

Succursale de Charlottetown :

En pleine croissance pour répondre aux besoins de la collectivité



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Charlottetown, Î.-P.-É.,

est peut-être la plus petite – elle a seulement 2 employés administratifs* et environ 30 employées sur le terrain – mais elle a beaucoup de cœur.

La succursale a ouvert ses portes en 2004. Son personnel dessert toute la province, mais la majorité des clients demeurent à Charlottetown et les environs. Ses services comportent : soins infirmiers, services de soutien à la personne, soins à domicile et de relève et camaraderie. La plupart des clients sont des personnes âgées qui veulent vivre de façon autonome et la succursale s'occupe aussi de plus jeunes clients qui ont des incapacités.

Selon Mary McDonald, directrice de secteur, qui s'est jointe à la succursale en 2008 au poste de directrice de gestion clinique : « Nous sommes situés au centre de Charlottetown. Nous avons déménagé dans un plus grand bureau accessible en fauteuil roulant en août dernier et nous avons donc de la place pour de l'expansion. Nos clients peuvent nous visiter et nous sommes plus visibles au public.

La succursale a beaucoup de concurrence à travers la province, y compris d'autres entreprises de soins à domicile et des particuliers. » Elle ajoute : « C'est la philosophie de service qui distingue Bayshore de sa concurrence. Nous promettons d'excellents soins, chaque fois, à chaque visite. Nous sommes également proactifs, c'est-à-dire que nous sommes insatisfaits si quelqu'un n'a pas de soins; nous nous mettons donc en quatre pour répondre aux besoins de nos clients. »

Selon Mme McDonald, se sont les gens à la succursale – le personnel et les clients – qui la motivent le plus : « J'aime aussi la variété, ne sachant jamais ce qui arrivera chaque jour, de même que les défis et l'exaltation offerts par toutes les possibilités. »

Afin d'améliorer l'accessibilité à la formation et à l'évaluation des compétences pour les infirmières qui demeurent à l'extérieur des grands centres, la succursale participe à un programme pilote Bayshore très particulier qui forme les infirmières spécialisées en perfusion. À l'aide d'une cybercaméra et de Skype (un logiciel en ligne offrant gratuitement de la vidéo et de la communication vocale), une infirmière du siège social à Mississauga évaluera la technique de perfusion d'une infirmière à l'Î.-P.-É., tout en fournissant la formation requise.

La succursale favorise beaucoup la formation permanente. Elle offre une série d'ateliers de formation en cours d'emploi pour son personnel sur le terrain, de même qu'une formation en fonction des problèmes qui peuvent survenir. Quand la grippe H1N1 est devenue un problème à l'échelle nationale, la succursale a fourni de l'éducation à plusieurs reprises durant l'année pour bien

préparer son personnel. Elle offre aussi de la formation sur l'ajustement des masques N-95.

Mary McDonald et
Nadine Legér.

Les infirmières qui participent au programme de pharmacie de la succursale reçoivent aussi une formation sur des médicaments particuliers. Mme McDonald explique : « Dans notre province, nous avons beaucoup de gens atteints de la sclérose en plaques. Donc, notre programme de pharmacie vise tout particulièrement l'éducation sur cette maladie. » La succursale recherche aussi des occasions pour son personnel d'accroître et de partager ses connaissances dans la collectivité en donnant, par exemple, des présentations et des ateliers en cours d'emploi dans d'autres organisations. Parfois, nos infirmières se rendent dans d'autres villes pour obtenir de la formation. Récemment, un certain nombre d'infirmières de Charlottetown, dont Mme McDonald, ont participé à une formation sur le traitement des plaies à Moncton avec d'autres infirmières des Maritimes.

Chaque été, la succursale organise une réunion pour son personnel dans un restaurant local où les employées sont encouragées à présenter des idées et faire des commentaires sur des occasions d'affaires. Mme McDonald poursuit : « Elles sont nos ambassadrices dans la collectivité. La façon dont notre personnel parle de nous et nous commercialise en dit long.

La succursale appuie l'*Hospice Palliative Care Association of PEI*. « En collaboration avec cette association, nous avons récemment organisé notre première soirée dansante avec encan silencieux à la Légion locale. Cette soirée a été couronnée de succès – environ 125 personnes y ont participé et nous avons recueilli près de 3 000 \$ », c'est ce qu'affirme Mme McDonald.

Cette présence dans la collectivité est le prolongement naturel de la démarche personnalisée de la succursale en ce qui concerne les soins de santé. Mme McDonald conclut : « Nous aimons personnaliser les services que nous offrons en sachant que les gens à l'Île-du-Prince-Édouard ont différents besoins que ceux dans une plus grande collectivité. J'aime le fait que nous avons l'appui d'une grande organisation en termes de normes de qualité, mais aussi l'autonomie de pouvoir peaufiner et personnaliser nos services en leur donnant une saveur locale et ainsi les rendre plus significatifs pour les gens dans notre collectivité. C'est le meilleur de deux mondes. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec mmcdonald@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

Bayshore
Soins à domicile