

## La succursale de Windsor : des services de santé à domicile et des soins infirmiers dans une nouvelle clinique



**Le personnel de la succursale de Soins à domicile Bayshore à Windsor** est fier de prodiguer des soins à des clients à différentes étapes de la vie. Qu'il s'agisse de soins infirmiers, de soins palliatifs ou de services de soutien à la personne, le personnel de terrain et le personnel administratif de la succursale, qui comptent respectivement 200 et 20 personnes, offrent leurs services avec empathie et dévouement afin de répondre aux besoins de leurs clients.

« Nos soignantes forment un groupe très spécial, elles sont très attentionnées et douées d'une grande compassion. Elles s'investissent dans leur travail, et les clients et leurs proches nous écrivent souvent pour décrire l'influence qu'elles ont eue à un moment difficile », déclare Liz Daniel, qui s'est jointe à la succursale pendant l'été 2008 comme directrice de secteur.

La succursale, qui dessert le comté de Windsor-Essex, a ouvert ses portes en 1996. De nombreux clients lui sont envoyés par le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) d'Érié-St-Clair. Bayshore est le seul fournisseur à offrir des services de dotation sous contrat à l'hospice rattaché au CASC. Elle travaille aussi pour Anciens Combattants Canada et la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario ainsi que des compagnies d'assurance et des clients privés.

En janvier, la succursale a ouvert une clinique de soins infirmiers à un emplacement central. On prévoit y recevoir environ 80 clients du CASC par jour, dont la plupart y vont pour faire soigner leurs plaies. La clinique offre aussi des services de perfusion et des services d'éducation sur le diabète par exemple ou pour montrer aux proches d'un client comment changer les pansements.

Certains clients qui recevaient jusqu'alors des soins à domicile hésitaient à venir à la clinique, mais ils ont été rapidement conquis par l'Équipe de rêve, le groupe de douze infirmières en poste là-bas. « Elles tentent de mettre les gens à l'aise et de leur réserver un bon accueil. Les clients se sont rendu compte aussi qu'il était nettement préférable d'avoir accès à une clinique bien équipée pour soigner les plaies. Nous avons demandé aux clients de remplir un questionnaire d'évaluation, et leurs réponses sont en très grande majorité positives », souligne Liz Daniel, en ajoutant que les clients reconnaissants apportent des biscuits, du café et même des tomates de leurs serres. « On dirait qu'ils aiment vraiment sortir de chez eux pour rencontrer le personnel et les autres clients. »

La clinique est dirigée par Nancy Botosan, stomothérapeute et superviseuse des services cliniques. « Elle est très respectée dans

son domaine. Elle travaille toujours de près avec les infirmières et leur explique les meilleures pratiques et les meilleurs produits, raconte Liz Daniel. Le personnel met également à profit son expérience en salle d'urgence, en soins palliatifs et en milieu communautaire. Nous formons une équipe vraiment très unie. »

Les douze infirmières spécialisées en soins palliatifs ont visité plus de 100 clients chez eux au cours de la dernière année. « Nous avons à la fois le contrat pour la prestation de soins palliatifs par quarts de travail et le contrat de dotation de l'hospice. Nous pouvons ainsi offrir nos services à un même client si celui-ci décide d'aller à l'hospice au terme de sa vie », explique Liz Daniel.

La plupart des membres du personnel de la succursale sont en poste depuis longtemps et ont une vaste expérience du domaine. « À Windsor, Bayshore est le fournisseur de choix pour les demandes complexes ou difficiles à combler – une affectation de dernière minute, pour la fin de semaine ou à la périphérie du comté. Le CASC nous fait confiance et il a confiance en notre personnel infirmier. Il sait que nous trouverons une solution, quelle que soit la demande. »

La succursale a décidé de donner à l'hospice local les fonds recueillis lors de ses diverses activités de financement. « Nous affectons à l'hospice le personnel dont elle a besoin. L'hospice se débat pour survivre et doit trouver beaucoup plus d'argent qu'avant, parce qu'un grand nombre de ses anciens commanditaires ne peuvent plus faire de dons », ajoute Liz Daniel.

Pour recueillir des fonds, le personnel de Bayshore organise des événements spéciaux à l'approche de jours fériés, comme une vente de pâtisseries pour Pâques et la Saint-Valentin. L'an dernier, une équipe de dix personnes de la succursale a recueilli plus de 2 500 \$ à l'occasion de la Marche pour les soins palliatifs. Cette année, son équipe est dix fois plus nombreuse.

Liz Daniel est ravie de l'esprit d'équipe qui règne à sa succursale. Elle aime travailler pour une entreprise reconnue partout au pays pour son personnel attentionné. « J'aime dire aux gens d'ici que je travaille pour Bayshore. Tout le monde semble avoir une histoire émouvante à raconter au sujet de quelqu'un qui a été soigné par l'une de nos soignantes. J'en suis très fière et j'ai l'impression de contribuer de façon importante à ma collectivité. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [ldaniel@bayshore.ca](mailto:ldaniel@bayshore.ca).

De gauche à droite :  
Kate Farrell, Shelly Billweis, Mary Lauder, Barb Nahnybida, Jodie Simpkins, Dee Wychreschuk, Karen Mammonas, Liz Daniel, Kathy Hamlin, Tricia Wynants, Jill Bilyk et Deb Groen.