

## La succursale de Fredericton : son programme de formation attire bon nombre de nouvelles soignantes



**Pour trouver des employés très qualifiés, il n'y pas de meilleure façon** que de les former soi-même. C'est la stratégie de la succursale de Soins à domicile Bayshore à Fredericton. Depuis dix ans, elle assure la formation de son personnel de terrain, qui comprend en grande majorité des préposées aux bénéficiaires.

« Au Nouveau-Brunswick, nous n'avons pas de programme pour former des préposées aux bénéficiaires, alors deux fois par année, l'une de nos infirmières donne un cours comprenant 26 modules de formation », déclare Louise Billings, directrice de secteur de la succursale.

Étant donné que la province exigera très bientôt que les préposées aux bénéficiaires détiennent un certificat, le programme de formation gratuit de Bayshore présente un intérêt accru. Il a attiré bon nombre de nouvelles recrues. « Ce n'est pas tout le monde qui possède un certificat, et un tel certificat n'existe tout simplement pas. Nous avons donc décidé d'en donner un afin de rendre justice à notre personnel et à nos clients. Bon nombre des membres de notre personnel nous restent loyaux parce que nous leur avons donné la formation », explique Louise Billings, en ajoutant que la succursale organise aussi des séances mensuelles de formation en cours d'emploi.

La succursale dessert Fredericton, la capitale du Nouveau-Brunswick, et la région avoisinante. Elle compte neuf employés de bureau et environ 160 employés de terrain, et ses clients sont pour la plupart des personnes âgées. « Environ 50 pour cent de nos activités se font dans le secteur privé, ce qui représente un bon équilibre », affirme Louise Billings, qui est avec la succursale depuis son ouverture en 1986 (Bayshore était alors la première agence privée à offrir des soins à domicile à Fredericton). « Nous ne dépendons donc pas entièrement des demandes de services du gouvernement », ajoute-t-elle.

La succursale a acquis une solide réputation depuis, surtout grâce à sa volonté de répondre aux demandes. « C'est comme ça que nous avons grandi. Au début, nous avions des clients que les autres agences refusaient. Tout est dans la façon dont nous nous occupons de nos clients et des membres de notre personnel, explique Louise Billings. Fredericton est une ville conservatrice, et tout se fait par le bouche à oreille. Si vous travaillez bien, cela se sait. Et si vous faites faire un travail et qu'il est bien fait, les gens tiennent à savoir qui l'a fait, que vous ayez besoin de soins à domicile ou des services d'un plombier! »

La succursale doit soutenir la vive concurrence d'autres agences de soins à domicile, mais Louise Billings est sûre que Bayshore se démarque. « Je crois que ce qui nous distingue, c'est la rapidité de la réponse infirmière. Trois personnes en poste à la succursale sont des infirmières. Au Nouveau-Brunswick, le personnel administratif de bon nombre d'agences ne comprend aucune infirmière. Nous

réagissons aussi rapidement aux demandes de services, et nous répondons sans tarder aux gens. C'est une priorité pour nous. »

La succursale offre également un programme de prélèvement d'échantillons d'urine et de cheveux au ministère des Services familiaux et communautaires de la province. Les échantillons sont soumis à des tests de dépistage de drogues (licites et illicites) dans un laboratoire. « Ce service est utile pour les enfants qui les préoccupent, ou pour un parent peut-être qui désire prouver qu'il ne consomme pas de drogues illicites, explique Louise Billings. Nous pouvons tester les cheveux des enfants pour savoir s'ils ont été exposés à des drogues chez eux, comme la marijuana. Nous pouvons aussi tester les bébés et les nouveaux nés pour vérifier si leur mère a consommé de la drogue pendant sa grossesse. »

Les résultats de ces tests constituent des preuves recevables en justice. Le programme a rapidement pris de l'ampleur par le bouche à oreille parmi les travailleurs à la protection de l'enfance et les travailleurs sociaux. « Il s'agit encore d'une partie infime de nos activités, mais elle s'accroît », affirme Louise Billings.

La succursale s'emploie aussi à rendre service à la collectivité. Le personnel se prépare à la Marche pour les soins palliatifs qui aura lieu le 3 mai prochain pour soutenir l'Hospice de Fredericton. L'an dernier, la succursale a recueilli la somme de 800 \$ pour la marche. Elle soutient aussi depuis dix ans l'Hôpital régional Docteur Everett Chalmers en recueillant de l'argent lors des vendredis décontractés pour aider à acheter de l'équipement.

Louise Billings est membre de divers comités au sein de la collectivité, notamment le conseil d'administration de l'Hospice de Fredericton. Elle participe aussi au comité chargé de l'élaboration des lignes directrices sur les pratiques exemplaires à l'intention des membres de l'Association du soutien à domicile du Nouveau-Brunswick.

Le personnel trouve également le temps de s'amuser et de se rencontrer. Les événements récents de la succursale incluent une fête pour les patineurs à l'occasion de la Saint-Valentin et un dîner de Noël servi par un traiteur. Louise Billings est fière avec raison des réalisations quotidiennes de son équipe. « Nous déployons beaucoup d'efforts pour améliorer notre travail et offrir un service hors pair à des clients remarquables qui ont des employés exceptionnels. »

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

Rangée avant, de gauche à droite : Karen Bower, Kathryn Johnson, Sandra Calhoun et Louise Billings. Rangée arrière, de gauche à droite : Kimberly Stiles, Audrey Bissett, Lauri Deveen, Melanie Cleghorn et Deanna Pospolita

N.B. Par souci de concision, le féminin englobe le masculin dans cet article