

## La succursale de London : une croissance impressionnante pour de modestes débuts



### Les origines de la succursale de Soins à domicile Bayshore à London (Ontario) sont inhabituelles – la succursale a démarré dans une maison à la campagne.

En 2003, Bayshore a décidé d'accroître sa présence dans la région de London en raison de la l'augmentation continue de la clientèle desservie dans la collectivité par la succursale de Windsor. Bayshore a demandé à Mary Carter, qui travaillait dans le Service des technologies de l'information au siège social et qui est maintenant directrice de secteur de la succursale, de s'occuper du développement commercial dans la région. La première année, Mary Carter dirigeait les activités de la succursale à partir de son domicile, à 70 km à l'extérieur de la ville. Elle faisait l'aller et le retour en voiture pour établir des contacts à London et gérait tout à partir de chez elle.

Un an plus tard, Mary Carter déménageait la succursale dans un bureau d'une pièce à London. Elle a embauché par la suite une coordonnatrice à temps plein, et comme elle le dit si bien, le reste appartient à l'histoire. La succursale dessert la population de la ville et celle de tout le comté de Middlesex. Elle a des clients à Ingersoll, à Woodstock et aussi loin que Hanover. Elle se trouve maintenant dans le centre médical Bradley dans le sud de London. Son personnel administratif compte cinq personnes, et son personnel de terrain, qui compte environ 100 personnes, fournit des services infirmiers, des services de soutien à la personne et des services de santé à domicile. Elle a de nombreux clients en tout temps.

La succursale a connu une croissance fulgurante – plus de 20 pour cent par année pendant quatre années consécutives – et elle est rapidement devenue une partie vitale de la collectivité. Par exemple, la clinique de soins communautaires de la succursale, qui existe depuis deux ans, bourdonne d'activité. « Nous tentons d'accueillir chaleureusement toute personne qui vient nous voir et de la mettre à l'aise, déclare Mary Carter. Recevoir un traitement par perfusion dans une telle ambiance est beaucoup plus relaxant que dans une clinique d'hôpital. »

Il y a près d'un an, la succursale a obtenu un contrat du Centre d'accès aux soins communautaires du Sud-ouest (CASC) pour combler les besoins excédentaires. « Il y avait un besoin. Il y avait une pénurie de soins infirmiers communautaires dans la région de London, alors nous leur avons fait savoir que nous avions une clinique où nous pouvions administrer des perfusions et soigner des plaies », indique Mary Carter. Le CASC a commencé à envoyer

des clients et six mois plus tard, il faisait aussi appel aux soins infirmiers et pédiatriques de Bayshore.

« J'attribue notre succès à notre équipe formidable, ici à London. Le personnel veille à répondre à toutes les demandes de services du CASC et d'autres demandeurs, affirme Mary Carter. Nous avons la réputation d'être l'agence *de choix* qui sait combler tous les quarts pour lesquels les autres agences ne trouvent pas de personnel. »

Elle ajoute que la succursale a une excellente relation de travail avec les compagnies pharmaceutiques et d'assurance. « Si elles ont un cas difficile, elles savent que nous mettrons tout en œuvre pour combler leur demande. Elles savent aussi qu'elles peuvent toujours appeler Bayshore », souligne Mary Carter.

La succursale est fière des relations qu'elle entretient avec ses clients. « Nous n'avons pas beaucoup d'importants contrats de service, alors tout ce que nous faisons doit avoir une touche personnelle, explique Mary Carter. Les clients peuvent choisir entre sept ou huit agences de soins à domicile ici à London, mais ils optent souvent pour nous parce qu'ils ont l'impression que nous leur donnons un peu plus d'attention personnelle. »

Les membres du personnel de la succursale sont très actifs au sein de la collectivité de London. Ils participent aux réunions des CASC et à des foires, ils cherchent à établir des partenariats avec des groupes du secteur de la santé et du milieu juridique. Pour soutenir l'hospice de London, ils participent à des vendredis décontractés et à la Marche annuelle pour les soins palliatifs.

Mary Carter contribue elle-même à plusieurs organismes : elle est présidente de la *Brain Injury Association of London and Region* et membre du conseil d'administration de l'hospice de London et de *Camp Dawn*, un camp récréatif pour traumatisés crâniens. Elle participe également à un comité pour *Childreach*, un service unique offrant des programmes d'apprentissage fondés sur le jeu à de jeunes enfants et aux membres de leur famille dans la région de London.

Mary Carter prévoit que la croissance de la succursale se poursuivra en 2009 grâce à l'appui du personnel du siège social de Bayshore. « Bayshore a une approche vraiment positive et gagnante, souligne-t-elle. C'est stimulant et gratifiant de faire partie d'une telle compagnie. »

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

De gauche à droite :  
Mary Carter, Karen Hardy  
et Diana VandeGoor.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

[www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca)

**Bayshore**  
Soins à domicile