

La succursale de Fergus : Fournir des soins avec compétence et compassion dans les derniers moments de la vie



La succursale de Fergus de Soins à domicile Bayshore

sert les comtés de Wellington et Dufferin, en Ontario, depuis son ouverture en octobre 2004.

Les 30 infirmières* de la succursale offrent surtout des soins palliatifs, grâce à des contrats avec deux Centres d'accès aux soins communautaires (Waterloo Wellington et Central West), et à des clients dirigés par Anciens combattants Canada. La succursale emploie aussi un petit nombre de préposées aux services de soutien à la personne.

Selon Cheryl Chambers, directrice de secteur, qui travaille à la succursale depuis deux ans : « Pour fournir des soins palliatifs, une infirmière doit savoir écouter, communiquer et aussi évaluer et faire preuve de compassion et de professionnalisme. Nous employons un groupe d'infirmières et de préposées aux services de soutien à la personne qui sont à la fois très compétentes, attentives, engagées et soucieuses de leurs clients et qui aiment leur travail. »

Environ la moitié des infirmières ont complété un cours de formation exhaustif sur les soins palliatifs (CAPCE) offert par le *Palliative Pain and Symptom Management Consultation Program* du sud-ouest de l'Ontario. Les infirmières qui participent au programme apprennent à reconnaître les problèmes particuliers qui affectent les patients atteints de maladies progressives qui mettent leur vie en danger, de même que des stratégies qui peuvent les aider ainsi que leurs familles. Les infirmières suivent des cours et appliquent des techniques comme l'évaluation, le partage d'information, la planification des soins et la prise de décisions pour accroître leur aptitude à établir des rapports thérapeutiques.

En plus de la formation CAPCE, plusieurs infirmières à la succursale de Fergus ont suivi un cours d'administration de chimiothérapie par l'entremise du *Souza Institute*, qui a été établi en 2008 par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. Établi à Toronto, le Souza Institute offre un programme normalisé en administration de chimiothérapie et biothérapie pour les infirmières, créé en consultation avec des experts en soins infirmiers oncologiques. Le programme respecte les normes d'Action Cancer Ontario pour l'administration de chimiothérapie. Mme Chambers ajoute : « Ce n'est que récemment que l'administration de chimiothérapie se fait dans la collectivité, c'est donc très intéressant. Dans ce domaine, c'est unique à Bayshore. »

La succursale offre aussi une formation continue et des séances en exercice pour assurer que ses infirmières ont la meilleure et la plus récente information. Carol Kopp, directrice de la gestion clinique, organise des séances sur différents types de maladies et de sujets

comme les principes de soins palliatifs, la sclérose latérale amyotrophique (SLA) et les frontières thérapeutiques. Toujours selon Mme Chambers : « Carol fait un excellent travail pour fournir de l'éducation sur les toutes dernières nouveautés. Elle vient tout juste d'établir un partenariat avec le *Souza Institute* et un certain nombre de partenaires communautaires, dont des maisons de soins infirmiers et deux hôpitaux de la région, pour organiser des séances de formation en gestion de la douleur. Un conférencier du *Souza Institute* a été invité et nous avons organisé des séances d'une journée en avril et juin pour joindre encore plus de gens. »

De gauche à droite : Lisa Walker, Cheryl Chambers, Carol Kopp, Avril Hurst et Lesley Dagenais.

Les patients et leurs familles expriment souvent leur gratitude envers le personnel de la succursale pour leur obligeance et leurs excellents soins. Mme Chambers poursuit : « À titre d'exemple, une cliente a affirmé que la compétence, la compassion et la compréhension des infirmières ont beaucoup aidé la famille alors qu'elle s'adaptait aux multiples défis suscités par le cancer. Les commentaires positifs se multiplient pour le travail de notre personnel. »

La succursale de Fergus a un comité consultatif du personnel qui examine tout problème soulevé par les employées et tente d'y trouver une solution. La succursale organise aussi des réunions mensuelles pour le personnel afin de discuter de sujets comme la santé et la sécurité, le recrutement, la formation en exercice et les événements à venir.

Les employées forment un groupe très uni et elles s'entraident pour relever les défis de chaque journée de travail bien remplie. Mme Chambers poursuit : « Les employées se soutiennent les unes les autres. L'excellence de notre personnel est ce que j'aime le plus de la succursale. Je suis tellement chanceuse d'avoir des employées aussi heureuses et dévouées – elles aiment se rendre au travail chaque jour. Que c'est merveilleux d'être entourée de personnes si positives et motivées. »

Juste pour s'amuser, les employées se réunissent, en famille, pour une fête de Noël et des barbecues durant l'été. Les employées participent aussi, annuellement, à la Marche pour les soins palliatifs et tous les fonds recueillis sont remis à *Hospice Wellington* et *Hospice Dufferin*. Au mois d'août, le personnel a aussi l'intention de participer à un tournoi de golf à l'appui de Hospice Dufferin.

Ces activités caritatives sont le prolongement naturel de l'attitude bienveillante de nos employées. Mme Chambers conclut : « Notre personnel est totalement dévoué à leurs patients. Il est très engagé. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec cchambers@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