

## La succursale de Montréal: Une culture bienveillante se développe pour servir les patients pédiatriques



Au Québec, la succursale de Montréal de Soins à domicile Bayshore fournit des services infirmiers et de soins à domicile de haute qualité depuis plus de 20 ans, surtout aux personnes âgées à Montréal, Québec et leurs environs. La succursale offre aussi des soins palliatifs, souvent aux patients dirigés par la Fondation Jacques Bouchard et l'Hôpital général juif à Montréal. En outre, la succursale offre des services aux entreprises, y compris des journées santé, des ateliers et des colloques.

Grâce à son nouveau service pédiatrique, la succursale étend sa portée à un groupe de patients particulièrement vulnérables – les enfants souffrant de maladies chroniques, de même que les nouveaux parents qui sont dépassés par le défi de s'occuper de nouveau-nés. Enfin, la succursale a commencé à offrir des services à Leucan, un organisme qui améliore le bien-être et le rétablissement d'enfants atteints du cancer et qui fournit du soutien à leurs familles, partout au Québec depuis 1978.

Linda Lefort, directrice de secteur de la succursale, s'est jointe à l'équipe en mai 2009. Elle est sûre que la succursale, située au centre-ville de Montréal, peut relever tous les défis. Elle affirme : « Nous avons beaucoup de concurrence. Je crois qu'il y a plus de 200 autres agences de soins à domicile. Beaucoup d'entre elles sont des entreprises familiales offrant de bons taux, mais, selon moi, Bayshore offre plusieurs avantages. D'abord et avant tout, nous sommes une entreprise nationale avec des ressources considérables. En outre, nous négocions directement avec des assureurs qui offrent du financement pour soins infirmiers et médicaux, ce qui facilite les choses pour les familles. Nos taux sont un peu plus élevés, mais nous offrons beaucoup de formation courante et de suivi. Les employés de Bayshore sont donc très qualifiés et, à mon avis, c'est ce qui nous permet de surpasser la concurrence. »

La succursale emploie 400 employés sur le terrain et 10 employés administratifs. Au bureau, chaque jour est occupé, mais l'efficacité de notre travail d'équipe rend les tâches faisables. (Les succursales de Montréal et de Québec ont quelque chose d'unique à Bayshore : tous les documents doivent être traduits en français pour respecter la politique linguistique de la province).

Madame Lefort ajoute : « Notre personnel administratif est très, très occupé. Nous prenons toujours le temps de parler au personnel sur le terrain lorsqu'il nous visite; autrement, nous travaillons très

fort. Nous travaillons en équipe. Quand je me suis jointe à la succursale, j'ai favorisé la collaboration entre les employés, de même que le remue-ménages pour tenter de trouver des solutions à divers problèmes. Tous les employés savent qu'ils peuvent compter les uns sur les autres pour s'entraider. »

Mme Lefort est fière de la culture chaleureuse et collaborative à la succursale et de la façon dont tout un chacun s'assure que les nouveaux employés se sentent les bienvenus. J'aime avoir une ambiance où tous les employés sentent qu'ils font partie d'une grande famille. Même si nous avons beaucoup d'employés, nous sommes très près les uns des autres, comme les membres d'une famille. La porte est toujours ouverte si les gens veulent parler. »

Pour remercier le personnel, la succursale organise un grand barbecue chaque été, de même qu'un dîner à Noël. De plus, chaque mois, l'équipe administrative choisit un employé sur le terrain qui a fait preuve de dévouement exceptionnel et lui présente un petit cadeau.

La succursale se consacre sans réserve à son rôle de fournisseur de soins aux enfants et cela s'étend même à ses activités caritatives. La succursale appuie Le Phare, un organisme sans but lucratif établi en 1999 à Montréal, pour fournir de l'aide et du soutien aux parents dont l'enfant est atteint d'une maladie dégénérative ou terminale ou même d'une grave invalidité exigeant des soins complexes.

Mme Lefort poursuit : « Récemment, les enfants du Phare fabriquaient des bracelets et j'en ai acheté 100 pour notre personnel ici. Ce geste a créé une bonne ambiance pour les résidents. L'an dernier, nous avons aussi participé à un marcheton pour cet organisme. Cette année, nous organiserons un encan pour l'aider à recueillir des fonds. »

La culture de compassion et de collaboration de la succursale en a fait le fournisseur de soins de premier choix, de même qu'un excellent endroit où travailler. Certains employés sont ici depuis plusieurs années, dont une depuis 20 ans. Tous les employés sont dévoués. Ils sont gentils et chaleureux et ont tous un grand cœur. »

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

À l'arrière, de gauche à droite : Linda Lefort, Pamala Tor, Mélanie Berthelotte, Tania Pariente-Muller. À l'avant, de gauche à droite : Annette MacDonald, Louise Roy.