

La succursale de Calgary: des efforts continus en vue d'améliorer la santé de la collectivité



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Calgary est réputée pour tout mettre en œuvre afin de fournir d'excellents soins à domicile et de sensibiliser la population à l'importance de la santé.

Cette succursale, qui existe depuis plus de vingt ans, compte quinze employés administratifs et 111 employés de terrain. Elle sert le centre-nord de Calgary et fournit des soins infirmiers sous contrat à la population de la région qui s'appelait autrefois la *Northern Lights Health Region* (une région intégrée aujourd'hui au réseau provincial des services de santé *Alberta Health Services*). Elle offre aussi des services aux clients privés qui lui sont recommandés par la commission des accidents du travail de l'Alberta et les sociétés pharmaceutiques, en plus de fournir du personnel de relève à des établissements de soins. « Nous sommes spécialisés dans la prestation de soins palliatifs et de soins aux clients atteints de la maladie d'Alzheimer, de démence ou de la sclérose en plaques », déclare Tyla Jones, directrice de secteur de la succursale.

La succursale bourdonne habituellement d'activité. Chaque matin, le personnel se réunit pour passer en revue les activités de la veille et celles à venir. « Notre succursale est petite, l'ambiance y est intime et le milieu collaboratif est plutôt de type familial. Nous travaillons ensemble dans le but d'atteindre un objectif commun, explique Tyla Jones. Chacun y met du sien pour veiller à ce que l'aide nécessaire soit fournie au bon moment. »

Elle ajoute que la succursale se distingue des concurrents locaux, petits et gros. « Notre siège social à Mississauga nous offre un soutien précieux qui nous démarque et nos connaissances cliniques sont excellentes. Et puis, nous avons la culture propre à Bayshore qui consiste à tenter de faire une différence et à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre aux besoins de nos clients et soutenir leurs proches. »

Afin de rehausser ses services, la succursale travaille à la mise sur pied d'une équipe soignante pour personnes médullolésées, comprenant des soignantes, des superviseuses et des planificatrices, une équipe qui devrait être fonctionnelle en 2010. Elle organise aussi à l'heure actuelle une conférence portant sur les soins aux personnes médullolésées à l'intention des clients et des sources clients. « Aucun fournisseur local n'offre ce service à Calgary. Notre personnel soignant aura une formation spécialisée qui lui permettra de répondre aux besoins uniques des clients médullolésés. Notre personnel peut aussi profiter d'un programme de formation de grande qualité offert à l'échelle nationale », soutient Tyla Jones.

La succursale s'occupe aussi de promouvoir le vieillissement en santé, la santé et le mieux-être de même que les services de santé à domicile lors de séminaires gratuits dans des centres communautaires,

des pharmacies, des associations et les établissements de soins de longue durée. Elle participe à la Marche annuelle pour les soins palliatifs au profit de l'hospice de Calgary et offre des programmes éducatifs au personnel et aux clients de cet hospice.

« Les gens qui participent à nos séminaires sont ravis d'apprendre comment ils peuvent améliorer leur santé et ralentir le processus de vieillissement, affirme Tyla Jones. Ils ne sont pas vraiment au courant des services offerts à domicile, ni comment ils peuvent les rendre plus rentables ou obtenir un financement, alors ils apprécient l'information qu'ils reçoivent. Ils apprennent à connaître nos visages et nos noms, et souvent ils vont nous téléphoner quand ils ont besoin de services ou s'ils désirent discuter de services dont ils pourraient avoir besoin plus tard. »

Tyla Jones est membre du conseil d'administration de l'*Alberta Home Care and Support Association*, un regroupement qui représente les fournisseurs de soins à domicile de la province et qui cherche à améliorer la qualité des soins à domicile. « Cette association est très utile, car nous sommes sur la ligne de front et nous pouvons aider les responsables des orientations politiques et les décideurs à prendre des décisions en tenant compte des besoins des personnes recevant des soins à domicile. Ensemble nous avons plus de poids. »

La succursale sait reconnaître les membres du personnel qui se dépassent. Une personne est mise à l'honneur chaque mois, c'est l'employée ou l'employé du mois. Les personnes qui acceptent une affectation de dernière minute sont aussi inscrites à un tirage annuel et peuvent remporter le *Lifesaver Award*, un prix d'excellence soulignant une contribution exceptionnelle. « Nous offrons une foule de primes et d'incitatifs qui plaisent beaucoup, ajoute Tyla Jones. Récemment, une soignante a gagné un système de divertissement. Elle était folle de joie! »

Pour rester en contact avec le personnel qui travaille souvent à une distance considérable du bureau, la succursale organise des réunions sur le terrain autour d'une pizza, ou d'un café avec des muffins. Ces réunions informelles permettent au personnel de venir chercher des formulaires, de poser des questions et de savoir ce qui se passe au bureau. La succursale organise aussi des festivités pendant la période des Fêtes et des barbecues pendant l'été.

Tyla Jones est fière de l'esprit d'équipe et du dévouement de son personnel. « Nous veillons à répondre aux besoins de nos clients et à ceux de notre personnel. Nous cherchons avant tout à créer une expérience agréable pour tous. »

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

Rangée avant, de g. à d. :
Rosalind Brown, Shereen
Thompson, Pam McCormack,
Susan Smith et Lyndsay Latif.
Rangée arrière, de g. à d. :
Kathleen Earnshaw, Tyla Jones,
Nadia Bushnaq, Carie Croteau
et Shelley Gates.