

## La succursale d'Oakville : desservir la collectivité avec diligence et compassion



**Bien que la succursale de Soins à domicile Bayshore à Oakville (Ontario)** soit au nombre des succursales les plus récentes de la compagnie (elle a ouvert ses portes en avril 2006), elle fait déjà partie de la collectivité et a acquis une réputation d'excellence. Cette succursale, dont le personnel administratif compte six personnes et le personnel de terrain près de 145 personnes, offre des soins et des services à domicile (soins infirmiers et services de soutien à domicile), des services de remplacement de personnel aux établissements de soins de longue durée, ainsi que des services de consultation infirmière à Heritage Place, une résidence pour personnes âgées à Burlington.

Cette succursale fournit aussi du personnel infirmier et du personnel de soutien à la personne, 24 heures par jour, au *Darling Home for Kids*, une résidence offrant des soins palliatifs pédiatriques et des services de répit aux familles d'enfants en phase terminale. Situé à Halton Hills, le *Darling Home* est l'un des trois uniques hospices pour enfants au Canada. « Nous sommes enchantés et fiers d'avoir le privilège d'offrir nos services à cet hospice », déclare Luanne Ellison, directrice de secteur de la succursale d'Oakville. « Pour l'instant, l'hospice compte six lits, mais le mois prochain, il en comptera douze car des travaux d'agrandissement y sont en cours. »

Le personnel de Bashore avait commencé à aider le *Darling Home* de façon occasionnelle en septembre dernier. « Grâce à la qualité exceptionnelle de nos infirmières de terrain, le quart unique de travail a été doublé, puis ces quarts sont devenus des semaines et ensuite des mois, et maintenant, tout le contrat de dotation en personnel nous a été confié, explique Luanne. La résidence est heureuse de notre partenariat, et ce terme désigne à merveille la façon dont nous percevons notre relation. »

Les enfants qui séjournent à l'hospice ont une santé fragile, dépendent de machines ou sont en phase terminale. Ils peuvent y séjourner sans frais jusqu'à deux semaines par trimestre. Les familles répartissent ce temps comme elles le désirent. « Certaines choisissent de profiter des deux semaines en une seule fois, d'autres décident de prendre une journée ou une fin de semaine à la fois, ajoute Luanne. Ce qui est unique, c'est que nous voyons comment ces enfants changent, grandissent et se développent, et nous voyons aussi comment leur état se détériore. Vous pouvez comprendre que même s'il est très gratifiant de faire partie du personnel de la résidence, nous nous impliquons aussi sur le plan émotif. Nous adorons ces enfants. »

Les familles qui font appel aux services de la résidence apprécient la qualité des soins et elles ont l'esprit tranquille en sachant que leurs enfants sont entre bonnes mains. Les membres du personnel font de leur mieux pour agrémenter leur expérience. Ils jouent et chantent avec leurs jeunes protégés. « Le travail ne consiste pas seulement

à répondre aux besoins cliniques, confie Luanne. C'est comme un camp pour certains de ces enfants – un endroit pour s'amuser! »

Lorsqu'elle sélectionne les infirmières pour le *Darling Home*, Luanne cherche celles qui désirent ardemment travailler auprès des enfants. « L'attitude et la volonté comptent plus que tout, affirme-t-elle. L'expertise technique, toute personne compétente peut l'apprendre. Bon nombre de nos infirmières ont pu profiter des services de mentorat offerts lors d'un programme d'orientation. Nous fournissons en moyenne 500 heures de service par semaine à la résidence, ce qui est considérable. »

La culture de la succursale est axée sur la clientèle, c'est-à-dire les patients et le personnel. « Si les membres de notre personnel ne sont pas heureux ou fiers de la compagnie pour laquelle ils travaillent, ils nous représenteront mal, souligne Luanne. Si nous n'offrons pas aux clients le meilleur service possible depuis l'instant où nous répondons au téléphone jusqu'au moment où nous prodiguons des soins à leur domicile, nous ne faisons pas ce qui nous incombe. Nous avons un tableau dans notre succursale sur laquelle sont affichées des photos de personnes qui nous sont chères, et quand nous prenons un peu de recul, nous essayons d'imaginer que c'est notre mari ou notre enfant [qui nécessite des soins] – comment aimerions-nous qu'ils soient servis? C'est comme ça que nous tentons de vivre ici. »

L'attitude empathique de la succursale s'étend aux causes caritatives. Le personnel participe souvent à des activités de collecte de fonds, y compris la Marche pour les soins palliatifs (afin de soutenir l'hospice Carpenter à Burlington et la résidence Ian Anderson, un hospice pour personnes atteintes de cancer à Oakville), des marchethons et des tournois de golf. « Je ne suis pas très douée pour le golf, mais je m'amuse », reconnaît Luanne en riant.

La succursale se trouve au cœur de Bronte (Oakville Ouest), et les visiteurs sont toujours les bienvenus. « Nous apprenons à connaître nos voisins et nous encourageons les gens à venir nous rendre visite, indique Luanne. Nous organisons par exemple des journées d'information sur la tension artérielle, et nous invitons le grand public et les nombreux aînés qui vivent à proximité à venir nous y rencontrer. »

Le personnel est heureux de faire partie de la collectivité florissante d'Oakville. « Nous sommes très fiers de ce que nous avons accompli en deux ans, soutient Luanne. Nous avons la réputation de fournir des services et des soins de qualité, et nous continuons à miser sur cette réputation. »

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

Quelques membres du personnel de Bayshore travaillant au *Darling Home for Kids*, de gauche à droite : Beena Sthankiya, Janner Arredond, Shamera Beeharry et Panzie Flemming.