

## Succursale d'Ottawa – Secteur gouvernemental

Répondre aux besoins des employées\* :  
une bonne façon d'assurer d'excellents  
soins aux clients.



### La succursale d'Ottawa – Secteur gouvernemental –

de Soins à domicile Bayshore vise toujours à fournir d'excellents soins aux clients et avoir d'excellents rapports avec ses employées.

Cette succursale existe depuis 18 ans et travaille exclusivement avec des clients soignés à domicile et dirigés par le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) Champlain qui sert la plus vaste région géographique de tout l'Ontario.

La succursale sert aussi une grande partie de l'Est ontarien. Selon Wendy Alexander, directrice de secteur : « Nous servons toute la ville d'Ottawa jusqu'au comté de Renfrew, ainsi que d'autres comtés plus à l'Est comme Lanark, Leeds et Grenville. » Sa succursale collabore étroitement avec les succursales de Cornwall et Smiths Falls qui servent aussi le CASC Champlain.

Située au sud d'Ottawa, près de l'aéroport, la succursale a 27 employées administratives, 220 préposées aux services de soutien à la personne et 80 infirmières. Mme Alexander affirme : « Nos infirmières sont divisées en équipes géographiques. Nous avons cinq équipes, de même qu'une équipe de traitement des plaies de 15 personnes. Ici, à Ottawa, nous nous occupons beaucoup du traitement des plaies. Trois de nos infirmières ont complété le cours International Interprofessional Wound Care Course et la succursale emploie aussi cinq infirmières de pratique avancée.

Depuis quatre ans, la succursale exploite un centre de soins ambulatoires dans le secteur ouest d'Ottawa où des clients du CASC reçoivent des perfusions et des traitements de plaies d'une équipe d'infirmières spécialisées. La succursale offre aussi des soins palliatifs.

Toujours selon Mme Alexander : « Nous avons d'excellents rapports avec notre CASC. Nous avons la réputation d'être une agence des plus bienveillantes qui ne ménage pas ses efforts pour fournir des services, même dans des situations très difficiles. Pour accroître notre capacité et accepter plus de renvois, nous avons ajouté une coordonnatrice et une gestionnaire à plein temps à notre programme de soins infirmiers par quarts. Auparavant, nous n'avions qu'une superviseuse à temps partiel. Grâce à cet investissement, la succursale a doublé en taille depuis septembre dernier et continue de se développer. »

La succursale multiplie ses efforts pour avoir de bons rapports avec ses employées. Elle emploie deux professionnelles en ressources humaines, dont une qui travaille avec les préposées aux soins de la personne et l'autre avec les infirmières pour appuyer sa politique de « porte ouverte ». Toutes les employées ont une boîte postale au bureau et elles sont invitées à venir prendre un café pour apprendre les dernières nouvelles. Mme Alexander précise : « Comme notre région géographique est si vaste, nous offrons aussi à nos employées de la formation et des réunions

Assis, de gauche à droite : Wendy Alexander, Sylvie Dumontet, Marisa Paradiso, Meghan O'Connor, Siobhain McCawley-Game et Ivor Martinez.  
Debout, de gauche à droite : Debbie Watt, Camille Duncan, Joanne Dix, Carol Ann Mancuso, Karen Rakowski, Kathleen Mogan, Michelle Crabbe, Suzanne Clairoux, Rebecca Scott, Sylvie Larabie, Lahiru Rathnayaka, Christine Pickup et Lynn Card.

en cours d'emploi, là où cela leur convient. Nous collaborons souvent avec le CASC ou des ressources locales comme l'hôpital d'Ottawa pour tenir des réunions. Les gestionnaires d'infirmières et de préposées aux soins à la personne organisent des réunions d'équipe dans leurs villes respectives en leur ajoutant souvent des éléments pédagogiques. »

Il y a aussi d'autres initiatives comme un bulletin mensuel et un programme « recommandez un ami » selon lequel tout membre du personnel qui recommande un ami qui est ensuite embauché recevra une généreuse récompense. Parmi nos activités sociales, il y a des journées cinéma dans une salle louée et des piqueniques auxquels participent jusqu'à 100 personnes. La succursale choisit une « employée du mois », c'est-à-dire, une personne qui a fait plus que son devoir. Celle-ci reçoit un certificat, un témoignage dans la réception et une petite récompense. La succursale a récemment lancé des séances d'orientation en français seulement pour appuyer de nouvelles employées francophones et elle offre aussi des cours de français au personnel anglophone. Le personnel amasse aussi des fonds pour l'Hospice at May Court à Ottawa. Il a recueilli 5 000 \$ l'an dernier et on espère dépasser ce montant à la marche pour les soins palliatifs 2011.

En conclusion, Mme Alexander affirme : « Nous avons une excellente équipe. Notre conservation du personnel est très élevée. Nous pouvons embaucher des employées et les garder. Nous avons vécu beaucoup de choses ensemble. Le meilleur exemple est la grève d'OC Transpo durant l'hiver 2008-2009. Les employées se sont serré les coudes pour continuer de servir nos clients, même s'il n'y avait pas de transport en commun pendant 51 jours. Environ 40 pour cent de nos employées voyagent par autobus. Donc, les gestionnaires et tout un chacun ont conduit, tour à tour, grâce à un excellent système de covoiturage. Ce fut une bonne façon d'apprendre à mieux se connaître! »

Devenir un milieu de travail encore plus recherché est l'un des objectifs de la succursale cette année. Nous voulons que toutes nos employées se lèvent le matin en anticipant avec plaisir d'aller travailler pour Bayshore. Nous sommes toutes engagées à rendre notre succursale un endroit idéal pour travailler. »

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



\*N.B. Afin d'alléger la lecture, le féminin désigne également le masculin.

Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

[www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca)

**Bayshore**  
Soins à domicile