

La succursale de Saint John : « Voyez grand ou rentrez chez vous », une approche à l'origine de nouvelles idées et de nouvelles initiatives



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Saint John,

au Nouveau-Brunswick, a une devise informelle : « Voyez grand ou rentrez chez vous! » C'est une philosophie exubérante qui se reflète dans chaque aspect de la succursale, qu'il s'agisse des membres du personnel qui se dépassent, ou de l'engagement de l'équipe à l'égard du travail de bienfaisance.

Située au cœur de Saint John avec une vue sur la baie de Fundy, la succursale compte neuf personnes parmi son personnel de bureau et près de 160 personnes parmi son personnel de terrain, et elle sert plus de 300 clients. Le directeur de secteur, Brian Kierstead, travaille à la succursale depuis son ouverture en 1985. Il affirme que la culture de la succursale réside en partie dans sa volonté de réaliser des idées formidables. « Il semble que nous en ayons la capacité et la détermination. Nous favorisons l'innovation et les idées qui sortent des sentiers battus – nous faisons juste en sorte qu'elles se concrétisent. »

L'innovation permet à la succursale de répondre aux besoins de la communauté. Le programme unique d'aide aux jeunes et aux adultes en est un exemple. Ce programme a débuté en 1985 quand le gouvernement du Nouveau-Brunswick a fermé un hôpital pour enfants ayant des besoins spéciaux. Ces enfants ont été placés en milieu communautaire, et certains d'entre eux sont devenus les premiers clients de la succursale.

Darlene Tracey, la directrice du programme, explique que ce programme a évolué en même temps que la communauté. Son équipe de travailleurs en service social et de préposés aux services de soutien à la famille se concentre maintenant sur la prestation de services sociaux aux jeunes et aux familles (notamment des services de protection de l'enfance, de développement social, de soutien aux nouveaux parents, d'aide à l'autonomie pour adolescents ainsi que des services d'évaluation du développement de l'enfant), et travaille avec une équipe multidisciplinaire comprenant des professionnels de la santé, des enseignants, des membres de la famille et d'autres personnes.

L'innovation joue aussi un rôle dans le travail de bienfaisance de la succursale. Quand Bayshore a décidé de commanditer les hospices partout au Canada, la succursale de Saint John a accepté le défi sans hésiter. Nous avons développé un partenariat unique avec l'*Hospice Greater Saint John* et nous en sommes fiers », souligne Tina Landry, coordonnatrice du service à la clientèle.

Au cours des trois dernières années, la succursale a aidé l'hospice à amasser des fonds pour construire un établissement résidentiel, le premier du genre dans le Canada atlantique. « Nous avons participé aux efforts qui ont permis de recueillir près de 175 000 \$ par l'entremise de commandites directes ou en participant aux événements », déclare Brian.

En 2006 et 2007, la succursale a organisé deux conférences sur les soins palliatifs, qui constituaient un forum pour les professionnels de

la santé, le personnel soignant et le public en vue d'explorer les questions portant sur la fin de la vie. « La rétroaction a été phénoménale, et les participants venaient de partout dans la province », déclare Nicole Hamming, superviseuse des services cliniques. La conférence a également recueilli 16 000 \$.

La succursale commandite aussi la Marche annuelle pour les soins palliatifs, et elle était le commanditaire principal de son gala Valentine 2008, qui a recueilli plus de 70 000 \$. « L'équipe de Saint John travaille dans un milieu extrêmement trépidant – la musique de fond dans nos bureaux, ce sont les téléphones qui sonnent, ajoute Tina d'un ton songeur. Nous trouvons quand même le temps de nous investir dans notre communauté. À Saint John, nous estimons que si nous prêtons notre nom à une cause, il faut faire en sorte que ça compte! »

Ce n'est pas seulement la communauté qui profite des idées de la succursale, le personnel de Bayshore en profite aussi. « Nous avons été les premiers à organiser une conférence administrative pour les succursales de Bayshore dans le Canada atlantique, ajoute Brian. C'était grâce à une idée formidable et au travail acharné de notre personnel. »

Nicole et une collègue de Fredericton, Karen Bower, en ont eu l'idée l'an dernier lorsqu'elles participaient à la conférence annuelle des gestionnaires de Bayshore. Au cours d'une discussion, elles ont fait valoir que l'événement leur avait permis de voyager, de rencontrer des collègues et de faire ressortir l'importance de leur rôle. « Nous avons pensé que c'était dommage que le personnel administratif ne puisse pas participer à un événement semblable », souligne Nicole.

C'est ainsi qu'a germé l'idée d'une conférence administrative pour les succursales de l'Est de Bayshore. Nicole et Karen ont présenté une proposition, mis sur pied un comité de direction et entamé les travaux de planification. La conférence, d'une durée de trois jours, a eu lieu en mai à Moncton, et 30 personnes y ont participé. Des consultants ont animé les discussions sur la résolution de conflits et d'autres sujets portant sur le travail dans un milieu exigeant.

Quand elle ne s'affaire pas à trouver des idées géniales, la succursale fournit un service amical et hors pair qui fait sa réputation.

La fierté qu'éprouve Brian à l'égard de son personnel est évidente : « La succursale de Saint John est ce qu'elle est à cause des gens qui y travaillent. Nous avons un groupe exceptionnel de personnes entièrement dévouées à ce qu'elles font, qui croient en la prestation de soins et de services de qualité aux gens de Saint John, qui sont, dans bien des cas, nos voisins. »

Pour en savoir plus, communiquer avec bkierstead@bayshore.ca.

Rangée du haut (g. à d.) :
Pauline Coyle, Brian Kierstead,
Tazi Oulton, Lori Hill et Sonya
Stephen. Rangée du bas (g. à d.) :
Tina Landry, Nicole Hamming,
Gail Doucette et Darlene Tracey.