

Succursale de Regina : symbole d'excellent service et d'innovation en marketing



La succursale de Soins à domicile Bayshore à Regina,

Saskatchewan, est l'une de ses plus récentes, mais elle est déjà très présente dans sa collectivité. En seulement deux ans, le personnel a fait de Bayshore le premier choix en soins à domicile et il a eu beaucoup de plaisir à le faire.

Grâce à des soins à domicile de haute qualité, le service communautaire et des stratégies de promotion, Brian Smyth, directeur de secteur, et son équipe ont établi la notoriété de la marque dans une ville où Bayshore était peu connue. Il affirme : « Une grande partie de notre marketing vise l'éducation du public en expliquant le concept des soins à domicile, les services que nous offrons et comment nous pouvons accroître le niveau de services que reçoivent les habitants de la Regina Qu'Appelle Health Region. »

La succursale offre une grande variété de services à Regina et dans le Sud de la Saskatchewan, y compris les soins infirmiers, les soins à domicile, les soins personnels, la camaraderie, le magasinage, l'entretien ménager et de la cour et même le déneigement. La succursale a 60 employés, y compris 3 employées* administratives, 13 infirmières et 44 aides-soignantes et de maintien à domicile. Sa clinique sur place offre la perfusion de médicaments, le soin des pieds et des plaies et sert aussi de centre de formation pour le personnel sur le terrain. Environ les deux tiers des clients sont des personnes âgées et la succursale sert aussi des clients se rétablissant de blessures subies au travail ou dans des accidents de la route.

La succursale se trouve à l'intersection de la rue Albert et la 12th Avenue, une importante artère de circulation, et le personnel utilise des présentoirs de vitrine accrocheurs pour faire la promotion d'événements locaux. Par exemple, quand les Rough Riders jouent un match à domicile, les passants peuvent apercevoir un joueur de football gonflable de sept pieds! M. Smyth ajoute : « En Saskatchewan, l'équipe de football est très populaire. Les passants ne cessent donc pas de s'émerveiller de cette apparition! »

La succursale participe aussi à divers événements liés à la santé en collaboration avec des organismes comme la Société d'Alzheimer du Canada, l'Association canadienne du diabète et Ostéoporose Canada. M. Smith poursuit : « Nous sommes là chaque fois qu'un de ces groupes organise une foire commerciale ou une conférence. Nous organisons aussi des événements amusants. Notre immeuble loge 450 autres personnes et nous les avons récemment invitées à une séance de dépistage de l'hypertension en présence de deux joueurs de football, Paul Woldu des Alouettes de Montréal et Dan Clark des Rough Riders.

| De gauche à droite : Erin Haas, Geraldine Ignacio, Bryan Smith et Erin Smith.

On voulait lancer la nouvelle saison de la LCF et inviter les gens à s'assurer qu'ils étaient en bonne forme pour le reste de l'année. »

À ce jour, toutefois, le plus important événement de la succursale a été la grande fête du mariage royal. Quelques jours avant le mariage de William et Kate, de la famille royale britannique, plus de 100 invités ont pu déguster une crème glacée à une fête en plein air, avec de grandes affiches du prince et de l'Abbaye de Westminster. L'événement a attiré des journalistes de deux stations de télévision et d'un poste de radio.

La succursale contribue aussi à la collectivité en offrant gratuitement des séances de mesure de la densité osseuse et de dépistage de l'hypertension dans des foyers pour personnes âgées et en collaboration avec des pharmacies locales. En outre, elle organise un barbecue à l'occasion de la Good Mourning Walk, à l'appui de la Regina Palliative Care, un organisme bénévole. M. Smyth poursuit : « Nous tentons d'être une partie intégrante de notre collectivité. C'est une bonne façon de nouer des relations et les habitants de la Saskatchewan valorisent les gens qui aident autrui. » Nos soignantes sont aussi fières du fait que nous sommes impliqués dans la collectivité. Elles entendent donc des commentaires favorables quand elles visitent les clients ou parlent à des clientes ou à des employées potentielles. »

Les efforts de son équipe ont fait une vive impression. Très souvent, de nouveaux clients nous téléphonent parce qu'ils se souviennent de notre nom. M. Smyth ajoute : « La succursale a aussi développé une excellente réputation auprès des professionnels en soins de santé. Ils la considèrent un endroit très professionnel où diriger leurs patients. Et, quand les gens visitent le site Web de Bayshore, ils peuvent rapidement constater la taille de l'entreprise, ses services et son professionnalisme. »

Créer une nouvelle succursale a contribué à établir une culture en milieu de travail qui valorise le travail d'équipe. Toujours selon M. Smyth : « Il y a beaucoup d'énergie à notre succursale. Les employées sont très respectées et cela demeure une de nos très grandes forces. Il y règne une ambiance familiale et nos soignantes aiment bien nous visiter régulièrement pour jaser et se tenir au courant des dernières nouvelles. »

Il est particulièrement heureux des commentaires favorables qu'il entend de la collectivité. Les gens disent 'vos publicités sont vraiment distinctives' ou 'j'entends de très bonnes choses sur le travail que vous faites'. Voilà ce qui nous donne beaucoup de satisfaction. Maintenant, le public connaît bien le nom Bayshore. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec bsmyth@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