

La succursale de Vancouver : Favoriser le changement pour améliorer les soins aux clients



Il se passe beaucoup de choses ces jours-ci à la succursale de Vancouver de Soins à domicile Bayshore.

Selon Chris Clark, directeur de secteur, qui s'est joint à l'équipe il y a environ un an : « Au cours de la dernière année, notre succursale a vécu de profonds changements. Nous avons eu un nouveau directeur* de secteur, deux nouveaux chefs de pratique clinique, le déménagement à un nouvel établissement, une migration de données et même les Jeux olympiques 2010, qui ont bouleversé nos habitudes de travail quotidiennes et les voies de circulation. »

Bayshore a acquis la succursale en 1994. Aujourd'hui, elle sert les habitants de la région du grand Vancouver, dont Richmond, Port Moody, Port Coquitlam, Coquitlam, Maple Ridge et d'autres collectivités. Elle offre aussi des soins infirmiers dans les régions éloignées du Nord.

La succursale compte huit employés administratifs et 160 employés sur le terrain. Elle offre des services infirmiers et des soins personnels et à domicile et est spécialisée en traitement de plaies. La plupart de ses affaires proviennent de clients privés, dont plusieurs sont dirigés par *WorkSafeBC*, la commission des accidents du travail de la province, et *l'Insurance Corporation of British Columbia (ICBC)*, une société de la couronne qui fournit de l'assurance automobile universelle aux automobilistes de la Colombie-Britannique.

M. Clark, qui a beaucoup d'expérience dans l'industrie de l'accueil, ajoute : « Nous sommes une succursale privée et nous offrons des points de service. Les clients et le personnel doivent se sentir comme les personnes les plus importantes quand nous les côtoyons. En d'autres mots, il faut se distancer de systèmes et de procédures pour viser davantage la personne et l'expérience. C'est une mentalité « personnalisée », fondée sur le service. Comment pouvons-nous mieux répondre à vos besoins? Comment pouvons-nous mieux vous servir? »

Le service complet et les innombrables ressources de Bayshore contribuent à nous distinguer dans le marché très concurrentiel des services à domicile de la province. M. Clark précise que Bayshore offre des services diversifiés, y compris du soutien clinique et une pharmacie spécialisée, alors que des agences rivales visent exclusivement un seul domaine, comme l'assurance automobile ou les soins privés. M. Clark poursuit : « Notre succursale embrasse tous les champs d'activités. Nous travaillons avec des gens à toutes les étapes de leur rétablissement et nous les accompagnons du début à la fin. Nous collaborons également avec la succursale de Burnaby pour que les patients puissent faire une transition sans heurts

des soins financés par le gouvernement aux soins privés. Aussi, notre équipe fait toujours preuve d'empathie et de compréhension avec ses clients. Il y a une grande différence dans les rapports que nous établissons avec nos clients. »

L'automne dernier, la succursale a emménagé dans un nouvel établissement ayant pignon sur rue en plein cœur de Vancouver. M. Clark ajoute : « C'est super, car nous avons maintenant beaucoup plus de présence. Les gens nous visitent et le grand public nous connaît mieux. Nous nous enracinons dans la collectivité. »

La succursale organise des cliniques dans des pharmacies et des salons d'information sur la santé pour mieux sensibiliser les gens à ses nombreux services. M. Clark espère surtout informer le public des enquêtes de financement gratuites offertes par l'entreprise pour les services de soins de santé. Il poursuit : « C'est un service que nous cherchons à promouvoir ici. Il y a des gens qui se perdent dans le système – personne ne pense vraiment aux soins de santé jusqu'à ce qu'ils en aient besoin. Nous aidons les gens à explorer leurs choix de financement. »

Le 30 mai, notre personnel et leurs familles participeront à La marche pour les soins palliatifs à l'appui de la *Vancouver Hospice Society* que la succursale appuie activement. Les employés participent aussi à La marche de la mémoire de la Société Alzheimer et appuient la campagne Le jour de la jonquille de la Société canadienne du cancer. La succursale commandite des événements comme la *BC Hospice Palliative Care Conference* et la *Health Care Professional Conference* organisée par *WorkSafeBC*.

M. Clark a l'intention d'accroître la sensibilisation de la succursale dans la collectivité par l'entremise des médias locaux et par diverses allocutions prévues. Il explore de nouvelles occasions comme une plus grande collaboration avec la *Vancouver Hospice Society* et des liens plus étroits avec des organismes municipaux.

M. Clark est très optimiste sur l'avenir de sa succursale. Il affirme : « Nous sommes un groupe très uni avec une démarche très chaleureuse. L'année dernière, la succursale a connu beaucoup de changements et cela a contribué à bâtir une équipe encore plus forte. Tous les employés ont été réceptifs et ouverts. Nous avons fait un effort collectif en nous soutenant les uns les autres. »

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

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

En arrière, de gauche à droite : Chris Clark, Lorene Carey, Barb Rogers. En avant, de gauche à droite : Lorraine Brackpool, Verna Palmer, Anna Lee, Anju Bunwait. Absente : Kam Sidhu.