

## La succursale de Halifax : la patience et l'engagement à l'égard de la clientèle contribuent à sa croissance rapide



**Soins à domicile Bayshore** fournit des services infirmiers à la collectivité de Halifax depuis plus de 20 ans - et bientôt, elle sera encore beaucoup plus occupée!

En juillet dernier, la succursale de Bayshore à Halifax a appris qu'elle avait obtenu un contrat de 29 millions \$ sur quatre ans de la *Capital District Health Authority* (CDHA), le plus grand des neuf districts de santé de la Nouvelle-Écosse, pour la prestation de services de dotation en personnel. La CDHA fournit des services de santé à plus de 40 pour cent de la population de la province ainsi qu'aux résidents du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve et de l'Île-du-Prince-Édouard. Ces dix dernières années, la CDHA avait fait appel à plusieurs agences de dotation pour combler ses besoins. Le contrat avec Bayshore est le plus long et le plus important accordé à ce jour.

En vertu du nouveau contrat, Bayshore fournira les services d'infirmières, d'infirmières auxiliaires, de préposées aux malades, d'aides-soignantes, de commis aux unités de soins, de préposées aux soins personnels et de préposées aux soins continus à huit hôpitaux lorsque ceux-ci auront besoin de ressources extérieures en personnel. Afin de fournir les services prévus au contrat de la CDHA, la succursale a ouvert un second bureau dans le même immeuble et recruté un nombre important de nouveaux employés. Madeleine Clancy, qui a une vaste expérience en recrutement de personnel pour les établissements de soins actifs et de soins de longue durée, s'est jointe à la succursale à titre de gestionnaire et sera chargée de la gestion du contrat.

« Nous avons tenu sept foires d'embauche et recruté à ce jour 130 employés de terrain. Notre objectif est d'en embaucher plus de 250 au total », déclare Ann Fontaine, directrice de secteur de la succursale.

Avant d'obtenir ce contrat, la succursale avait plus de 100 employés de terrain qui offraient des services de santé aux résidents locaux à leur domicile ou en milieu communautaire ainsi que des services de dotation à une variété d'institutions et d'établissements de soins de longue durée (incluant la CDHA). Son personnel administratif s'est également accru, il est passé de huit à dix-neuf personnes, et comprend dix nouvelles coordonnatrices du service à la clientèle.

Bayshore assurera la formation de tout le personnel nécessaire pour la prestation des services prévus au contrat, dont des services d'intervention non violente en situation d'urgence, de RCR, d'évaluation de l'état de santé, de formation des préposées aux malades et d'orientation sur place. La succursale dispose aussi d'une animatrice qualifiée pour donner un cours sur les lésions cérébrales acquises au personnel de terrain.

« Au fil des ans, nous avons élaboré des programmes exceptionnels de développement et de formation clinique qui nous permettent d'affecter les meilleurs professionnels de la santé à nos

clients dans toute la région », indique Ann Fontaine.

La succursale continue à fournir, par l'intermédiaire de son bureau principal, des services de santé à domicile aux clients de la CDHA, d'Anciens Combattants Canada, de la Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse et de diverses compagnies d'assurance. Située au centre de Halifax à une distance de marche des trois principaux hôpitaux, la succursale comprend aussi une clinique de thérapie intraveineuse pour les clients nécessitant une chimiothérapie et les médicaments complémentaires requis, et fournit des traitements de substitution à domicile.

Ann Fontaine décrit la culture de la succursale comme une culture axée sur la clientèle et centrée sur le client, et le terme *client* englobe le personnel de Bayshore. « Si vous ne vous occupez pas de vos employés et ne les maintenez pas en poste, vous pourriez tout aussi bien fermer vos portes, explique-t-elle. Nous avons une politique de libre accès. Nous réglons les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent - immédiatement - même un problème qui peut sembler mineur. La rétention est vraiment au cœur de nos activités. »

La succursale rend également service à sa collectivité en soutenant les œuvres caritatives locales. Elle travaille en étroite collaboration avec la *Nova Scotia Hospice Palliative Care Association*. Ann Fontaine est un membre de longue date de son conseil d'administration, et Bayshore commandite la réunion annuelle de cette association. Le personnel de la succursale participe à la Marche pour les soins palliatifs depuis trois ans. L'an dernier, il a recueilli plus de 11 000 \$ pour la *Hospice Society of Greater Halifax*.

Grâce au nouveau contrat de la CDHA, la succursale aura l'occasion de faire profiter encore plus de résidents de la région de son expertise clinique exceptionnelle, de son service constant à la clientèle et de son engagement à prodiguer d'excellents soins de santé.

« L'obtention de ce contrat témoigne de la persévérance, de la patience et de l'engagement à l'égard de la gestion des relations clients. Au cours des dix dernières années, la directrice de secteur de la succursale de Halifax, Ann Fontaine, et son équipe ont travaillé de façon assidue pour consolider la réputation de Bayshore comme fournisseur de soins de grande qualité », déclare le président de Bayshore, Stuart Cottrelle. « Ils ont contribué à faire passer Bayshore du rang de fournisseur alternatif de services à celui de fournisseur unique de services de remplacement de personnel à la CDHA. »

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

Debout, de gauche à droite :  
Ginnie MacMullin, Sheila  
Borden, Karen Lloyd,  
Elizabeth Schmidt, Kathy  
Bugden et Ann Fontaine.  
Assises, de gauche à droite :  
Heather Edwards et Karen  
Farrell.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

[www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca)

**Bayshore**  
Soins à domicile