

La succursale de White Rock : On croit fermement au suivi des soins



La succursale de White Rock, C.-B., de Soins à domicile Bayshore

offre des soins de santé à domicile à des clients dans une immense région géographique, soit de Tsawwassen dans le coin sud-ouest de la province, jusqu'à Chilliwack, une bonne heure de route, selon Debbie Sicker, directrice de secteur de la succursale.

White Rock est l'une des plus nouvelles succursales de Bayshore, ayant ouvert ses portes en 2006. Mme Sicker s'est jointe à Bayshore il y a trois ans et elle a passé ses deux premières années en tant que directrice de secteur des succursales de White Rock et de Vancouver. Depuis septembre 2010, elle est responsable exclusivement de la succursale de White Rock, où elle travaille avec 5 employées* administratives et 75 employées sur le terrain, dont la plupart sont des préposées aux services de soutien à la personne.

Mme Sicker et son équipe collaborent étroitement avec les succursales de Vancouver et North Vancouver, puisqu'elles partagent les mêmes sources de renvoi et un contrat avec *WorkSafeBC*, la commission des accidents du travail de la province. Les directrices de secteur des succursales collaborent aussi sur des initiatives de marketing et autres projets.

La succursale, qui exploite aussi une clinique de perfusion et offre des examens physiques préalables à l'emploi sur place, se trouve aux limites de White Rock et South Surrey. *WorkSafeBC* est responsable de la plupart des renvois à la succursale, mais elle s'occupe aussi de clients en tierce partie et de clients privés, en fournissant des services de soins infirmiers, de traitement de plaies, de thérapie intraveineuse et de soins à domicile 24 heures sur 24.

Mme Sicker affirme : « Notre succursale est en pleine croissance et nous embauchons continuellement. En effet, nous agrandissons notre bureau dans un espace voisin et notre superficie passera alors de 1 000 à 1 800 pieds carrés d'ici la fin de l'année.

En décembre, la succursale ouvrira aussi un bureau auxiliaire à Abbotsford, une ville située à mi-chemin entre White Rock et Chilliwack, pour appuyer davantage son nombre croissant d'employées et de clients dans la région. Mme Sicker ajoute à propos de l'expansion rapide de sa succursale : « Je crois que nous sommes de plus en plus connus. Nous offrons toujours un excellent service et nous établissons de bons rapports avec nos sources de renvoi. »

Elle croit fermement dans le suivi des soins et elle maintient que c'est la principale raison pour laquelle la succursale de White Rock augmente son chiffre d'affaires. Elle poursuit : « Quand nous allons au domicile des patients, surtout ceux qui souffrent de démence, c'est très important qu'ils aient toujours les mêmes soignantes. Même dans le cas de traitement des plaies, c'est préférable d'avoir la

même infirmière qui vient surveiller tout changement dans la plaie. Peu importe le type de soins que nous prodiguons, le suivi des soins est une très grande partie de ma philosophie. »

La succursale est aussi très multiculturelle, un net avantage pour sa diverse clientèle. Mme Sicker ajoute : « Notre personnel provient de diverses cultures. On parle différentes langues et nous pouvons cuire des aliments propres à leur culture, ce que les clients apprécient. »

La succursale est aussi très impliquée dans la collectivité. Le personnel offre régulièrement des programmes de santé et de bien-être, comme la prévention de l'ostéoporose et des chutes, à des foires pour personnes âgées dans des pharmacies et des centres de vie autonome. La succursale a récemment participé à « *Adventures in Aging* », un symposium d'un jour offert par le *Centre for Education and Research on Aging*, de l'Université Fraser Valley. Mme Sicker poursuit : « En plus d'être commanditaires de l'événement, nous avons aussi organisé une clinique en santé tout au long de la journée; on y offrait le dépistage de l'ostéoporose et la vérification de la cholestérolémie et du diabète. Des étudiantes-infirmières de l'Université nous ont prêté main-forte. Ce fut une très belle expérience. »

La succursale a aussi établi un partenariat avec la *White Rock Hospice Society* dans le cadre de la marche annuelle des soins palliatifs et le personnel recueille des fonds pour des organismes caritatifs comme la Société d'Alzheimer de la C.-B. et la *BC Cancer Agency*.

Pour favoriser la communication des employées à travers l'immense région que nous desservons, la succursale organise mensuellement des ateliers de formation en cours d'emploi et des journées portes ouvertes. Selon Mme Sicker : « Nous offrons du café et des collations et nous encourageons la participation de toutes les employées. Nous publions aussi un bulletin et organisons d'amusantes activités comme des tirages et même des jeux de société. » Les employées et leurs familles participent à un barbecue durant l'été et la succursale organise une journée portes ouvertes durant la période des fêtes.

Mme Sicker affirme qu'il est très enrichissant de travailler avec son personnel, tant à la succursale même que dans la collectivité : « Nous avons établi d'excellents rapports, de même qu'un milieu de travail quotidien très favorable. Cette année a été un très grand succès parce que nous travaillons en équipe. Notre culture a vraiment favorisé notre croissance. »

Pour en savoir plus, communiquez avec dsicker@bayshore.ca.

De gauche à droite : Harinder Sangha, Monica Gruetz, Debbie Sicker, Karen Virag, Kasandra Vance and Kim Trickett.



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile