



La connexion



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

Soins à domicile Bayshore est une entreprise canadienne qui se consacre depuis 1966 à améliorer la qualité de vie, la dignité et l'autonomie des Canadiens dans leur foyer. Nous possédons plus de 40 succursales et 20 cliniques de soins communautaires à travers le pays.

Nous cherchons à faire une différence dans la vie de nos clients, à chaque visite, à chaque fois, en leur offrant une vaste gamme de services de santé communautaire et à domicile. Nos clients peuvent accéder à nos soins infirmiers, soins personnels, services de soutien à domicile et services d'accompagnement en s'adressant directement à nous et par l'intermédiaire de programmes de soins du gouvernement, de régimes d'assurance collective ou privée et les commissions provinciales des accidents du travail.

Nous offrons aussi des services de dotation en personnel infirmier et soignant, des programmes d'information santé et des traitements dans nos centres de dialyse. Par l'entremise de notre filiale, Rx spécialisés Bayshore, nous offrons des services pharmaceutiques pour perfusions, des services de perfusion en clinique ainsi que des services de soutien pharmaceutique à une variété d'organismes de soins de santé et de sociétés pharmaceutiques.

www.bayshore.ca



Le programme *Coaching Ourselves* développe les compétences en leadership et les amitiés



Participant à la séance de formation sur le programme *Coaching Ourselves* à l'intention des animatrices de Bayshore (assises de gauche à droite) : Brigid McKennirey, Marie Graham, Maureen Prairie et Wendy Hnytka; debout, de gauche à droite : Lea Romero, Holly Quinn, Cheryl Chambers, Anne Hardy, Liz Davy, Peggy Copeland, Doris Cyre et Monica Seawright. Le formateur Phil LeNir de *Coaching Ourselves* est à genoux derrière les personnes assises.

Un programme de formation innovateur donne au personnel administratif de Soins à domicile Bayshore l'occasion d'acquérir des compétences en leadership – et en même temps d'en apprendre plus sur eux-mêmes et leurs collègues.

Coaching Ourselves est un programme de formation et de développement en gestion, utilisé à l'échelle internationale, conçu par le professeur Henry Mintzberg, auteur de renommée internationale en matière d'organisation et de gestion, et Phil LeNir, ancien gestionnaire d'une entreprise internationale de haute technologie. « Il donne aux participants une solide base pour poursuivre leur carrière comme gestionnaire », souligne Liz Davy, directrice des ressources humaines de Bayshore.

Les participants sont répartis en groupes de six à huit personnes, incluant un animateur qui a

suivi une formation d'un jour et dont la fonction consiste à garder le groupe sur la bonne voie. Le programme comprend des modules sur une variété de sujets, comme la prise de décision et les styles de gestion. Les groupes sélectionnent les sujets et se rencontrent au moins cinq fois pour une séance de 90 minutes toutes les semaines ou toutes les deux semaines.

Pendant la phase pilote du programme, lancé au printemps dernier, cinq groupes ont complété huit séances. L'expérience a été tellement utile que certains participants se sont réinscrits. Il y a actuellement treize groupes.

L'emplacement géographique des participants n'empêche pas la formation des groupes, dont certains comprennent des membres travaillant

(suite à la page 2)

2155 Dunwin Drive, Unit 10, Mississauga (Ontario) L5L 4M1



Les possibilités sont infinies!

L'un des aspects marquants de Soins à domicile Bayshore, ce sont les nombreuses possibilités qui sont offertes à notre personnel. Nous croyons que l'apprentissage continu est important, tout comme l'épanouissement personnel et l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés. C'est pourquoi nous encourageons les membres de notre personnel à développer leurs compétences et leurs connaissances.

Notre nouveau programme de formation sur les compétences de leader, *Coaching Ourselves*, en est un parfait exemple. En travaillant avec un petit groupe de collègues qui sont sur la même longueur d'onde, les participants peuvent en apprendre beaucoup sur les qualités requises d'un leader efficace. Les compétences acquises peuvent être mises en pratique dans des situations de tous les jours. Ce programme unique peut être utile tant pour le personnel administratif que pour les gestionnaires.

Par apprentissage continu, on peut également entendre l'acceptation de nouvelles responsabilités, ou peut-être même la présentation de sa candidature à un poste dans une autre succursale de Bayshore. J'encourage tous les membres de notre personnel à explorer leurs options, parce que la croissance personnelle nous rend tous plus forts.

Stuart Cottrelle
Président de Soins à domicile Bayshore

Point de vue



Les promotions et les transferts internes sont encouragés chez Bayshore

Les promotions et les transferts internes sont un mode de vie dans les quelque 60 succursales et cliniques de soins communautaires de Bayshore au Canada. En fait, on les encourage. Toutes les offres d'emploi sont affichées sur le site Web du personnel. Les personnes intéressées peuvent y poser leur candidature à n'importe quel poste pour lequel elles sont qualifiées, ce qui leur permet d'explorer de nouvelles possibilités de carrière et de réaliser leur potentiel personnel et professionnel. Bayshore consolide aussi sa position de cette façon en maintenant en fonction les personnes expérimentées possédant les connaissances recherchées. L'an dernier, il y a eu plus de vingt transferts internes.



Nadia Bushnaq

Lorsque Nadia Bushnaq, une coordonnatrice du service à la clientèle de la succursale de White Rock (C.-B.), comptait déménager en Alberta, sa directrice de secteur à White Rock a communiqué elle-même avec son homologue à Calgary.

« Le transfert a été facile, déclare Nadia, une fois mes qualifications confirmées, j'ai pu me joindre à l'équipe de Calgary comme coordonnatrice des ressources humaines et des clients privés. » Nadia est actuellement la directrice de secteur intérimaire de la succursale.

Lisa Walker, une coordonnatrice du service à la clientèle de Bayshore à Fergus (Ontario) voulait donner sa démission au moment de quitter la Nouvelle-Écosse, jusqu'à ce qu'elle apprenne l'existence d'une succursale dans sa nouvelle ville de résidence. « Tout était en place quand je suis arrivée là-bas, explique-t-elle. J'ai rencontré la directrice de secteur, je me suis installée et j'ai pu intégrer tout de suite mes nouvelles fonctions. »

Les transferts internes peuvent aussi constituer des avancements de carrière. Janice Hutchinson s'est jointe à l'équipe du siège social à Mississauga comme analyste des systèmes de gestion afin de relever de nouveaux défis après avoir travaillé pendant huit ans au sein d'une succursale. De même, Lori Lachance était ravie de quitter Ottawa pour retourner à Smith Falls (Ontario) après sa promotion au poste de directrice de secteur des succursales de Smiths Falls et Pembroke.

Lori encourage les employés à songer à un changement et à explorer les possibilités de carrière au sein de Bayshore. « C'est une expérience très enrichissante. C'est agréable de travailler pour une entreprise qui apprécie vos efforts et votre dévouement. » Janice partage cet avis. « Chaque succursale dispose d'une équipe formidable qui désire exceller, affirme-t-elle. Le lieu de travail peut être différent, mais tout ce que Bayshore incarne demeure identique. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec ldavy@bayshore.ca.

Le compte à rebours de la Marche pour les soins palliatifs

Pour la quatrième année, Soins à domicile Bayshore commanditera et participera à la Marche pour les soins palliatifs. Le 3 mai, le personnel des diverses succursales de Bayshore au Canada se mettra en marche pour recueillir des fonds pour l'hospice de leur région.

L'an dernier, cet événement a permis aux succursales de Bayshore de recueillir plus de 130 000 \$. Plus de 600 membres du personnel accompagnés de leurs proches y avaient participé. Holly Quinn, directrice des programmes cliniques de Bayshore et chef de l'équipe nationale de la marche, espère que les participants seront encore plus nombreux. « Il ne s'agit pas seulement de recueillir des fonds - nous désirons sensibiliser les gens au très grand besoin qui existe actuellement en matière de soins palliatifs. »

Bon nombre d'employés ont hâte de participer à la marche parce qu'elle soutient une cause qui se rapproche tellement de leur travail - et qui leur tient à cœur. « Le personnel s'investit beaucoup parce que cette cause les touche de près. La Marche semble vraiment faire vibrer une corde sensible chez ceux et celles qui travaillent auprès des personnes à domicile, affirme Holly Quinn. Ce qu'il y a de vraiment bien, c'est que tout l'argent recueilli reste au sein de la collectivité. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec hquinn@bayshore.ca.



Coaching (suite de la page 1)

dans différentes succursales. En pareils cas, le groupe se rencontre par téléconférence. Liz Davy souligne que *Coaching Ourselves* se prête particulièrement bien à une entreprise décentralisée comme Bayshore.

Bien que les participants n'ont aucun devoir à faire entre les séances, on les encourage à discuter et à penser à différentes façons de mettre en pratique leurs nouvelles connaissances. « L'apprentissage se fait à l'aide d'études de cas ou de discussions sur des situations vécues que vous aborderiez maintenant peut-être de façon différente après avoir absorbé la nouvelle matière », explique Liz Davy.

Ce programme présente aussi un avantage inattendu : la création de nouveaux liens entre les membres du personnel. « Les gens se téléphonent entre les séances pour discuter de ce qu'ils ont appris et de la façon dont ils pourraient l'utiliser, ajoute Liz Davy. Le programme leur a permis de mieux se connaître et de comprendre leurs problèmes. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec ldavy@bayshore.ca.

Nouvelles en bref de Bayshore

Tout fonctionne à la succursale d'Ottawa pendant la grève du transport en commun

La succursale de Soins à domicile Bayshore à Ottawa, dédiée au secteur gouvernemental, a dû composer récemment avec une grève du transport en commun de 62 jours, touchant 50 membres de son personnel. La situation a été pour le moins décourageante. « Nos employés voient quatre à six clients par jour », déclare Wendy Alexander, directrice de secteur de la succursale.

La grève a commencé au début de décembre dernier. L'équipe de gestion et le personnel administratif de la succursale ont établi des routes et des horaires. Ils se sont transformés en conducteurs et ramenaient même les employés chez eux après le travail et les fins de semaine. Grâce à l'appui financier du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain, la succursale a loué quatre voitures et embauché des conducteurs, et le personnel de bureau s'est servi de Mapquest pour fournir des indications routières.

« Je suis vraiment fière de l'esprit d'équipe démontré par tout le monde, soutient Wendy Alexander. Notre réponse a impressionné nos clients. J'ai aussi appris que notre partenariat avec le CASC est très solide. Maintenant, nous avons l'impression que nous pouvons résoudre n'importe quel problème! »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec walexander@bayshore.ca.

Nouvelles cliniques de soins communautaires à Windsor et à Chatham

Deux nouvelles cliniques de soins communautaires à Windsor et à Chatham (Ontario), exploitées par Bayshore, offriront une variété de services infirmiers et de services de santé. Ces services comprennent entre autres l'administration de médicaments par injection et perfusion, les soins des plaies, des consultations sur les stomies, l'entretien des cathéters veineux centraux, le soulagement de la douleur et des symptômes, la maîtrise de l'incontinence, les soins des pieds et des séances d'information santé dans un milieu confortable et pratique pour les clients qui leur sont aiguillés par le Centre d'accès aux soins communautaires de la région.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec tash@bayshore.ca.

La succursale de Mississauga marche pour soutenir la Société Alzheimer

En février dernier, la succursale de Bayshore à Mississauga, desservant le secteur privé, a commandité et participé à la Marche de la mémoire Peel pour la Société Alzheimer au Centre Bramalea. Un groupe de dix employés accompagnés des membres de leur famille, appelé les *Bayshore's Unforgettables*, a recueilli



Les *Bayshore's Unforgettables* de Mississauga.

2 090 \$, le montant le plus élevé à être recueilli par les équipes participantes. Cette somme aidera à soutenir les programmes de jour, les services-conseils et d'éducation ainsi que les soins de répit offerts par l'organisme.

« C'est une cause digne d'intérêt », déclare Julie Curritti, directrice de secteur, en ajoutant que la succursale entretient de bonnes relations avec la section locale de la Société Alzheimer. Elle ajoute que l'équipe de Bayshore a également tiré profit de l'événement. « Ça renforce l'esprit d'équipe et développe un esprit communautaire, en plus d'être un bon exercice physique! »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec jjurritti@bayshore.ca.

Les nouvelles succursales en Ontario répondent aux besoins des collectivités

Bayshore ouvrira quatre nouvelles succursales en 2009. Une sera située à Markham, un important marché au nord de Toronto où les clients privés ont du mal à obtenir des soins à domicile. Une autre ouvrira à Brantford pour servir nos clients actuels dans cette région. Elle sera dirigée par Josephine O'Riordan, directrice de secteur de la succursale de Hamilton.

À Belleville, la succursale sera dirigée par Anita Fitches, directrice de secteur de Brockville, et à Pembroke, elle sera dirigée par Lori Lachance, directrice de secteur de Smiths Falls. « Nous sommes d'avis qu'il est important d'avoir une présence au sein des collectivités que nous desservons », déclare Mike Kronic, directeur du marketing de Bayshore. « Cela aide à établir d'excellentes relations tant avec nos clients que nos sources clients. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec mkrunic@bayshore.ca.

Des soins infirmiers de pointe grâce aux ANP



Dans le cadre d'une initiative du ministère de la Santé et des soins de longue durée de l'Ontario, plusieurs dizaines d'infirmières de Bayshore ont commencé récemment à utiliser des assistants

Nomination



La succursale de Soins à domicile Bayshore à St. Catharines a récemment accueilli **Jodie Schaefer** comme nouvelle directrice de secteur. Avant de se joindre à

Bayshore, Jodie a occupé un poste au sein des services de marketing et de développement commercial dans le secteur bancaire. Elle possède une solide expérience en gestion et en relations avec les collectivités. Elle connaît aussi le marché de Niagara à fond.

numériques personnels (ANP) pour prodiguer des soins améliorés au domicile des clients.

« Lorsque vous êtes infirmière visiteuse, il vous est impossible de transporter une collection de livres de référence », déclare Holly Quinn, directrice des programmes cliniques de Bayshore. « Ce programme favorise le passage des infirmières à l'ère électronique. Elles ont maintenant accès à des ressources sur le Web pour trouver des éléments permettant de planifier efficacement les soins. L'objectif est d'améliorer les résultats pour les clients. »

Les infirmières peuvent également utiliser les ANP pour éduquer les clients sur des sujets comme le diabète et la santé cardiaque. Et à compter d'avril, les appareils leur permettront d'accéder aux données sur les clients. « Les connaissances sur les soins infirmiers se multiplient tellement rapidement, affirme Holly Quinn. Les ANP permettent d'accéder aux connaissances dont nous avons besoin à l'endroit même où nous prodiguons les soins. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec hquinn@bayshore.ca.

Bayshore parmi les 50 sociétés les mieux gérées au Canada – à nouveau!

Pour la troisième année consécutive, Soins à domicile Bayshore a été nommée l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada. « Nous sommes honorés que Bayshore soit reconnue à un niveau comparable à celui des meilleures sociétés au Canada », déclare Stuart Cottrelle, président de la société. Bayshore a obtenu cette distinction pour la première fois en 2006 et elle s'est requalifiée les deux années suivantes. Le concours est commandité par Deloitte, CIBC, le *National Post* et la *Queen's School of Business*.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec mkrunic@bayshore.ca.



Témoignages

Le personnel soignant de Soins à domicile Bayshore à Charlottetown soigne mon mari avec compassion depuis plus de dix ans. Maintenant, à 92 ans, je n'arrive plus à répondre à ses besoins, malgré l'appui des aides-soignantes. Mon mari a été transféré dans une maison de soins infirmiers le mois dernier.

Nous sommes très reconnaissants de l'aide que le personnel de Bayshore nous a fournie pendant aussi longtemps. Sans votre personnel, y compris le personnel de bureau qui s'occupait de nous trouver l'appui qu'il nous fallait, il n'aurait pas pu vivre à la maison aussi longtemps.

– *Femme d'une cliente de la succursale de Charlottetown*

Merci infiniment pour toute l'aide que vous m'avez fournie lorsque ma mère était malade. Vos infirmières étaient merveilleuses. Elles étaient tellement aimables et gentilles. Elles veillaient au confort de mère et lui ont permis de rester à la maison jusqu'à ses derniers jours comme elle le souhaitait. Merci à nouveau pour votre aide. Nous ne vous oublierons jamais.

– *Famille d'une cliente de la succursale de Mississauga (gouv.)*

Un grand merci pour les services inestimables qui sont offerts aux personnes âgées du Nouveau-Brunswick par l'intermédiaire de votre compagnie. Je suis sûre que Barbara Read et Mary Claire Jacobs sont les premières à rencontrer les clients en qualité de soignantes de première ligne, et qu'elles reçoivent des mots de remerciement tous les jours. Mais peut-être que ceux et celles d'entre vous qui travaillent dans les coulisses n'en reçoivent pas autant.

Il y a près d'un an, ma mère a changé de fournisseur. Elle a alors opté pour Bayshore. Nous

sommes très satisfaites des services, et des services d'entretien ménager et des services du personnel administratif. Je suis une fonctionnaire provinciale à la retraite. Avant de prendre ma retraite, j'ai travaillé pendant sept ans pour le ministère des Services familiaux et communautaires, alors je connais bien les agences de soutien à domicile. Je trouve que les services et le personnel de Bayshore sont excellents. Il y a bon nombre d'entreprises que je ne recommanderais pas, mais je n'hésiterai pas un seul instant à recommander Bayshore à toute famille qui a besoin d'aide à domicile.

– *Fille d'une cliente de la succursale de Saint John*

Vous avez des personnes exceptionnelles au sein de votre équipe de la rue Regent à Sudbury, je veux que vous le sachiez. J'avais très peur quand je me suis présentée là-bas. Je ne savais pas à quoi m'attendre. Dès que j'ai mis les pieds dans la porte, votre personnel m'a mise à l'aise et a tout fait pour que je me sente en sécurité. On m'a tout expliqué. Mon mari et moi étions ainsi rassurés. Lorsque vous avez le visage déformé, gonflé et rouge, vous vous sentez plutôt mal dans votre peau. C'est comme ça que je me sentais quand je suis entrée. Grâce à Angie qui m'a réconfortée, je me sentais beaucoup mieux en sortant.

– *Cliente de la succursale de Sudbury*

Une fois de plus, je tiens à vous souligner que vos services étaient merveilleux, particulièrement les vôtres, mais aussi ceux de toute l'équipe de Bayshore. Si jamais vous avez besoin de la recommandation d'un client, je serais heureuse de parler avec des clients potentiels. Le rétablissement de mon père [est attribuable] aux services que vous et votre personnel nous avez fournis cette semaine. Je ne saurais jamais vous remercier assez.

– *Fille d'un client de la succursale de Toronto*

La succursale de Brockville suscite l'intérêt des aînés au sein de la collectivité

Récemment, le centre commercial 1000 Islands Mall de Brockville (Ontario) s'est transformé en centre d'attraction pour les aînés de la région. Le principal point d'intérêt était l'exposition *Healthy Hearts* d'une journée, organisée par Soins à domicile Bayshore à l'intention des aînés. « Les aînés nous ont raconté qu'ils ne savaient pas où obtenir l'information dont ils avaient besoin sur la santé, alors nous avons créé un salon polyvalent d'information », déclare Cheryl Marshall, directrice des relations avec les collectivités de la succursale locale de Bayshore.

Un événement semblable avait déjà attiré près de 80 aînés l'an dernier. Cheryl Marschall a décidé de l'élargir cette fois en formant un partenariat avec le centre commercial et en invitant 30 autres exposants, incluant des organismes du secteur de la santé. L'événement a connu un succès retentissant. Plus de 100 aînés, soignants et autres personnes se sont arrêtés pour obtenir une foule d'information gratuite. « Les aînés nous ont exprimé leur gratitude et déclaré qu'il faudrait plus



Une infirmière de Bayshore, Kelly Bucking (extrême droite), examine les résultats de la mesure de la densité osseuse avec des visiteurs au kiosque de Bayshore à l'exposition *Healthy Hearts* à l'intention des aînés, à Brockville (Ontario).

d'événements semblables à l'avenir, souligne Cheryl Marshall. C'était une excellente façon de stimuler les sources clients, d'aider à mobiliser d'autres fournisseurs de soins, et de soutenir le modèle de soins à domicile. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec cmarschall@bayshore.ca.

Répertoire des succursales

SIÈGE SOCIAL

1 800 668-9490

EST DU CANADA

Charlottetown	(902) 892-7355
Fredericton	(506) 458-9934
Halifax	(902) 425-3351
Moncton	(506) 857-9992
Saint John	(506) 633-9588

ONTARIO

Barrie	(705) 722-8993
Belleville	(613) 967-7229
Brantford	(519) 751-9497
Brockville	(613) 345-3371
Chatham	(519) 354-2019
Cornwall	(613) 938-1691
Espanola	(705) 869-1545
Fergus	(519) 843-6731
Guelph	(519) 843-6731
Hamilton	(905) 544-8282
Kitchener	(519) 749-8716
London	(519) 438-6313
Markham	(905) 944-9451
Mississauga (G)	(905) 896-0200
Mississauga (P)	(905) 277-3116
Oakville	(905) 844-5588
Oshawa	(905) 433-4002
Ottawa (G)	(613) 733-4408
Ottawa (P)	(613) 226-7682
Pembroke	(613) 732-3269
Richmond Hill	(905) 896-0200
Sarnia	(519) 383-6979
Sault Ste. Marie	(705) 942-3232
Smiths Falls	(613) 283-1400
St. Catharines	(905) 688-5214
Sudbury	(705) 523-6668
Thunder Bay	(807) 345-5322
Timmins	(705) 268-6088
Toronto	(416) 927-7850
Vaughan	(905) 707-1532
Windsor	(519) 973-5411

QUÉBEC

Montréal	(514) 879-5657
Québec	1 800 322-9228

OUEST DU CANADA

Burnaby	(604) 739-7454
Calgary	(403) 229-3929
Edmonton	(780) 436-8484
Kelowna	(250) 717-7528
Vancouver-Nord	(604) 984-8406
Vancouver	(604) 873-2545
Victoria	(250) 370-2253
White Rock	(604) 531-6111
Winnipeg	(204) 943-7124

G – Services gouvernementaux

P – Services privés

La connexion est un bulletin d'information bimestriel de Soins à domicile Bayshore, visant à renseigner les membres des différentes communautés, les professionnels de la santé et le personnel de Bayshore. Pour des renseignements sur le présent bulletin, veuillez communiquer avec la succursale de Bayshore de votre région ou avec Mary Mamak au siège social de Bayshore au 2155 Dunwin Drive, Unit 10, Mississauga (Ontario) L5L 4M1. Téléphone : (905) 822-8075, Télécopieur : (905) 822-8397, Courriel : mmamak@bayshore.ca, Site Web : www.bayshore.ca.