

La succursale de Hamilton : Un travail d'équipe hors pair assure de meilleurs soins aux clients



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Hamilton, Ontario, est l'une des plus grandes et des plus anciennes. Elle existe depuis plus de 40 ans et elle est devenue une succursale de Bayshore en 1998.

La succursale a plus de 60 employés administratifs et plus de 500 infirmières et préposées aux services de soutien à la personne. Elle offre des services aux résidents de Hamilton, Burlington, Haldimand County, Brantford et la région de Niagara qui reçoivent des soins à domicile financés par le gouvernement.

Elle offre les services suivants : soins infirmiers; soins à domicile; traitement de plaies; stomathérapie; et soins palliatifs. La succursale a aussi une clinique de perfusion dans le même immeuble que ses bureaux administratifs dans l'ouest de Hamilton.

Elle offre aussi un important programme de soins pédiatriques. « La pédiatrie est vraiment notre spécialité. Nous assurons 60 pour cent des soins infirmiers par quart pour la ville de Hamilton, selon notre contrat avec le gouvernement, et environ 40 pour cent de ses soins sont pédiatriques », affirme Sherry Hnatyshyn-Webster, directrice de secteur pour la succursale.

Depuis l'automne dernier, la succursale a été témoin d'une importante augmentation des heures de soins à domicile, ainsi qu'une plus grande complexité dans les soins qu'elle offre, grâce à un programme assuré par le Centre d'accès aux soins communautaires local. Madame Hnatyshyn-Webster explique : « Le CASC de Hamilton Niagara Haldimand Brant offre un programme à la fois captivant et innovateur. Le programme « autre niveau de soins » vise à ce que les patients puissent quitter l'hôpital et retourner à domicile plus tôt avec des soins 24 heures par jour, jusqu'à ce qu'ils soient stables ou qu'ils puissent être placés dans un foyer de soins infirmiers. »

Ce programme aide à réduire la pression sur les hôpitaux surpeuplés, tout en assurant que les patients reçoivent le niveau approprié de soins pour leur condition. Il réduit aussi le risque d'infections hospitalières, de même que la détérioration de l'état physique, mental et social des patients.

Il y a un certain nombre de fournisseurs de soins à domicile dans la région, mais madame Hnatyshyn-Webster croit que Bayshore se distingue particulièrement : nous ne disons jamais « non » et c'est ce qui nous différencie. En outre, nous promettons à nos clients de toujours faire une différence chaque fois, et ce, à chaque visite. »

La succursale ouvre ses portes chaque jour dès 7 h et les referme à 23 h; de plus, une coordonnatrice et une gestionnaire sont de garde durant la nuit. Madame Hnatyshyn-Webster ajoute : « Il n'y a jamais

de temps mort! Le téléphone sonne constamment. » La succursale a une politique de la porte ouverte et les membres du personnel nous visitent régulièrement pour parler aux coordonnatrices et aux gestionnaires. Des formateurs du Collège Mohawk viennent aussi à la succursale pour former notre personnel en thérapie intraveineuse et en soins palliatifs.

Une partie de l'équipe administrative à la succursale de Bayshore à Hamilton.

Même s'il s'agit d'une très grande succursale, elle a retenu sa culture familiale. Madame Hnatyshyn-Webster ajoute : « Nos soignants et nos clients sont les deux plus importants facteurs responsables de notre succès. « Nous traitons nos soignants avec respect; nous les valorisons, les éduquons et les formons. Ils sont notre voix et notre présence auprès des clients dans la collectivité. En traitant ainsi nos soignants, ainsi que notre équipe administrative, ils assureront les meilleurs soins à notre clientèle. »

La succursale a récemment organisé son sixième dîner dansant de Noël pour son personnel avec un nombre record de plus de 230 invités. Elle organise aussi des séances d'accueil trimestrielles pour le personnel de soins à domicile dans une salle paroissiale locale, de même que divers autres événements durant la semaine nationale des soignants de Bayshore. De plus, il y a un dîner de reconnaissance pour le personnel infirmier durant la Semaine nationale des soins infirmiers de l'Association des infirmières et des infirmiers du Canada.

Madame Hnatyshyn-Webster est surtout fière du travail caritatif de sa succursale. Il y a environ six ans, elle a promis que la succursale recueillerait 50 000 \$ sur une période de 5 ans au profit de l'hospice du Dr Bob Kemp à Hamilton. En seulement trois ans, grâce à des activités comme des tournois de golf, des ventes de pâtisseries et la *Moonlit Memory Walk*, la succursale a surpassé cet objectif.

Le personnel appuie aussi l'Association canadienne du diabète et les *Wesley Urban Ministries*, grâce à du bénévolat et à des commandites. La succursale participe aussi à des foires sur la santé et offre des tests de glycémie un jour par mois à une pharmacie locale.

« Nous avons une succursale exceptionnelle. Tout le personnel s'aide mutuellement, tout en appuyant nos clients et notre personnel sur place. Ce n'est pas juste un emploi, c'est comme arriver chez soi chaque jour! Nous faisons de notre mieux chaque jour. Nous nous soutenons mutuellement », affirme madame Hnatyshyn-Webster.

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



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile