

La succursale de Thunder Bay : des soins de premier ordre – beau temps, mauvais temps



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Thunder Bay

est une force irrésistible quand il s'agit de fournir des soins de grande qualité - même des tempêtes de neige ne peuvent empêcher cette équipe travailleuse d'aller aider les clients.

Bayshore a acquis la succursale, qui dessert Thunder Bay et la région avoisinante, en septembre 2000. Elle offre des services de soutien et des soins infirmiers à des clients privés ainsi qu'aux clients du Centre d'accès aux soins communautaires du Nord-Ouest, des compagnies d'assurance, de la Commission des accidents du travail de l'Ontario et d'Anciens Combattants Canada. Elle offre aussi des soins des pieds, des séances de vaccination antigrippale, des tests de dépistage de drogues et des examens physiques de pré-embauche aux personnes travaillant dans les secteurs de la construction, du transport et d'autres domaines.

« Nos concurrents sont pour la plupart d'autres importantes agences de soins à domicile. Ce qui nous distingue, c'est que nous ne refusons jamais personne », déclare Susan Fraser, la directrice de secteur de la succursale. « Le vendredi, lorsque les demandes de services de dernière minute arrivent pour la fin de semaine, ce sont les cas les plus difficiles que nous recevons parce les gens savent que nous ne refusons jamais. »

La succursale a servi plus de 1 800 clients en 2008. Elle compte environ 130 employés, dont 14 font partie du personnel administratif. Susan Fraser ajoute que malgré la croissance rapide de la succursale, celle-ci a conservé sa culture collaborative, de type familial. C'est essentiel lorsque de nouveaux défis se présentent chaque jour.

« Aucune journée ne se ressemble! Tout peut arriver. »

Lorsque l'hiver bat son plein entre décembre et avril, la succursale doit composer avec d'importants obstacles causés par le temps – 213 cm de neige en moyenne recouvrent la ville chaque année. « La température peut aller de plus 5 à moins 40, et ce n'est pas parce qu'il fait moins 40 que nous cessons d'aller voir les clients, raconte Sasan Fraser. Parfois je dois rouler dans un 4x4 ou faire recharger rapidement la batterie des voitures du personnel. Nous devons parfois aussi utiliser des véhicules nordiques, mais nos infirmières sont très rarement dans l'impossibilité de se déplacer. Les clients passent avant tout. À Thunder Bay, nous sommes des gens intrépides. »

Le personnel de la succursale est généreux aussi. Ils consacrent temps et énergie pour recueillir des fonds pour l'*Hospice Northwest* qui se trouve à Thunder Bay. Leurs bénévoles soutiennent sans frais

les malades chez eux, dans les hôpitaux et dans les établissements de soins de longue durée. Les proches et les personnes ayant vécu la perte d'un être cher peuvent aussi y obtenir de l'aide.

Il n'y a rien d'étonnant à ce que l'hospice soit une cause que la succursale de Bayshore à Thunder Bay cherche à défendre vigoureusement. « Notre événement annuel est le *Butterfly Boogie*, un dîner suivi d'une soirée dansante, qui a lieu au *Canadian Coliseum* pendant la Semaine pour les soins palliatifs en mai », explique Susan Fraser. En 2008, la succursale a recueilli près de 9 000 \$. En 2009, elle en a recueilli 10 600 \$ et près de 800 personnes y étaient présentes. La succursale participe aussi à la Pause-café Alzheimer, une activité de financement visant à soutenir les programmes et les services de la Société Alzheimer du Canada.

La reconnaissance du personnel est aussi une priorité à la succursale. On y organise des piques-niques en famille, des fêtes et des cérémonies de remise de prix au personnel. La succursale a également sa *douce* tradition, qu'elle appelle ses « vendredis persans. » Fraser souligne qu'une *Persane* est en fait un petit gâteau ovale, garni d'un glaçage rose aux baies, et fabriqué uniquement à Thunder Bay. (On dit qu'une pâtisserie locale l'a inventé dans les années 1930 et que sa recette n'a toujours pas été dévoilée.) « Nous prenons le café en dégustant des *Persanes* lorsque les membres du personnel entrent pour vérifier leur horaire. »

Fraser remarque que le secret du succès de sa succursale réside dans la détermination du personnel à prodiguer des soins lorsque les gens en ont le plus besoin. « Le personnel de bureau est très dévoué, et nous avons des gens extraordinaires sur le terrain. Nous ne refusons aucune demande. Si le personnel n'était pas aussi dévoué, nous ne pourrions pas le faire. Et nous ne pourrions pas le faire non plus si le personnel n'était pas aussi bien préparé et compétent. Nous avons une excellente équipe! Notre groupe est très axé sur les clients et fait preuve de compassion – nos gens travaillent dans ce secteur parce qu'ils se préoccupent des autres – et je crois que les clients sont très avantagés par leur présence sur le terrain et au sein de la collectivité. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec sfraser@bayshore.ca.

Rangée arrière, de g. à d. : Tashia Smith-Ennis, Arlene Tyska, Tammy Benvenuto, Kari Ann Maenpaa, Sandy Leveille, Amanda Mclean, Tammy LaPlante et Jennifer Berlinquette. Rangée du centre, de g. à d. : Maureen Prairie, Sandy Lynchowyd, Janet Derkatch et Mandy Kennedy. Assise : Susan Fraser. Absentes de la photo : Caron Moffett et Lorna Sutherland.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile