

Description du poste de bénévole

Lundi 20 septembre 2021

Titre du poste : Bénévole du soutien à la clientèle

Superviseur/superviseure : Gestionnaire clinique

Résumé des fonctions : Appuyer la mission de la Société Alzheimer de la région de Durham et fournir des services de vérification téléphonique aux clients pour s'assurer que les personnes atteintes d'un trouble cognitif et leur famille ou leurs partenaires de soins vivent bien dans la communauté. En tant que bénévole du soutien à la clientèle, vous effectuerez des appels téléphoniques pour assurer une écoute attentive, des vérifications de sécurité et un accès aux services et aux ressources de la Société Alzheimer de la région de Durham, au besoin. Il faut être en mesure de consigner l'information et de recueillir des données avec exactitude.

Rôles, responsabilités et tâches

- Effectuer des appels de vérification auprès des clients en faisant preuve d'une écoute active et de soutien et offrir un environnement sécuritaire pour communiquer ouvertement.
- Fournir régulièrement au personnel ou au superviseur ou à la superviseure de la Société Alzheimer de la région de Durham des comptes rendus sur les clients et consulter les services et les ressources de la Société Alzheimer de la région de Durham, au besoin.
- Maintenir la confidentialité des renseignements sur les clients.
- Entrer avec exactitude l'information et les aiguillages internes dans la base de données.
- Exécuter des tâches administratives générales.
- Respecter les politiques et les procédures de la Société Alzheimer de la région de Durham.

Capacités, connaissances et compétences

- Beaucoup d'entregent et excellentes habiletés en matière de communication
- Faire preuve d'engagement, de compassion, d'empathie, de gentillesse, de bienveillance et d'ouverture
- Connaissance des troubles cognitifs et des répercussions pour les personnes qui prennent soin d'une personne atteinte d'un tel trouble
- Une expérience personnelle ou professionnelle auprès des personnes atteintes d'un trouble cognitif ou de leur famille serait un atout
- Un diplôme en sciences sociales est un atout
- Maîtrise de l'anglais et excellentes habiletés en matière de communication

- La maîtrise d'autres langues est un atout
- Compétence en informatique pour consigner les données
- Respect de la diversité, sensibilisation aux cultures et aux réalités culturelles
- Capacité de travailler de manière autonome et fiable

Exigences

- Vérification récente et claire des antécédents judiciaires en vue d'un travail auprès de personnes vulnérables (vérification des antécédents judiciaires), mise à jour tous les trois ans
- La Société exige que vous soyez entièrement vacciné contre la COVID-19, sous réserve de toute obligation en matière de mesures d'adaptation qu'elle pourrait avoir en vertu des lois sur les droits de la personne

Environnement et conditions

- Interagir avec les partenaires de soins des personnes atteintes d'un trouble cognitif
- Sur place (au bureau) et en personne, tenue professionnelle décontractée

Formation et orientation

- Orientation générale sur les troubles cognitifs et la maladie d'Alzheimer, les programmes et services internes, le service à la clientèle et les politiques relatives aux programmes
- Examen des exigences technologiques (ordinateur, système téléphonique)
- Formation propre au poste relative aux compétences requises pour les exigences en matière de vérification auprès des clients et d'enregistrement, y compris l'utilisation du système de base de données de la clientèle
- Soutien continu, supervision et aide du personnel de la Société Alzheimer de la région de Durham
- Formation à l'intention des bénévoles sur la prévention et le contrôle des infections

Dates et investissement de temps

- Engagement minimal : six mois
- Investissement de temps : un jour par semaine, quart de travail de quatre heures. Les jours et les heures sont flexibles lors des heures de travail (de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi).
- Assister à toutes les séances de formation, réunions d'information et séances prévues requises.
- Participer au mentorat de facilitation et au quart de travail d'observation.
- Effectuer un examen personnel des documents et se préparer au besoin.

- Il est nécessaire de se déplacer pour se rendre au bureau.

Avantages

- Vous joindre à une communauté de bénévoles accueillants et dynamiques de la Société Alzheimer de la région de Durham
- Acquérir des connaissances sur la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées
- Recevoir une formation et plusieurs semaines de mentorat concernant le soutien à la clientèle et l'interaction avec celle-ci
- Meilleure compréhension personnelle des programmes et des services de la Société Alzheimer de la région de Durham
- Sentiment de satisfaction et d'épanouissement
- Savoir que vous jouez un rôle essentiel en aidant les personnes qui ont de la difficulté à faire face à la maladie d'Alzheimer et aux maladies apparentées
- Savoir que vous aidez la Société Alzheimer à offrir un suivi positif et en temps opportun
- Indépendance et autonomie dans l'exercice des fonctions

Personne-ressource

Simone Ma, gestionnaire des services cliniques

905 576-2567, poste 5239

SMa@alzheimerdurham.com