

Succursale de St. Catharines : Cultiver des relations aide à assurer des soins de première qualité



La succursale de St. Catharines (Ontario) de Soins à domicile Bayshore sert sa collectivité depuis plus de 20 ans. Située dans le nord de la ville, la succursale assure des soins à des clients dans toute la région du Niagara, de Fort Erie à Grimsby. Elle offre des soins infirmiers et personnels et sa clinique sur place fournit un endroit facilement accessible pour l'administration intraveineuse de produits biochimiques dans le traitement de diverses maladies. La succursale assure aussi des services infirmiers de soutien au Centre d'accès aux soins communautaires de St. Catharines.

Selon Jodie Schaefer, directrice de secteur, qui s'est jointe à la succursale en décembre 2008 : « Nous servons des clients privés à domicile, fournissons du personnel supplémentaire et assurons des soins palliatifs. Dernièrement, nous avons accepté un certain nombre de cas pédiatriques et plusieurs familles nous ont complimentés pour l'excellent travail de nos soignantes. Nous servons également des clients ayant des besoins complexes, car toutes les agences n'ont pas la capacité de soigner ces personnes, mais nous sommes fortunés d'avoir bien formé notre personnel, tout en assurant un soutien approprié dans des milieux vraiment particuliers. »

La succursale compte 70 employés*, dont 5 employés administratifs. Même s'il y a d'autres agences de soins à domicile dans la région, Mme Schaefer affirme : « Le fait que Bayshore soit certifiée ISO et figure parmi les 50 entreprises canadiennes les mieux gérées depuis les quatre dernières années aide à distinguer notre succursale. Nous sommes appuyés par une grande entreprise qui a fondé sa réputation sur des valeurs sûres – des valeurs qui font la différence dans la vie des gens que nous servons. »

Mme Schaefer note avec fierté que sa succursale reçoit souvent des éloges pour l'excellence de ses soignantes. « Nous recevons continuellement des commentaires positifs sur la compétence, la fiabilité et le dévouement de nos soignantes de la part de nos clients, du CASC et d'autres agences avec lesquelles nous collaborons. Nous valorisons nos employés et nous cherchons toujours des façons d'exprimer notre reconnaissance. »

La succursale a une politique de la porte ouverte avec une communication constante entre le bureau administratif et le personnel sur place. Pour assurer que tous les employés sont bien informés, la succursale publie un bulletin interne par courriel et en imprimé.

Mme Schaefer ajoute : « Nous tentons d'engager le plus possible notre personnel sur place. Nous organisons des conférences midi où nous invitons notre personnel à venir au bureau pour apprendre une variété de sujets comme la diversité de la clientèle.

Typiquement, Barbara Joyner, notre directrice des services cliniques, anime les ateliers mensuels, mais, parfois, nos infirmières y participent aussi.

Récemment, nous avons eu des séances de formation en soins de podologie présentées par notre infirmière spécialisée dans ce domaine. En outre, une de nos préposées aux services de soutien à la personne vient de terminer un cours spécialisé sur les traumatismes crâniens. Elle animera donc une formation sur ce tout ce qu'elle a appris. »

Cette année, la succursale prévoit participer à l'événement *Hike for Hospice* au profit du *Stabler Centre (Hospice Niagara)*. En 2009, le personnel a recueilli près de 3 000 \$ et on espère élever ce montant à 3 500 \$ cette année. La succursale a aussi fait des dons à *Community Care St. Catharines-Thorold*, un organisme sans but lucratif qui aide les gens ayant des besoins urgents comme du logement et de la nourriture.

Le personnel de la succursale visite le Collège Niagara et l'Université Brock pour parler au personnel de soutien et aux étudiantes en sciences infirmières au sujet de Bayshore et des occasions que l'entreprise pourrait leur offrir. La succursale participe aussi aux foires de santé communautaire et offre gratuitement des ajustements aux masques N-95 pour le personnel et les bénévoles du *Stabler Centre (Hospice Niagara)* et dans les bureaux de médecins de la région.

Mme Schaefer ajoute : « L'ambiance de notre succursale est ouverte et détendue, mais nous avons un but bien précis. Nous sommes très occupés, mais nous avons comme priorité d'établir des relations avec nos clients, notre personnel et notre collectivité. La qualité de nos services est reconnue. Nous ne tenons rien pour acquis et nous considérons que chaque jour est une occasion pour nous de consolider ce que nous avons. Qu'il s'agisse d'une relation avec un client existant ou un nouveau partenaire dans la collectivité, notre personnel administratif et sur place a un intérêt direct à promouvoir Bayshore et nos valeurs. Je crois sincèrement que notre succursale est l'exemple même du terme « équipe » – nous fournissons du soutien et de l'encouragement et nous sommes toujours prêts à nous entraider. Tout un chacun désire prêter main-forte au besoin et c'est un véritable privilège de faire partie d'un groupe de personnes aussi bienveillantes. »

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

*N.B. Afin d'alléger la lecture, le féminin désigne également le masculin

De gauche à droite :
Lindsay Gammon, Jodie
Schaefer, Glenis Fothergill
et Barbara Joyner.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile