

## La succursale de Mississauga – Secteur gouvernemental

### Un travail d'équipe avant tout



**La succursale de Mississauga – Secteur gouvernemental de Bayshore** est effectivement trois succursales en une et sa zone de service s'étend bien au-delà de Mississauga, Ontario.

La succursale sert des clients par l'entremise de contrats auprès de quatre centres d'accès aux soins communautaires (CASC) dont chacun est affilié à un Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) : Centre, Centre-Toronto, Centre-Ouest et Mississauga Halton. (Le gouvernement de l'Ontario a 14 RLISS, des organismes sans but lucratif qui collaborent avec des fournisseurs de soins locaux et des membres de la collectivité pour définir les priorités de chaque région en matière de services de santé).

La succursale a trois établissements très occupés : celui de Mississauga est ouvert sept jours par semaine; celui de Richmond Hill est ouvert cinq jours; et il y a un bureau satellite dans l'ancien arrondissement torontois de North York. La succursale exploite aussi deux centres de soins ambulatoires à Mississauga et Maple, de même que deux cliniques de perfusion, une à Mississauga et l'autre à Richmond Hill. La succursale a beaucoup de personnel pour répondre à la demande de services de soins de santé à domicile : 285 infirmières\* et préposées aux services de soutien à la personne et 34 employées administratives.

Selon Anne Hardy, directrice de secteur, qui travaille à la succursale depuis 2001 : « Nous offrons les mêmes services que les autres succursales de Bayshore, y compris le traitement des plaies et les soins palliatifs, mais seulement par l'entremise de contrats gouvernementaux. Une seule exception : nous offrons nos services à la collectivité uniquement si nous travaillons déjà avec une cliente de CASC et celle-ci veut des services additionnels. Ainsi, si nous visitons déjà Mme St-Onge trois fois par semaine et elle nous demande de la visiter cinq fois, nous évaluerons ses possibilités de financement pour les deux visites additionnelles. Elle peut aussi payer elle-même pour ces services. »

La demande de services varie d'une région à l'autre. Par exemple, dans la région de Peel, que nous servons grâce à des contrats avec les RLISS Mississauga Halton et Centre-Ouest, la succursale fournit surtout des soins pédiatriques, tandis que dans le cas du RLISS Centre, elle sert surtout des personnes âgées.

La succursale est incroyablement multiculturelle; elle est peut-être même la plus diversifiée au pays. Le personnel qui relève de la succursale de North York représente, à lui seul, 56 pays. Mme Hardy ajoute : « Notre clientèle est tout aussi diversifiée. Nous embauchons

nos employées en fonction des besoins et de la culture de nos clients. »

Parce qu'elle s'occupe de contrats gouvernementaux, la succursale de Mississauga – Secteur gouvernemental, promeut ses services différemment de toute autre succursale Bayshore. Par intervalles, elle doit concurrencer pour obtenir des contrats auprès des CASC en soumettant des devis et en effectuant des évaluations sur place. Mme Hardy poursuit : « C'est un processus très concurrentiel. » Quand la succursale obtient de nouveaux contrats, elle s'efforce d'assurer que la transition pour les clients se fait en douceur. Elle embauche même ses préposées aux services de soutien à la personne de concurrents afin d'assurer la continuité des relations.

La succursale publie son propre bulletin pour favoriser une bonne communication entre ses établissements. Ses gestionnaires cliniques organisent, mensuellement, des réunions d'équipe avec les infirmières et ils sont à la disposition du bureau de North York pour rencontrer les préposées aux services de soutien à la personne. Chaque année, la succursale organise deux événements portes ouvertes pour présenter des récompenses pour états de service aux employées.

La succursale organise aussi un certain nombre d'événements sociaux, dont des campagnes de financement pour des projets caritatifs dans la collectivité. Les employées participent à la Marche des soins palliatifs à l'appui de l'Alliance Hospice de North York. En mai, une équipe de 14 marcheurs a recueilli plus de 5 000 \$, menés par Deborah Sloan, directrice de pratique clinique, nursing central, et Paula Brundia, adjointe aux Ressources humaines.

Mme Hardy ajoute que la succursale est fière de sa façon de gérer de multiples établissements et de sa grande variété d'activités : « Nous sommes fiers de notre complexité et de notre capacité de la gérer. Ce n'est pas seulement une question de diversité culturelle – nous avons une structure très complexe et il faut être vraiment dévouée pour ce genre d'activité pour être heureux au travail. Je constate ce dévouement partout dans la succursale. »

Elle conclut : « Les employées de la succursale ont toujours une attitude positive et se soutiennent mutuellement. Mon personnel est fabuleux. Même si nous travaillons dans plusieurs établissements, nous sommes une seule et même équipe. »

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

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

Personnel de la succursale de Mississauga – Secteur gouvernemental (en haut) et personnel de Richmond Hill (en bas).