

La succursale de Cornwall : évoluer pour répondre aux besoins de la collectivité



Depuis 16 ans, la succursale de Soins à domicile Bayshore à Cornwall sert des milliers de clients dans les comtés de l'Est de l'Ontario. La succursale a évolué de manière à répondre aux besoins changeants de la clientèle de la région. Actuellement, elle prodigue des soins à domicile à 1 200 personnes à différents moments par le biais d'un contrat avec le Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain. La succursale compte 85 infirmières et 30 préposées au soutien à domicile et son personnel administratif comprend 18 personnes.

« Nous avons une excellente équipe qui travaille en étroite collaboration, ce qui favorise les résultats positifs. Chacun se concentre sur les besoins du client et offre son appui », déclare Diane Pedersen, directrice de secteur de la succursale. Elle ajoute que le personnel infirmier est toujours prêt à se dépasser - littéralement. « Nous sommes dans une région très rurale. Dans les comtés de l'Est, le personnel infirmier se déplace de village en village. Certaines infirmières parcourent plus de 4 000 kilomètres par mois, même dans des conditions de conduite hivernales! »

Diane Pedersen travaille depuis 15 ans à cette succursale. Avec le temps, elle a constaté un important changement dans le nombre d'infirmières nécessaires. « Parce que nous produisons un niveau élevé de soins, Bayshore est le principal fournisseur de soins infirmiers dans la région. »

Pour aider à pallier à la pénurie d'infirmières, la succursale offre une formation avancée à ses infirmières auxiliaires pour maximiser leur champ de pratique. « Nous leur donnons une formation en thérapie intraveineuse, leur enseignons comment poser un cathéter central et nous leur remettons une attestation de compétence, conformément aux lignes directrices des pratiques exemplaires, déclare Diane Pedersen. Auparavant, les infirmières auxiliaires ne fournissaient pas ce niveau de service, et il n'y avait aucune raison qui les en empêche. Le personnel l'apprécie et veut exercer à ce niveau. »

La succursale cherche également à répondre aux besoins de la collectivité en fournissant des services spécialisés. Elle offre depuis huit ans des consultations en stomothérapie (soins des plaies). « Nos deux infirmières stomothérapeutes rendent visite aux clients à domicile et prodiguent un niveau beaucoup plus élevé de soins infirmiers en stomothérapie, souligne Diane Pedersen. Elles travaillent avec nos infirmières et d'autres prestataires de soins, et leur expliquent le type de soins qui convient - par exemple, dans le cas d'une plaie qui ne guérit pas. Elles travaillent aussi de près avec les médecins pour s'assurer que les plaies sont bien traitées. »

Par le biais d'un contrat avec la Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits, la succursale fournit des

services infirmiers et des services de santé à domicile aux collectivités autochtones dans le Nord de l'Ontario depuis six ans. Elle fournit aussi des services de dotation en personnel de relève aux hôpitaux. En novembre, la succursale a créé deux nouveaux postes : celui d'infirmière praticienne et celui d'animatrice du programme Vieillir chez soi.

Comme dans bon nombre de régions nordiques, il y a une pénurie de médecins dans la région de la Baie James. L'infirmière praticienne, qui prodigue un niveau très élevé de soins infirmiers, travaille à l'Hôpital général de la Baie James (qui possède des établissements à Moosonee, Fort Albany et Attawapiskat, en Ontario) pour aider à répondre aux besoins de la région. L'animatrice du programme Vieillir chez soi aide les clients de la région à faire la transition entre l'hôpital et leur domicile en s'assurant qu'ils ont un plan de soins de soutien. « Le programme vise à veiller à ce que les personnes âgées puissent rester chez elles aussi longtemps que possible, indique Diane Pedersen. Ce programme nous enchante. Les besoins sont très importants dans le Nord de l'Ontario - la clientèle est nombreuse et il y a une pénurie d'infirmières, alors c'est encourageant de voir que l'hôpital a reçu des sommes pour le programme Vieillir chez soi. »

Le personnel de la succursale participe également à des comités de développement clinique, y compris des groupes de travail avec le district de Champlain, des groupes qui dirigent les initiatives relatives aux soins palliatifs et aux soins des plaies. « Nous avons quatre superviseuses et une directrice des services cliniques, et elles ont été invitées à participer à ces comités à cause de leur niveau de compétence et de leur expérience », ajoute Diane Pedersen.

La succursale tient aussi à rendre service à la collectivité en soutenant les organismes locaux sans but lucratif. Depuis trois ans, elle participe à la Marche nationale pour les soins palliatifs afin de recueillir de l'argent pour l'hospice local de Cornwall.

Malgré leur importante charge de travail, Diane Pedersen souligne que le personnel est toujours conciliant et prêt à aider. « Les téléphones sonnent sans arrêt! On est occupé, mais vous entendrez toujours un rire quelque part. Il faut pouvoir s'amuser au travail. Vous sentirez une ambiance très accueillante dans notre succursale dès que vous y mettez les pieds. »

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

Rangée arrière, de g. à d. : Chantal Matte, Megan Andrews, Kim White, Katie Oberg, Dawn Miller et Kim Tyrell. Rangée avant, de g. à d. : Shari Larkin, Ingrid Ball, Cecile McCue, Cecile Pickup, Elaine Marchand et Krista Seguin.