

La succursale de Oshawa : Se montrer à la hauteur de la situation et réussir malgré la pression



Depuis son ouverture en 2006, la succursale de Oshawa de Bayshore Soins à domicile a été un fournisseur de soins personnels et de santé très demandé et une importante ressource en soins de santé pour sa communauté.

La succursale dessert la région de Durham et ses environs, dont la région de Kawartha. Chaque année, son personnel de 7 employés administratifs et de 65 employés sur le terrain s'occupe de centaines de cas, dont plusieurs clients dirigés par l'entremise d'une « entente de débordement » avec le Centre d'accès aux soins communautaires (Centre Est). La succursale fournit également des services à plus d'une douzaine d'établissements de soins prolongés et de maisons d'accueil pour personnes âgées dans la région de Durham et offre des séances de dépistage de l'hypertension au *Oshawa Senior Citizens Centre*, au *Clarington Senior Centre* et dans plusieurs établissements pour personnes âgées autonomes.

Selon Diane Moore, directrice de secteur qui travaille à cette succursale depuis sa création : « Il y a beaucoup de concurrence pour des services de soins de santé à domicile à Oshawa, dont d'importantes agences de soins infirmiers et de plus petites entreprises offrant seulement des soins personnels. Ce qui nous distingue des autres? Nous fournissons des services en plus de ce qu'offrent les autres – comme nos séances de perfusion et notre formation d'auto-injection. Mon personnel fait plus que le devoir en répondant même aux appels durant leurs journées de congé pour répondre aux besoins de tous les clients. »

La succursale se trouve au centre-ville d'Oshawa. Ses séances de perfusion ont lieu chaque semaine, sous la surveillance de deux médecins de la Oshawa Clinic, un important bureau médical de l'autre côté de la rue. La succursale a aussi une entente de service avec Anciens Combattants Canada à Peterborough pour fournir des soins infirmiers consultatifs à un bureau d'évaluation un à deux jours par semaine et elle aide aussi au transport sécuritaire entre les hôpitaux par Ambutrans, un service de transport ambulance non urgent. La succursale participe aussi au projet-pilote *Code STEMI* qui assure le transport de patients cardiaques devant subir des examens à un laboratoire de cathétérisme à l'hôpital *Rouge Valley Centenary* dans l'est de Toronto. La succursale sert également de dépôt de fournitures et de produits pharmaceutiques et de perfusion.

La succursale est très occupée alors que son personnel s'occupe de la coordination quotidienne, et des demandes de soins urgents de sources locales de renvoi ou du centre de service national Bayshore. Madame Moore ajoute : « Comme notre personnel est très empressé,

nous n'avons pas trop de difficulté à répondre aux demandes urgentes. Nous ferons tout ce qu'il faut pour y répondre, surtout dans le cas de clients palliatifs. Nous leur donnons autant de soutien que possible. »

La succursale est très active à engager son personnel sur le terrain. En mai dernier, elle a célébré la semaine des infirmières et infirmiers en organisant un barbecue. La succursale publie un bulletin bimestriel offrant des nouvelles sur la succursale, divers événements et même des recettes d'employés. La santé et la sécurité sont également très importantes. Madame Moore poursuit : « Nous informons notre personnel sur divers enjeux comme le virus A(H1N1) et notre comité mixte sur la santé et la sécurité. »

La succursale a aussi un grand cœur. Pour une deuxième année consécutive, son personnel administratif a participé à la Marche pour la vie, au profit du programme de réadaptation et prévention cardiovasculaire de l'hôpital *Lakeridge Health*. Il a recueilli plus de 3 500 \$. « Nous avons installé un kiosque pour vérifier la tension artérielle et la cholestérolémie », Madame Moore a ajouté : « Nous récidiverons l'an prochain et remercions notre personnel sur le terrain qui participe à cette merveilleuse cause. »

La succursale appuie le gala de financement de l'hospice Durham et souvent fait une cueillette pour la banque d'alimentation *Durham and District*. Elle offre de l'éducation en santé au sein de la communauté en installant des kiosques à des foires pour personnes âgées. Elle offre des séances pour prévention de la grippe chaque année dans ses bureaux, des pharmacies et des établissements de soins prolongés et madame Moore espère prolonger ce programme.

Elle a bonne raison d'être fière de l'esprit communautaire de son équipe et sa capacité de collaborer dans des situations difficiles. Elle attribue son attitude positive à « l'atmosphère familiale » de la succursale. Madame Moore affirme : « Nous sommes toujours prêts à répondre aux demandes à courte échéance – nous pouvons répondre à presque toute demande. Nous avons cette réputation à Durham, surtout auprès des Centres d'accès aux soins communautaires, que nous faisons de notre mieux malgré la pénurie de personnel infirmier en Ontario. Nous avons acquis une excellente réputation de fournir des services et des soins de qualité et nous sommes fiers de servir notre communauté. »

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

Rangée avant, de g. à d. :
Jennifer Hall, Dave Stamp,
Diane Moore, Laura McNiff.
Rangée arrière, de g. à d. :
Jenny Loney, Erin Wilczynski,
Joan Birkell.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile