétences et l'intérêt que vous manifestez envers l'Hôpital. Nous savons que des changements surviendront en ce qui concerne votre disponiblité et votre motivation en cours de mandat. Dans le cas où vous projeteriez de mettre fin à votre bénévolat, nous aimerions avoir la chance de partager vos réflexions avant votre départ. Idéalement, nous souhaiterions recevoir un avis d'un minimum de deux semaines afin de nous permettre de trouver un bénévole de remplacement convenable.

13. Maladie et prévention de l'infection

N'acceptez pas de mandat si vous êtes malade. Éruption cutanée, diarrhée, nausée, vomissement, fièvre, toux ou éternuement, si vous ressentez un des malaises précédents, appelez le plus tôt possible, de préférence 24 heures à l'avance, de manière à ce que nous puissions trouver un remplaçant pour accomplir votre tâche. Veuillez noter que si pour quelle que raison que ce soit vous prenez des antibiotiques, nous vous demandons de ne pas venir faire du bénévolat. Vous pouvez retourner à vos fonctions de bénévole après votre cours de traitement a été complété.

14. Immunisation

Assurez-vous d'être toujours à jour en matière de vaccination.

15. Technique de lavage de mains

La meilleure façon de se protéger des infections est de se laver vigoureusement les mains en utilisant du savon et de l'eau. Des distributrices de désinfectant pour les mains ont été installées partout dans l'hôpital. Vous devez vous laver les mains avec un désinfectant chaque fois que vous entrez ou sortez d'une unité et aussi, après tout contact avec un patient. Le savon et l'eau doivent être utilisés après être allé aux toilettes, après s'être mouché, avoir éternué, et avant de manger ou de manipuler des ustensiles. Il est également conseillé de ne pas se toucher les yeux, le nez, la bouche ou les lésions cutanées quand on a les mains sales, et de se tenir à un mètre des personnes qui se mouchent ou qui toussent. Pour éviter les risques possibles de transmission de certains virus, les bénévoles doivent éviter tout contact direct avec le sang et les fluides organiques, ainsi qu'avec les objets pointus pouvant être contaminés par ces substances.

16. Étiquette avec les patients

Vous devez vous conformer à toutes les directives particulières avant d'entrer dans la chambre d'un patient, ou en tout temps lorsque celles-ci sont précisées ou affichées sur la porte. Si on vous demande de rendre visite à un patient en isolement et que vous acceptez, il est alors important que vous vous conformiez aux règles affichées sur la porte afin de prévenir la propagation de l'infection. Abstenez-vous si vous ne vous sentez pas à l'aise dans cette situation.

17. Maladie - Accident au lieu de travail

Rapportez immédiatement à votre superviseur ou au Services des bénévoles toute maladie ou tout accident étant survenu durant votre mandat.

18. Cigarette

L'HGM est un environnement sans fumée. Fumer est défendu dans tout l'établissement de santé.

19. Drogue et alcool

Venir travailler en état d'ébriété ou sous l'effet de la drogue est strictement défendu. Ne pas obéir à cette politique entraîne immédiatement une mesure corrective.

20. Licenciement

Les bénévoles peuvent être licenciés pour certains motifs incluant, mais ne se limitant pas exclusivement, aux raisons suivantes :

- bris de confidentialité concernant l'information contenue dans le dossier d'un patient;
- manquements à l'éthique par le non respect des politiques et procédures du CUMS
- dépassement des limites thérapeutique permises entre patients et bénévoles;
- manquement ou négligence de ses obligations;
- inconduite ou comportement frauduleux.

Codes d'urgence

Il est possible que vous entendiez ces codes de couleur des haut-parleurs de l'hôpital. Familiarisez-vous avec eux.

Code Rouge	**Incendie**
Code Orange	**Désastre externe / réception massive de blessés**
Code Vert	**Évacuation**
Code Bleu	**Arrêt cardiaque / adulte inconscient**
Code Rose	**Arrêt cardiaque / enfant inconscient**
Code Jaune **Code Jaune STAT**	**Patient manquant** **Enlèvement**
Code Blanc **Code Blanc STAT**	**Patient violent (non-armé)** **Patient violent (armé)**
Code Noir	**Alerte à la bombe / colis suspect**
Code Brun	**Déversement de matières dangereuses (Intern)**
Code Gris	**Fuite de gaz toxique externe**

Comment réagir en cas d'urgence

- Bien se tenir sur le côté du couloir afin de laisser le passage à l'Équipe d'Urgence.
- N'essayez pas de collaborer à moins qu'un professionnel vous le demande directement.
- Si vous considérez qu'une situation est urgente, faites le 55555, mais **NE FAITES RIEN D'AUTRE.** Les équipes d'urgence ont été entraînées pour répondre à toutes les demandes et réagir à tous les codes.

Conclusion

L'Hôpital général de Montréal apprécie votre volonté de collaboration en tant que bénévole et votre désir de faire partie de notre équipe de soutien.

Sentez-vous bien à l'aise de discuter des attentes mutuelles avant d'entreprendre les tâches qui vous ont été assignées et en tout temps, lorsque vous avez besoin de clarifier un sujet. Nous vous incitons à poser des questions... une excellente façon de vous sentir de plus en plus à l'aise avec vos responsabilités de bénévole. Si des problèmes surviennent, parlez-en avec votre superviseur ou avec le chef de service du Services des bénévoles; ainsi, nous serons mieux placés pour comprendre vos besoins et de vous procurer le soutien approprié.

C'est grâce à votre engagement et à celui de notre équipe de bénévoles que l'Hôpital général de Montréal est en mesure de servir de manière efficace nos patients et leurs familles.

Nous aimerions remercier le Services des bénévoles du Centre hospitalier de St. Mary, de nous avoir permis d'utiliser leur manuel comme guide.

