

La succursale de Kelowna :

La reconnaissance des employés est essentielle au succès



Même si la succursale de Kelowna, C.-B., de Soins à domicile Bayshore n'existe que depuis deux ans, elle est déjà une agence de soins de santé très respectée. Tous les jours, son personnel démontre que le travail d'équipe et l'innovation constituent une combinaison gagnante.

La succursale fournit des services de soins infirmiers, de soins personnels, de soins à domicile et autres services dans toute la vallée de l'Okanagan. Sa clientèle inclut des clients privés et des personnes dirigées par des compagnies d'assurance nationales, *WorkSafeBC* et l'*Insurance Corporation of British Columbia (ICBC)*. La succursale fournit aussi des perfusions et de la pharmacothérapie intraveineuse à des clients partout à l'intérieur de la province.

Pour répondre aux besoins d'une si vaste région, il faut un engagement inébranlable de tout le personnel de la succursale qui compte 5 employés administratifs et 46 employés sur le terrain. Selon Sharon Hughes Geekie, directrice de secteur de la succursale : « Nous parcourons de grandes distances ou nous embauchons du personnel infirmier et des soignantes agréées en périphérie. Peu importe la situation, nous ne refusons jamais un client. »

On encourage le personnel administratif à acquérir de nouvelles compétences et d'explorer diverses occasions de développer nos affaires. Grâce à ses nouvelles compétences en planification des activités, Naazra Khan, directrice du service à la clientèle, a lancé un service de nettoyage très particulier : sans aucun produit de nettoyage. Les employés utilisent plutôt de la vapeur, des chiffons microfibrés et des bâtonnets pour cuvette avec de petits tampons jetables qui permettent d'éviter la transmission des saletés et des microbes entre les domiciles des clients. Grâce à ce service, la succursale mettra à profit un domaine qui est quelque peu différent pour Bayshore : un marché visant des personnes en santé et non handicapées. Typiquement, ces clients sont des professionnels très occupés ou qui font partie de la « génération-sandwich », devant prendre soin à la fois de leurs enfants et de leurs parents âgés.

De même, Vance Schneider, directeur des ressources humaines, s'est quelque peu éloigné de sa description de tâches. Il peaufine ses aptitudes en marketing en développant une clientèle à Kamloops, une collectivité à environ deux heures de Kelowna. Il a déjà recruté une infirmière de la région qui aide activement à promouvoir les services de Bayshore.

Madame Hughes Geekie attribue l'énergie positive dans le bureau de la succursale à une attitude volontariste et à la pratique de penser aux gens d'abord et avant tout. Elle affirme : « Si un client nous visite, que nous soyons occupés ou non, un membre de notre

personnel s'en occupe immédiatement. Quand les employés sur le terrain viennent déposer leur feuille de temps, nous assurons qu'il y a une carafe de café qui les attend et que quelqu'un est là pour les accueillir et s'informer d'eux et de leurs patients. »

Pour illustrer l'attitude « clients d'abord » de la succursale, madame Hughes Geekie donne l'exemple pratique d'une inondation de sous-sol tôt un dimanche matin. « Des clients âgés avaient une lessiveuse dont une conduite d'eau fuyait. Le couple n'avait pas de proche famille et ils étaient, bien entendu, très affolés. Sophia Ali, coordonnatrice au service à la clientèle, qui a pris leur appel urgent, voulait savoir ce qu'elle pouvait faire pour les aider. « Je me suis rendue chez eux, j'ai coupé l'eau et je me suis assise avec eux pendant que Sophia appelait pour obtenir des devis et organiser des services de rétablissement. Notre personnel est sincèrement soucieux des personnes que nous servons. »

Madame Hughes Geekie n'a que des éloges envers le personnel de sa succursale : « Nous sommes vraiment fortunés. La plupart de nos soignants et soignantes ne se limitent pas à seulement faire leur devoir. Ils font toujours un petit effort supplémentaire et certains d'entre eux, peu importe le nombre et la fréquence de nos appels, changeront leurs plans pour accommoder nos clients. »

Les employés participent à des foires pour personnes âgées, à des cliniques de santé, à la campagne *Hike for Hospice* au profit de la *Central Okanagan Hospice Association* et à la marche *Walk for Memories* de la Société Alzheimer de la Colombie-Britannique. Le personnel aime aussi se fréquenter à l'occasion des fêtes de l'Halloween et de Noël et ils vont même marcher jusqu'en Chine ensemble!

Madame Hughes Geekie explique : « C'est un programme créé par Amanda Seid, notre directrice des services cliniques. Nous avons remis des podomètres à notre personnel pour encourager les gens à rester plus actifs. Tous les participants ajoutent leur distance parcourue sur un site Web. Dès qu'on aura accumulé assez de kilomètres pour se rendre en Chine, on se permettra un bon gueuleton dans un restaurant de mets chinois. »

Madame Seib a aussi créé l'équipe « bonheur » qui est responsable de la « Marche vers la Chine » et considère aussi d'autres activités comme un club de lecture. Madame Hughes Geekie espère que ces occasions contribueront à approfondir la relation entre la succursale et le personnel sur le terrain et vice-versa.

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

De gauche à droite :
Naazra Khan, Vance
Schneider, Sharon Hughes
Geekie et Sophia Ali.
Absente : Amanda Seid.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile

