

Guide à l'intention des bénévoles



BIENVENUE AU SEIN DE NOTRE ÉQUIPE

Merci de vous être joint à notre équipe de bénévoles pour Southern Health-Santé Sud. Les bénévoles jouent un rôle important dans le soutien et l'amélioration de la santé des résidents de notre région. À titre de bénévole, vous faites partie d'une équipe de personnes et de groupes qui sont passionnés par le bénévolat et par conséquent, consacrent leur temps et leurs talents à aider autrui.

Les personnes pratiquent le bénévolat pour différentes raisons, notamment :

- ✦ Pour explorer la possibilité d'une carrière dans le monde de la santé
- ✦ Pour rencontrer des gens
- ✦ Pour mettre leurs compétences et leurs talents au service de la communauté



SOMMAIRE

Rôles et Responsabilités 2

Ce qu'il faut savoir pendant le bénévolat 3

Commentaires et évaluation 6

Quelle que soit la raison, nous visons à répondre aux besoins des personnes qui bénéficient des services de santé de la part de notre équipe, tout en vous aidant à réaliser vos objectifs personnels.

Vous faites maintenant partie de l'équipe Southern Health-Santé Sud qui assure des services de santé à plus de 197 000 Manitobains.

Nous vous invitons à prendre le temps de vous familiariser avec le présent guide. Si à tout moment vous avez des questions sur votre bénévolat, n'hésitez pas à en discuter avec votre superviseur du placement.

Responsabilités des superviseurs du placement

Votre superviseur du placement est le membre du personnel qui vous offrira du soutien et des conseils pendant votre bénévolat auprès de Southern Health-Santé Sud. Les superviseurs sont chargés de :

- Vous apporter de l'aide pendant les entrevues et la sélection de nouveaux bénévoles.
- Vous fournir la formation, l'orientation, l'encadrement et la surveillance vis-à-vis de votre placement spécifique.
- Vous expliquer le but de votre travail bénévole et la façon dont il s'inscrit dans un programme ou service.
- Vous montrer votre espace de travail et l'emplacement des choses.
- Vous faire connaître le personnel, les collègues bénévoles et les personnes recevant des services de santé, selon le cas.
- Vous donner des réponses aux questions concernant votre placement.
- Vous faire part de vos quarts de travail. Il est important de signaler au superviseur du placement tout changement d'horaire.

« Nous gagnons notre vie grâce à ce que nous recevons. Nous donnons un sens à notre vie grâce à ce que nous donnons ».

Winston Churchill

Responsabilités des bénévoles

Outre les fonctions qui vous sont assignées en vertu de la description de l'activité que vous avez reçue, vous êtes également chargés de :

- Connaître et respecter les principes et les procédures contenus dans le présent Guide.
- Accepter les conseils et les directives de votre superviseur du placement et demander de l'aide si vous vous trouvez dans une situation incertaine.
- Être fiables, motivés et avoir une attitude positive.
- Être des porte-parole. Présenter une image positive de Southern Health-Santé Sud et des Services bénévoles à tout moment en faisant preuve de courtoisie, de coopération, de sensibilité, de gentillesse et d'attentions envers le personnel, les résidents, les patients et leurs familles.
- Respecter toujours les politiques de Southern Health-Santé Sud relatives à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et au *Formulaire de confidentialité*.

Veillez soulever toute question sur le contenu de ce guide avec votre superviseur du placement.

Ce qu'il faut savoir lors du bénévolat

Guide à l'intention des bénévoles

Enregistrement des heures de bénévolat

Il importe de noter les heures de bénévolat dans une Feuille de temps bénévole que le superviseur vous remettra. Ces feuilles de présences sont sou- mises pour des raisons de responsabilité, d'élaboration future de pro- grammes et de reconnaissance des bénévoles.

Annulation de vos quarts de travail

Si vous ne pouvez pas accomplir votre quart de travail en raison de maladie, de mauvaises conditions atmosphériques ou de vacances, veuillez prévenir votre superviseur le plus tôt possible.

Identification du bénévole

À la date de début du bénévolat, vous recevrez l'insigne et le cordon d'iden- tité des services bénévoles de sorte que vous serez reconnaissables au per- sonnel, à la sécurité et aux personnes recevant des services de santé. Lors- que vous ne serez plus un bénévole de Southern Health-Santé Sud, vous de- vrez rendre au superviseur votre insigne d'identité.

Tenue vestimentaire/Présentation personnelle

La tenue vestimentaire des bénévoles doit donner une image profession- nelle et être conforme au travail bénévole exécuté :

- Porter toujours votre insigne et cordon d'identité.
- Les mains doivent être propres; les laver souvent.
- Les vêtements et les chaussures doivent être propres et en bon état.
- Notre milieu de travail est exempt d'odeur (sans parfums, ni lotions ou eaux de Cologne parfumées).
- Un minimum de bijoux est acceptable à condition qu'ils ne blessent pas les clients, les résidents ou les bénévoles si on les saisit.
- Les cheveux doivent être bien coiffés et soignés.

Veuillez signaler au superviseur du placement tout changement à vos renseignements personnels ou toute situation de vie qui pourraient modifier votre rôle de bénévole (santé, accusations criminelles, etc.).

Confidentialité

Au Manitoba, il y a la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)* qui protège vos renseignements person- nels. La LAIPVP permet de contrôler la quantité des renseigne- ments personnels recueillis et à qui ils peuvent être communiqués.



En cas d'urgence, prévenez immédiatement le personnel. Si ce dernier n'est pas disponible, composez le 911.

La promotion de l'hygiène des mains joue un rôle important dans la prévention des germes et des infections.

Protection des renseignements personnels sur la santé

Tous les renseignements personnels sur la santé des patients, des clients et des visiteurs sont confidentiels. Cela comprend :

- ✦ Nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique
- ✦ Santé ou antécédents médicaux
- ✦ Comportement relié à la maladie ou au traitement
- ✦ Type de soin ou de traitement fourni
- ✦ Numéros ou symboles (p. ex. : NIMP)
- ✦ Symboles financiers, milieu familial ou difficultés
- ✦ D'autres aspects de la vie privée, comme l'âge et l'orientation sexuelle

Les renseignements personnels sur la santé obtenus au cours du bénévolat ne peuvent être divulgués qu'à votre superviseur ou à toute autre personne nécessitant de l'information à des fins professionnelles. Ils ne feront jamais l'objet de discussions en lieux publics. À titre de bénévole, vous devez signer une *Promesse de non-divulgaration conforme à la Loi sur les renseignements médicaux personnels* afin de protéger les renseignements de nos clients, patients et résidents.

Objets coupants, dangereux et pointus

Vous ne devez en aucune circonstance toucher une aiguille, une seringue ou un objet ayant des bords coupants. En cas de contact avec l'un de ces objets, des liquides organiques ou du sang, avisez immédiatement votre superviseur. Vous devez consulter un médecin dans les deux ou quatre heures suivant l'incident.

Visiteurs

Veillez rencontrer vos amis et votre famille dans des zones publiques, telles que la réception, avant et après votre quart de travail. Vous ne devez pas inviter vos amis ou votre famille ni aux programmes et cliniques ni auprès du domicile de la personne recevant des services de santé.

Drogues/Alcool

Les bénévoles ne peuvent pas accomplir leurs tâches sous l'effet de l'alcool ou de drogues illicites. Si vous prenez des médicaments sur ordonnance ou en vente libre qui peuvent modifier votre capacité de remplir vos fonctions en toute sécurité, renoncez à accomplir le travail et informez immédiatement votre superviseur du placement.



Rendement et comportement

Guide à l'intention des bénévoles

Il est important en tant que bénévole de se comporter de façon responsable et professionnelle. Lorsqu'un bénévole est incapable de remplir son rôle ou contrevient aux politiques ou aux procédures de Southern Health-Santé Sud, le personnel des Services bénévoles est autorisé à prendre des mesures correctives. À moins d'indication contraire, le bénévole recevra normalement trois avertissements écrits ou verbaux avant qu'une mesure ne soit prise pour mettre fin à son bénévolat. Les avertissements seront documentés dans le dossier du bénévole.

Des exemples d'événements qui mèneraient à des avertissements écrits ou verbaux peuvent inclure sans toutefois s'y limiter :

- Impolitesse ou comportement non professionnel envers les clients, les bénévoles, le personnel, et le grand public pendant l'exécution de ses tâches
- Emploi d'un langage injurieux, offensif ou obscène
- Faute de prévenir, en temps opportun, et fournir une excuse valable au personnel de supervision en cas d'absence ou de retard
- Perte de temps ou flânerie (p. ex.: passer beaucoup de temps à parler à son téléphone portable)
- Faute de signaler au personnel de supervision des accidents ayant causé des blessures ou des dommages matériels dans les 48 heures suivant l'accident
- Non-respect de pratiques de travail sûres
- Participation aux conditions insalubres ou au mauvais entretien des lieux
- Utilisation non autorisée de biens ou de matériel
- Utilisation non autorisée du téléphone de Southern Health-Santé Sud pour des appels personnels interurbains qui ne sont pas permis
- Accès non autorisé aux locaux en dehors des heures normales d'ouverture
- Accès aux locaux avant ou après son quart de travail sans la permission de la direction ou sans prévenir le personnel de sécurité
- Faire entrer les visiteurs dans les locaux avant ou après son quart de travail sans la permission de la direction
- Non accomplissement des tâches comme prévu et l'encadrement ou le mentorat n'a pas donné de résultat
- Mauvaises relations interpersonnelles
- Seuls les employés autorisés peuvent transmettre des informations au nom de l'organisme. Vous ne pouvez pas sans autorisation faire de déclarations, de commentaires ou diffuser des communiqués de presse au nom de l'organisme aux médias ou utiliser les sites de réseautage social. Tout commentaire trouvé en ligne ou imprimé qui pourrait nuire à la réputation de l'organisme pourra donner lieu à des mesures correctives.

Le type de mesure dépendra de la gravité de l'événement, des répercussions sur le bien-être du client et la sécurité des biens, ainsi que du nombre d'incidents précédents. Le bénévolat serait immédiatement terminé si la gravité de l'incident nécessitait une telle mesure.

Demandez à votre superviseur du placement le plan d'urgence en cas d'incendie et de catastrophes en fonction de votre poste de bénévolat.

Pour connaître les politiques et procédures de l'organisme s'appliquant au personnel et aux bénévoles, vous pouvez contacter votre superviseur du placement.

Vous ne pouvez pas distribuer de matériel religieux ou politique non sollicité aux clients ou au personnel de Southern Health-Santé Sud.

Les installations et les terrains extérieurs de Southern Health-Santé Sud sont exempts de fumée et de toute odeur.

*« La meilleure façon de se trouver est de se perdre dans le service des autres. »
Ghandi*

Conflit d'intérêts réel ou perçu

Les bénévoles doivent éviter de se trouver dans des situations de conflit d'intérêts potentiel ou réel. Au nombre de ces exemples, on trouve la conduite d'affaires, la demande de faveurs personnelles ou l'exploitation de son affiliation à l'organisme pour en tirer un avantage personnel. Vous pouvez en parler et en discuter avec votre superviseur.

Cadeaux personnels

Vous ne pouvez pas recevoir de cadeaux ayant une valeur en argent de la part des personnes qui ont reçu des soins de Southern Health-Santé Sud. Parfois les personnes désirent récompenser les bénévoles et leur offrir des petits cadeaux pour les remercier de leur aide. Vous ne pouvez pas accepter de cadeaux qui pourraient être considérés comme une forme de paiement, c'est-à-dire quelque chose qui a une valeur de retour ou revente. Si vous désirez offrir un cadeau à une personne, nous vous recommandons de consulter auparavant votre superviseur du placement.

Levage, déplacement et transport

Les bénévoles ne doivent pas lever ou déplacer les personnes au moyen de chaises roulantes ou d'autres aides à la mobilité. Cela comprend le déplacement de personnes à l'intérieur et à l'extérieur de véhicules et le transport de patients ou résidents à leurs rendez-vous et leurs activités programmés. Les bénévoles peuvent accompagner un patient ou un résident pour une promenade à pied lorsque les membres de la famille ne sont pas disponibles. Si un patient ou un résident demande une aide supplémentaire, veuillez en informer le personnel car cela ne fait pas partie du rôle d'un bénévole.

Commentaires et évaluation des bénévoles

À titre de bénévole, vous recevrez des commentaires en temps opportun concernant votre rendement et vous aurez la possibilité de donner à votre superviseur du placement des commentaires au sujet de votre poste bénévole. Vous pourrez consulter votre superviseur à tous moments si vous avez des questions, des commentaires ou des doutes.



Contactez-nous:

Pour de plus amples renseignements ou présenter un Formulaire de d'offre de services bénévoles, veuillez communiquer avec votre programme ou établissement local de santé où vous souhaitez faire du bénévolat.

<https://www.southernhealth.ca/join-our-team-fr-ca/bienvenue-aux-benevoles/>