



Guide d'accueil des
bénévoles



Centre hospitalier de
l'Université de Montréal

Mot de bienvenue du directeur général



Madame, Monsieur,

D'entrée de jeu, je tiens à vous dire merci. Merci d'avoir choisi le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) pour y faire du bénévolat. Merci de la différence que vous ferez auprès de chaque personne, patient ou professionnel de la santé, que vous croiserez ici.

Le Service des bénévoles du CHUM, c'est près de 600 personnes qui contribuent à la qualité des soins aux patients. Une force vive, des gens de cœur, qui constituent une valeur ajoutée pour notre centre hospitalier universitaire.

Être bénévole au CHUM, c'est avoir la certitude de contribuer au mieux-être des patients, car chaque geste, petit ou grand, a son importance dans notre centre hospitalier. C'est aussi prendre part à un grand projet de société, celui du nouveau CHUM.

Je suis heureux de vous accueillir parmi nous et vous souhaite la bienvenue!

Christian Paire

Directeur général du CHUM

Mot de bienvenue

de la directrice des services hospitaliers



J'ai le plaisir de vous accueillir au Service des bénévoles du CHUM.

Le Service des bénévoles fait partie de la Direction des services hospitaliers (DSH). Notre direction comporte d'importants secteurs d'activités indispensables dans un centre hospitalier, tels que la radiologie, la pharmacie, les services alimentaires et évidemment, le Service des bénévoles.

Votre rôle sera complémentaire à celui de l'équipe des professionnels de la santé. Par votre présence, vos attentions et votre écoute, vous contribuerez de façon importante à l'amélioration de la qualité des services offerts aux patients.

Je vous souhaite la bienvenue dans notre équipe.

Myriam Giguère

Directrice des services hospitaliers

Bienvenue

au Service des bénévoles du CHUM

Nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue au Service des bénévoles du Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM).

Ce guide d'accueil est un outil essentiel que vous pourrez consulter en tout temps afin de mieux connaître notre règlement et vos droits. Pour tout renseignement complémentaire, nous vous invitons à communiquer avec le secrétariat du Service des bénévoles.

Vous avez été choisi selon des critères rigoureux basés sur vos expériences de vie et votre volonté d'offrir des heures de bénévolat dans notre service.

Nous reconnaissons ainsi votre capacité à travailler bénévolement en collaboration avec les professionnels de la santé de l'hôpital.

Nous espérons que vous vivrez parmi nous une expérience de bénévolat enrichissante et valorisante.

Le bénévolat au CHUM, ça embellit ma vie!

Maryse Sénécal
Chef du Service des bénévoles de l'Hôtel-Dieu
et de l'Hôpital Saint-Luc

Lise Pettigrew
Chef du Service des bénévoles de l'Hôpital Notre-Dame
Responsable de la coordination du CHUM

Table des matières

Notre raison d'être	1
À propos du CHUM.....	2
Sa mission.....	2
Son équipe.....	3
Votre rôle	4
Règles à respecter	6
Confidentialité.....	7
Respect de la personne.....	8
Tenue vestimentaire.....	9
Prévention des infections.....	10
À propos des services	12
Services directs aux patients.....	12
Services indirects aux patients.....	13
Services aux bénévoles	14
Stationnement.....	14
Vestiaire	14
Sarhaus	14
Repas	15
Sécurité	15
Guichets automatiques bancaires.....	16
Navette INTERCHUM.....	16
Horaire des navettes	17
Plans	
Hôtel-Dieu	18
Hôpital Notre-Dame	19
Hôpital Saint-Luc.....	20
Notes	21

*Note : Le masculin est utilisé afin d'alléger le texte
et désigne aussi bien les hommes que les femmes.*

Notre raison d'être

Conformément à la mission du CHUM dans son volet des soins, le Service des bénévoles vise l'amélioration et le maintien de la qualité de vie des patients et de leur famille durant les séjours dans nos établissements. Ses activités sont un complément essentiel aux actions de l'équipe soignante et contribuent à une plus grande humanisation des soins.

À propos du CHUM

Sa mission

Les cinq volets de la mission sont : les soins et les services de la santé, l'enseignement, la recherche, l'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé ainsi que la promotion de la santé.

Le CHUM de demain, ici et maintenant

L'avenir de la santé ne s'inscrit pas dans le béton : il se construit patiemment tous les jours par le travail de chacun, les professionnels expérimentés comme les jeunes recrues, à qui il est demandé de travailler au meilleur de leurs connaissances, tout en perfectionnant constamment science et art.

Notre philosophie : mettre le patient au cœur de notre action. Pour lui, nous travaillons aujourd'hui à construire le CHUM de demain. En étant tous réunis dans un seul établissement, dans des locaux adaptés à la médecine du XXI^e siècle, nous pourrions accroître la qualité et l'accessibilité des soins médicaux et hospitaliers que nous offrons.

La construction du complexe hospitalo-universitaire a déjà débuté en mars 2010 avec le lancement des travaux du Centre de recherche du CHUM (CRCHUM), et se terminera en 2013. Près de 1300 chercheurs, étudiants et professionnels, actuellement répartis dans six endroits, travailleront désormais ensemble à percer les mystères de la science médicale.

Aux côtés du CRCHUM prendra place l'hôpital, vaisseau amiral de la santé au Québec. Entièrement neuf, il s'élèvera sur le site actuel de l'Hôpital Saint-Luc et sera relié à son centre de recherche ainsi qu'à la station de métro Champ-de-Mars. Doté de technologies médicales de pointe, il offrira à nos patients le meilleur de la médecine moderne, dans le confort et la sécurité de chambres individuelles.

Avec cet ambitieux projet de société, le CHUM est à un tournant majeur de son histoire!

Pour en connaître l'évolution, consultez notre site Web au www.chumontreal.com

Son équipe

La grande équipe du CHUM, dont vous faites maintenant partie, compte plus de 10 000 employés directement ou indirectement liés au service des patients* :

- 887 médecins, dentistes et pharmaciens
- 3909 infirmières, infirmières auxiliaires et préposés aux bénéficiaires
- 1 583 professionnels de la santé autres que médecins et infirmières
- 338 gestionnaires
- 1 293 chercheurs, investigateurs et autres membres du Centre de recherche (CRCHUM)
- 5 148 étudiants et stagiaires
- 575 bénévoles
- 3 485 autres employés

* Données tirées du rapport annuel 2009-2010

Votre rôle

Près de 600 femmes et hommes de cœur donnent de leur temps au CHUM¹. Il s'agit de l'une des plus grandes forces bénévoles au Québec. À ce titre, vous jouez un rôle prépondérant dans l'humanisation des soins en offrant écoute et soutien aux patients, ainsi qu'en mettant à leur disposition des activités variées qui agrémentent et facilitent leur guérison. Afin de bien jouer votre rôle, voici quelques directives.

- S'inscrire à l'arrivée et au départ dans le registre de présence. Cette procédure permet d'établir les statistiques des heures de bénévolat et de retracer un bénévole en cas d'urgence.
- Le premier jour, s'il y a lieu, se présenter au personnel de l'unité de soins.
- Porter le sarrau et la carte d'identité afin d'être facilement reconnu(e) pendant les activités bénévoles.
- Respecter le code vestimentaire et avoir une hygiène personnelle irréprochable en évitant de porter du parfum ou de la lotion parfumée pour ne pas incommoder les patients.
- Contribuer à la propreté du local réservé aux bénévoles. Tous les appareils s'y trouvant doivent être utilisés aux bonnes fins.
- Observer les consignes particulières de chaque hôpital.
- Se présenter fidèlement au jour et à l'heure convenus, et aviser le responsable du Service des bénévoles de tout retard ou absence.

¹ Environ 62 000 heures de bénévolat sont réalisées annuellement.

- Ne pas être accompagné pendant le bénévolat sans avoir obtenu la permission de la responsable des bénévoles.
- Informer le secrétariat du Service des bénévoles de tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone.
- Avertir le secrétariat du Service des bénévoles d'une absence prolongée ou d'un changement à l'horaire régulier.
- Prévenir le responsable du Service des bénévoles de la cessation de l'engagement bénévole au CHUM et rapporter la carte d'identité et le sarrau fournis.



Règles à respecter

Le bénévolat au cœur d'un milieu hospitalier comporte certaines responsabilités, tant pour assurer votre sécurité que celle des patients :

- Ne donner aucun soin d'hygiène, aucune médication et aucun conseil concernant l'état de santé du patient.
- Valider avec l'équipe de soins avant de répondre à une demande de patient ou de prendre une initiative le concernant.
- Ne pas prêter et accepter d'argent des patients. N'effectuer aucune transaction avec des institutions financières avec eux ou en leur nom.
- Ne pas devenir mandataire légal des biens des patients.
- Ne pas utiliser votre voiture personnelle pour le transport des patients.
- Ne faire aucune mobilisation (ex. : transfert du fauteuil au lit) et ne prodiguer aucun soin de base.
- En cas de chute d'un patient, ne pas intervenir et prévenir immédiatement un membre du personnel soignant ou, en son absence, communiquer avec la Sécurité (5555).
- En cas d'accident concernant toute autre personne, aviser rapidement le responsable des bénévoles et remplir le formulaire de déclaration d'accident, s'il y a lieu.
- En cas d'incendie (ou toute autre menace à la sécurité), avertir calmement et rapidement un membre du personnel et suivre les consignes de mesures d'urgence.
- S'abstenir de donner votre numéro de téléphone personnel aux patients et au personnel.
- Ne prendre aucun engagement avec un patient sans valider avec l'équipe de soins.

Confidentialité

En vous joignant au CHUM, vous vous engagez à respecter le caractère confidentiel de tous les renseignements auxquels vous aurez accès, qu'ils concernent les patients, vos collègues ou l'administration du CHUM. Ainsi, vous devrez signer le formulaire Engagement à la confidentialité à votre arrivée au CHUM. Cet engagement vise également à protéger votre vie personnelle en vous invitant à taire des renseignements concernant votre vie sentimentale ou sexuelle, votre intimité corporelle, votre état de santé, votre vie familiale et vos opinions religieuses, politiques et philosophiques.

Voici ce qu'il faut savoir pour préserver la confidentialité de tout renseignement obtenu au cours de votre bénévolat :

- Par respect pour les patients et en vertu de votre engagement, il vous est strictement interdit de discuter des patients entre bénévoles, à moins d'être dans un local fermé et réservé aux bénévoles. Les propos, observations et commentaires échangés ne doivent avoir d'autre but que de fournir des renseignements pertinents permettant de mieux connaître ou de comprendre les patients concernés et ainsi, améliorer les services rendus. Les paroles moqueuses ou méprisantes doivent être bannies en tout temps.
- Lorsque l'on vous confie le dossier médical d'un patient dans le cadre de l'accompagnement pour un examen ou d'un transfert, vous ne devez pas en prendre connaissance. Si le patient souhaite consulter son dossier, vous devez le diriger vers le personnel soignant de son unité.
- Au cours des échanges avec le personnel, les commentaires et observations visent à favoriser une meilleure connaissance des patients et de leurs besoins.

Respect de la personne

- Effectuer toute intervention avec politesse, qu'il s'agisse de patients ou du personnel hospitalier. Le vouvoiement est de rigueur et il est d'usage de s'adresser aux patients en précédant leur nom de *Madame* ou de *Monsieur*.
- Demander le consentement du patient avant de le conduire à une activité.
- Éviter d'utiliser des termes trop familiers pouvant être perçus comme péjoratifs pour les patients, du genre *petite madame* ou *pépère*.
- Respecter en tout temps l'intimité des patients : frapper à la porte avant d'entrer dans la chambre et se retirer lorsque des soins sont donnés.
- Permettre aux patients de s'exprimer s'ils le désirent, sans leur parler de vos propres problèmes.
- Respecter les valeurs, les coutumes et les limites des patients. Ne pas aborder de sujets délicats telles la politique ou la religion. Ne pas tenter de modifier leur façon d'agir et de penser.
- Respecter l'intégrité physique et psychologique de toutes les personnes rencontrées au cours de votre bénévolat en excluant toute forme de violence et de ségrégation.

Tenue vestimentaire

Le CHUM s'est doté d'un code vestimentaire qui s'adresse à tous les intervenants, employés, médecins, bénévoles et stagiaires. La tenue vestimentaire ainsi que les accessoires doivent être décents et tenir compte de la réalité d'un environnement hospitalier. Parce qu'il en va du respect de la clientèle, de la sécurité et de l'image du CHUM, nous comptons sur votre collaboration en matière de tenue vestimentaire. Prendre note que les vêtements de denim (jeans), les décolletés plongeants, les camisoles, les mini-jupes, les cuissards, les bermudas, les casquettes et les tongs (gougounes) sont interdits.

Le Service des bénévoles vous remet un sarrau à la journée d'accueil. Ce sarrau sert à vous identifier en tant que bénévole auprès de tous les employés, les visiteurs et les patients : il vous est donc précieux et indispensable. Portez-le avec fierté et prenez-en soin, puisqu'il vous accompagnera tout au long de votre bénévolat. Au terme de votre engagement, il doit être retourné en bon état.



Prévention des infections

La prévention des infections est une préoccupation constante au CHUM. Les bénévoles sont tenus de respecter les règles d'hygiène et de prévention en vigueur dans le centre hospitalier et plus particulièrement dans l'unité de soins où ils effectuent leur bénévolat. En cas d'éclosion, les bénévoles ne peuvent se présenter dans l'unité visée.

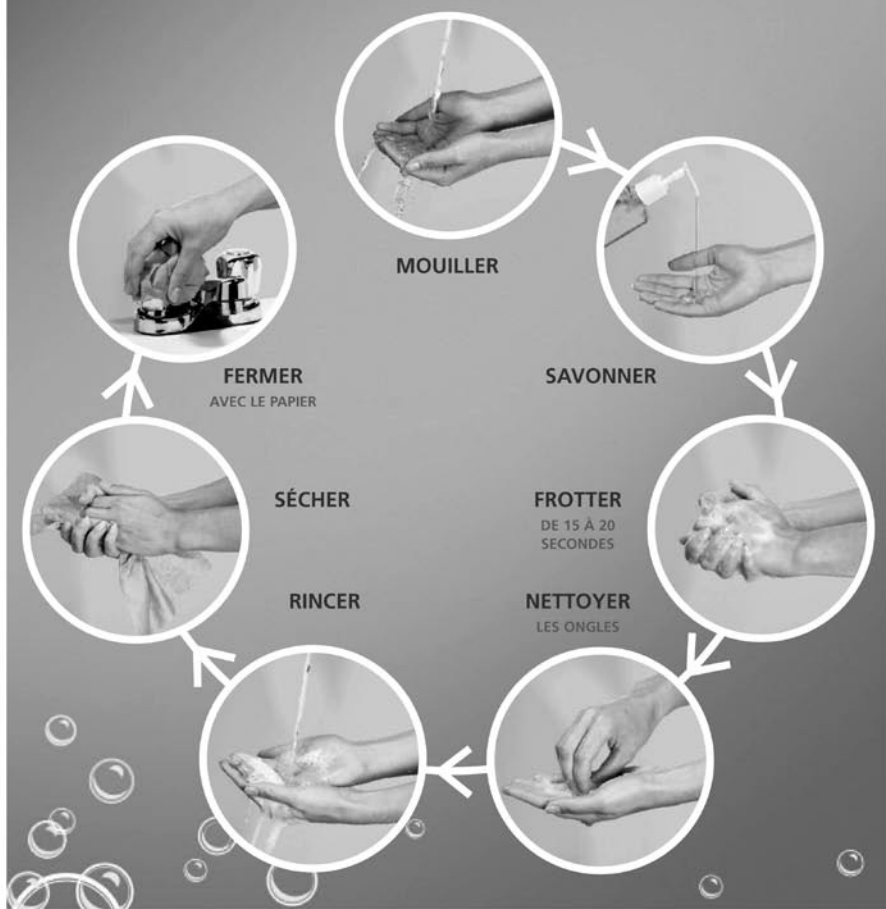
Tous les bénévoles doivent obligatoirement visionner la vidéo *Prévention des infections* disponible au Service des bénévoles.

Le lavage des mains est une façon simple et efficace de protéger nos patients contre les infections. Des distributeurs de savon liquide sont disponibles dans les entrées principales ainsi que dans toutes les unités de soins.



LE *Lavage* DES MAINS

SIMPLE ET EFFICACE



www.msss.gouv.qc.ca/influenza

Québec 

1000000

Source : site Web du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec

À propos des services

Les services offerts



Services directs aux patients

- Visites amicales et écoute auprès des patients des secteurs suivants (formation requise) :
 - soins palliatifs
 - gériatrie
 - psychiatrie
 - oncologie
 - hémodialyse
 - neurologie
 - transplantation
 - salle préopératoire
 - urgence
 - toute autre unité, selon la demande
- Activités de loisirs sous la supervision des techniciens en loisirs
- Distribution de café et de jus dans les cliniques externes
- Bibliothèque des patients, distribution de magazines dans les cliniques
- Participation au projet Optimah
- Distribution de ballons à l'anniversaire des patients
- Accompagnement des patients à leurs rendez-vous médicaux dans les différents établissements du CHUM
- Soutien dans les diverses cliniques
- Accueil et orientation aux entrées principales, dans les cliniques et les unités de soins

- Collaboration aux activités des soins spirituels
- Ateliers *Belle et bien dans sa peau* destinés aux patientes en oncologie
- Rencontres avec les patientes ayant subi une mastectomie et reçu des prothèses mammaires temporaires (mousse)
- Gestion du comptoir vestimentaire pour les patients dans le besoin
- Service de courriels aux patients, accessible via le site Internet du CHUM

Services indirects aux patients

- Services commerciaux (boutique de cadeaux, kiosque Loto-Québec)
- Travail clérical
- Collaboration avec la Fondation du CHUM (activités de financement, demandes ponctuelles)
- Participation aux examens des étudiants en médecine et en soins infirmiers
- Paniers de Noël
- Collectes de sang
- Collaboration aux conférences et colloques et activités organisés par le CHUM
- Vente de ballons pour les événements spéciaux
- Réponse à des demandes ponctuelles pour différents projets

Services aux bénévoles

Les services des bénévoles du CHUM sont disponibles du lundi au vendredi de 7 h 30 à 15 h 30. Surveiller les babillards concernant les jours fériés.

Hôtel-Dieu, pavillon de Bullion, porte 6-121
514 890-8000, poste 12656

Hôpital Notre-Dame, pavillon Mailloux, porte K-1253-13
514 890-8000, poste 26025

Hôpital Saint-Luc, pavillon principal, porte 12304
514 890-8000, poste 35864

Stationnement

Les frais de stationnement sont assumés par le Service des bénévoles. Il s'agit de s'adresser à l'agente administrative du Service des bénévoles de votre centre hospitalier pour vous prévaloir de cet avantage.

L'autorisation de stationnement est strictement réservée aux heures de bénévolat.

Vestiaire

Un vestiaire sécuritaire est à la disposition des bénévoles. Vous adresser à l'agent administratif du Service des bénévoles de votre centre hospitalier afin de vous prévaloir de ce service. Il est recommandé de ne jamais laisser d'objet de valeur ou d'argent dans le vestiaire des bénévoles.

Sarraus

Un sarrau est offert à tous les bénévoles, il vous sera remis à la journée d'accueil. L'entretien de ce sarrau est la responsabilité du bénévole. Le sarrau doit être remis lorsque vous mettez fin définitivement à votre bénévolat au CHUM.

Repas

Un coupon-repas d'une valeur de 6 \$ vous est offert lorsque vous effectuez un minimum de trois heures de bénévolat. Ce coupon est valide pour un repas du jour dans les cafétérias du CHUM, applicable la journée même du bénévolat. Tout montant excédant 6 \$ est à vos frais.

Sécurité

Un poste de sécurité se trouve aux entrées principales des trois établissements.

Pour toute urgence, composer le 5555 :

- Urgence médicale sur le site de l'hôpital (Code mauve)
- Odeur de fumée ou fuite de gaz naturel (Code orange)
- Arrêt cardiaque (Code bleu)
- Déversement EXTERNE de produits dangereux (Code gris)
- Agression ou autre menace à la personne (Code blanc)
- Patient porté disparu (Code jaune)
- Incendie (Code rouge)
- Alerte à la bombe ou déversement INTERNE de produits dangereux (Code noir)
- Évacuation (Code vert)
- Présence de personnes suspectes ou en détresse
- En cas de doute, n'hésitez pas à composer le 5555

Composez le 5555 au poste téléphonique le plus près et expliquez la situation en spécifiant où l'urgence est localisée. Le Service de sécurité du CHUM enverra immédiatement une équipe d'intervention. Un message diffusé par interphone annoncera la nature et l'endroit de l'événement en mentionnant le code de couleur qui y est associé. Chaque code met en branle des actions spécifiques que doivent connaître les employés du CHUM.

Guichets automatiques bancaires

Chaque hôpital du CHUM dispose d'un guichet automatique bancaire au bénéfice des employés, des stagiaires et des visiteurs.

Vous trouverez ces guichets aux endroits suivants :

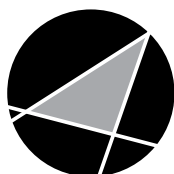
- **Hôtel-Dieu**
pavillon Jeanne-Mance
rez-de-chaussée
- **Hôpital Notre-Dame**
pavillon Deschamps
rez-de-chaussée (situé entre les deux cafétérias)
- **Hôpital Saint-Luc**
pavillon principal
rez-de-chaussée

Navette INTERCHUM

Le CHUM a mis en place un système de navettes afin d'assurer le transport des employés et des stagiaires entre ses trois établissements.

À titre de bénévole, vous y avez accès en tout temps, en présentant votre carte d'identité.

Horaire des navettes



NAVETTE
**INTER
CHUM**

HORAIRE

Service du lundi au vendredi.
Il n'y a pas de service les
jours fériés.

Vous devez présenter votre
carte d'identité avec photo ou
de « personne autorisée » avant
de monter à bord de la navette.

**Cet horaire s'applique au
service de navettes des
trois hôpitaux. Notez que
les navettes quitteront chacun
des hôpitaux à l'heure
mentionnée en direction des
deux autres établissements.**

Arrêt Hôtel-Dieu

L'arrêt est près de l'entrée principale,
rue St-Urbain, au carrefour des pavillons
De Bullion, Le Royer et Jeanne-Mance.

Arrêt Hôpital Notre-Dame

L'arrêt est adjacent à l'entrée du
pavillon Louis-Charles Simard sur la
rue Alexandre De Séve.

Arrêt Hôpital Saint-Luc

L'arrêt est sur la rue Saint-Denis entre
le débarcadère de l'entrée principale et
la rue de la Gauchetière.

06 h 30 **12 h 10**

06 h 50 **12 h 30**

07 h 10 **12 h 50**

07 h 30 **13 h 10**

07 h 50 **13 h 30**

08 h 10 **13 h 50**

08 h 30 **14 h 10**

08 h 50 **14 h 30**

09 h 10 **14 h 50**

09 h 30 **15 h 10**

09 h 50 **15 h 30**

10 h 10 **15 h 50**

10 h 30 **16 h 10**

10 h 50 **16 h 30**

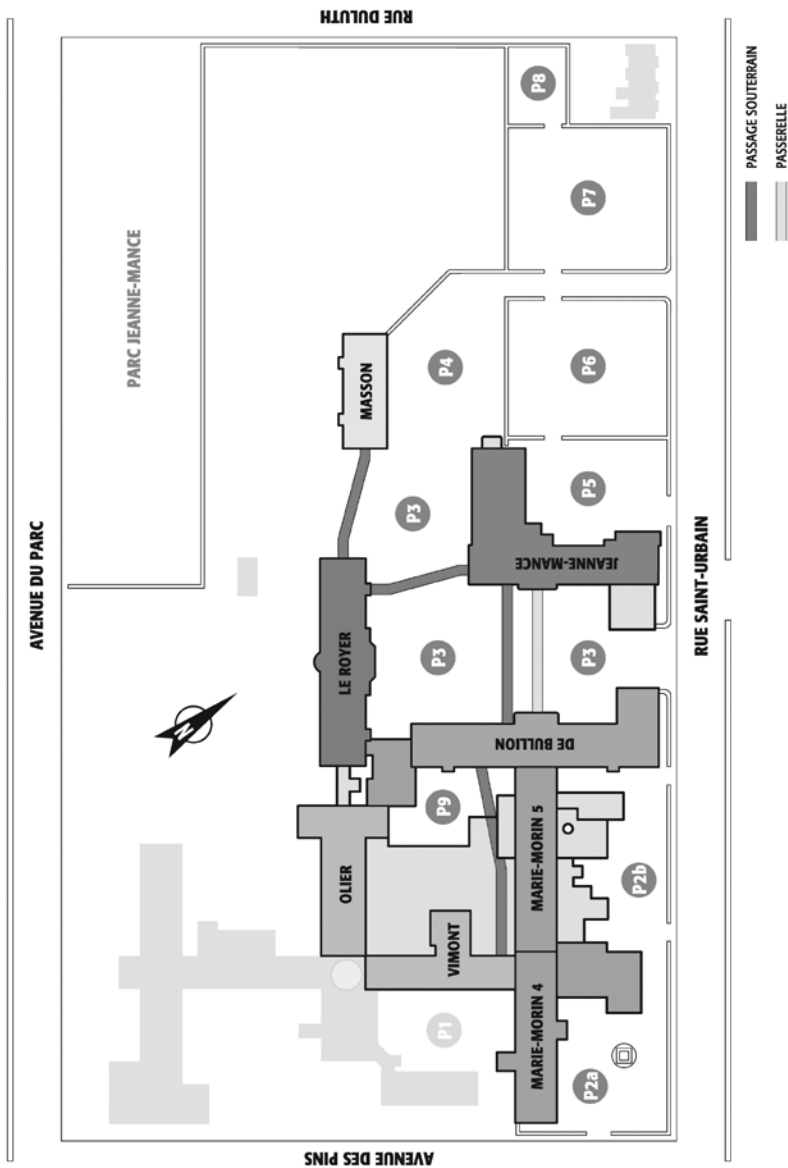
11 h 10 **16 h 50**

11 h 30 **17 h 10**

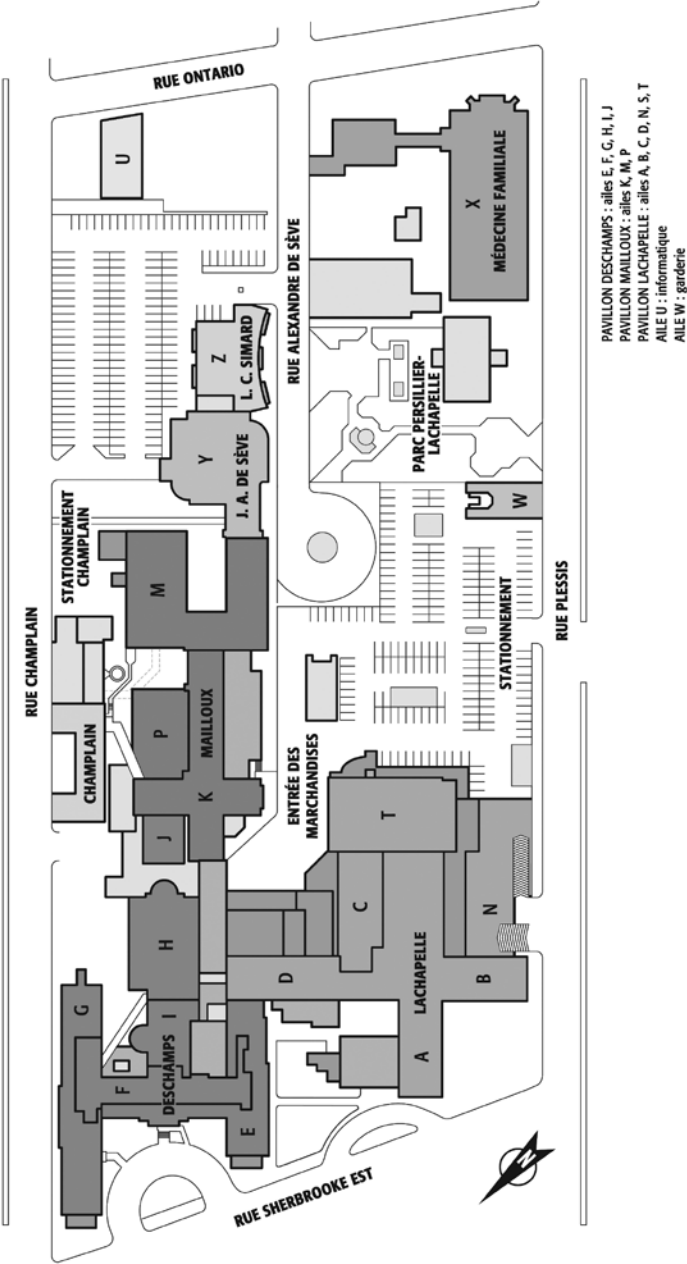
11 h 50 **17 h 30**

INFO INTERCHUM 26757

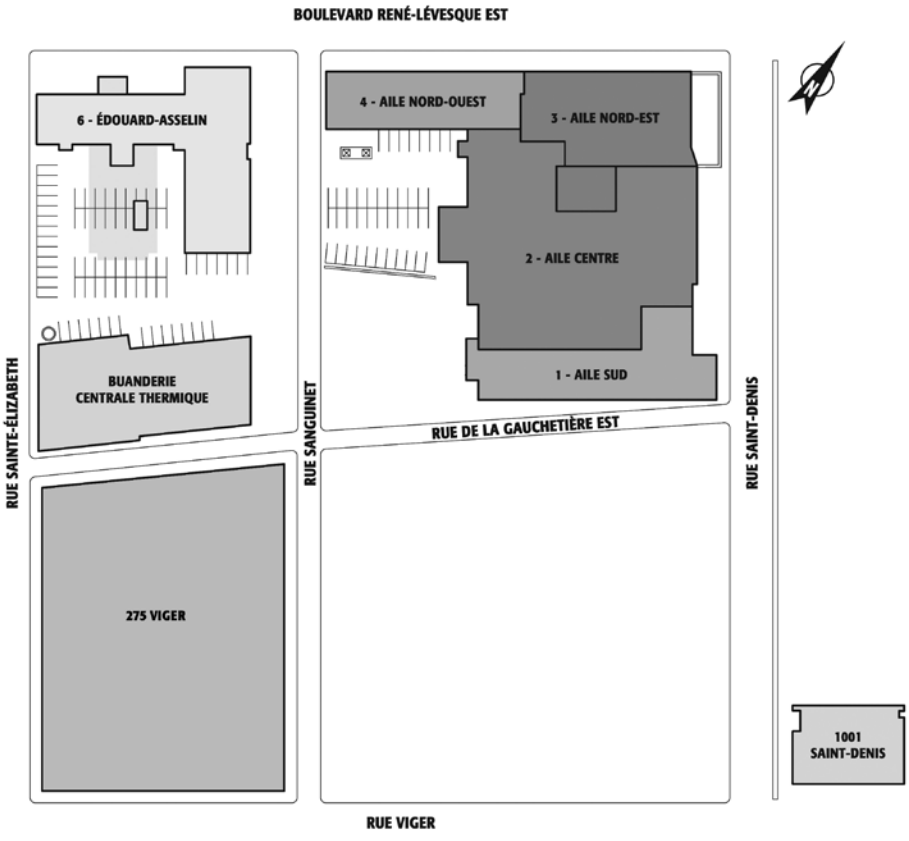
Hôtel-Dieu



Hôpital Notre-Dame



Hôpital Saint-Luc



Merci

d'avoir choisi le bénévolat au CHUM.

Le bénévolat au CHUM,
ça embellit ma vie!



Centre hospitalier de l'Université de Montréal