



# 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. Elle possède plus de 35 succursales 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 spécialisés, comme des services de dotation en personnel temporaire dans le secteur de la santé, des programmes de soutien pour les sociétés pharmaceutiques, des séances d'information santé, des cliniques de thérapie intraveineuse et des services de dialyse dans des centres de dialyse.

[www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca)



## Une éminente chercheuse canadienne discute des défis du recrutement dans le secteur de la santé

Linda Duxbury, Ph.D, une des plus importantes chercheuses canadiennes sur la santé au travail, discute de la façon dont les organismes de soins de santé peuvent faire face à la pénurie croissante de travailleurs qualifiés à un séminaire organisé récemment par Soins à domicile Bayshore.

Le séminaire, intitulé *Managing a Changing Workforce*, s'est tenu à Mississauga (Ontario) et était parrainé conjointement par Aon Consulting et Pallet Valo LLP. Il était destiné aux invités choisis par Bayshore dans le secteur de la santé et aux gestionnaires de Bayshore.

Madame Duxbury est professeure à l'École de commerce de l'Université Carleton et a écrit de nombreux articles et livres sur la conciliation travail-vie personnelle. À ce séminaire, elle a parlé des stratégies en ressources humaines que les organismes de soins de santé pouvaient adopter pour favoriser le recrutement, le maintien en poste, l'équilibre au travail et le perfectionnement professionnel. Elle soulignait notamment la nécessité pour les entreprises de former leurs gestionnaires à être à l'écoute de leur personnel, étant donné que les employés travaillent en réalité pour leur chef de service et non pour leur entreprise.

« Nous avons invité madame Duxbury parce qu'elle est bien connue dans son domaine, elle a des compétences démontrées et elle est une conférencière dynamique », déclare Holly Quinn, directrice des programmes cliniques de Bayshore. « Nous voulons puiser dans ses connaissances et ses recherches afin d'élaborer des idées suscitant la réflexion et des stratégies efficaces pour faire face aux défis que pose la main-d'œuvre dans le secteur des soins à domicile. »



Le président de Bayshore, Stuart Cottrelle, en compagnie de Linda Duxbury, professeure à l'École de commerce de l'Université Carleton.

Au fur et à mesure que le bassin de personnel infirmier et soignant s'épuise pour répondre aux besoins croissants de la population canadienne vieillissante, le secteur des soins à domicile devra se montrer plus efficace pour attirer et retenir les professionnels de la santé.

Pour relever ce défi, le secteur « devra innover et faire les choses de façon différente », déclare Kevin Webster, directeur général de Bayshore. « Nous devons faire de la promotion auprès d'un éventail plus large de professionnels de la santé, développer

*(suite à la page 2)*



## La plus grande histoire jamais racontée

Si vous ou un être cher êtes blessé, malade ou mourant, et si vous avez besoin de soins à domicile, par choix ou nécessité, vous savez à quel point ces soins sont importants. Vous savez à quel point il est important de trouver des services de santé de qualité, à prix abordable, et fournis par des gens dévoués, compétents et bienveillants.

Ces services sont un élément critique du système de santé canadien, et ils le deviendront sans doute encore plus au fur et à mesure que la population vieillit. Pourtant bon nombre de personnes ne savent même pas que ces services existent – que les soins et les services à domicile sont une option viable.

Nous devons profiter de toutes les occasions propices pour dire aux Canadiens qu'ils ont le choix. Ils peuvent choisir de rester à la maison pour se rétablir d'une maladie, faire traiter une blessure ou quitter ce bas monde. Et ils peuvent recevoir des soins de professionnels qualifiés dans des domaines comme la gériatrie, les blessures graves et les soins palliatifs.

Chez Bayshore, nous comprenons ce que signifie fournir des services de santé au domicile de ceux qui en ont besoin. Nous savons aussi la vérité sur cette déclaration tirée d'un rapport publié par le gouvernement fédéral en 2002 sur l'avenir des soins de santé au Canada : « Les soins à domicile sont le prochain service essentiel et l'un des volets du système de santé qui évolue le plus rapidement. »

Il est grand temps que tout le monde au Canada le sache.

Stuart Cottrelle

Président de Soins à domicile Bayshore

## Point de vue



## Le siège social déménage dans des locaux plus vastes et mieux éclairés

Le siège social de Bayshore et ses quelques 70 employés ont déménagé dans des locaux plus vastes au 2155 Dunwin Drive, à Mississauga, en Ontario, non loin de son ancien emplacement. Ce déménagement était devenu nécessaire à cause de la vente de l'immeuble qui abritait l'ancien siège social, et du besoin de mieux répondre aux besoins du personnel embauché au cours des dernières années pour soutenir nos activités en pleine expansion qui comprennent maintenant plus de 40 succursales offrant des soins et des services à domicile ainsi que 20 cliniques de thérapie intraveineuse.

Lorsque le président de Bayshore, Stuart Cottrelle, a commencé à planifier le déménagement du siège social, il a pris une carte sur laquelle il a marqué le lieu de résidence de toutes les personnes travaillant là-bas. Il voulait avant tout s'assurer que le nouvel emplacement serait situé à un endroit qui conviendrait à la majorité du personnel, ce qui était un défi de taille vu la rareté des espaces de bureau à Mississauga.

Le déménagement a eu lieu en janvier, et selon un sondage effectué auprès du personnel, Stuart a atteint son objectif. Au nombre des avantages les plus fréquents mentionnés signalons les suivants : meilleur aménagement des bureaux; plus d'espace pour le personnel, les réunions et le matériel; fenêtres plus larges; meilleur éclairage; et espaces de stationnement suffisants. De plus, le nouvel emplacement est plus près des services et accessible par autobus.

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

## L'infirmière et le soignant de l'année acceptent le Prix des 50 sociétés les mieux gérées



De gauche à droite : Peter Kibich, soignant de la succursale de Bayshore à Edmonton, Stuart Cottrelle et Zulma Hernandez, infirmière de la succursale de Bayshore à Windsor.

L'infirmière et le soignant de l'année 2006 de Soins à domicile Bayshore ont eu l'honneur d'accepter le prix prestigieux des 50 sociétés les mieux gérées au Canada au nom de leur employeur au cours d'une cérémonie et d'un dîner qui ont eu lieu à Toronto.

Bayshore était la seule société qui n'avait pas demandé à son président ou à son chef de la direction de monter sur le podium pour

recevoir son prix. « Ce sont les soignantes et soignants qui font de nous une excellente entreprise, et nous tenions à les reconnaître », déclare le président de Bayshore, Stuart Cottrelle.

Zulma Hernandez, une infirmière de la succursale de Windsor, et Peter Kibich, un aide-soignant de la succursale d'Edmonton, étaient tous deux très heureux de participer à ce très important événement.

« C'était un réel honneur, déclare Zulma. Travailler pour une entreprise qui est reconnue comme l'une des sociétés les mieux gérées au Canada me comble de fierté, tout comme le travail que j'accomplis. »

Peter a également pris grand plaisir à l'événement. « Tout le voyage a été une expérience fantastique, déclare-t-il. Stuart Cottrelle et son épouse sont venus à notre rencontre lors du dîner. J'ai alors senti que ma présence était vraiment la bienvenue. Il faut vivre une expérience palpitante comme celle-là soi-même pour savoir ce que c'est. »

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

## Séminaire de Bayshore

(suite de la page 1)

des compétences en gestion et élaborer des programmes pouvant répondre aux besoins des effectifs et garder ceux-ci satisfaits. »

Bayshore concentre ses efforts sur deux stratégies clés en matière de gestion des ressources humaines : mieux comprendre les éléments jouant un rôle majeur dans le recrutement et la rétention des effectifs talentueux et satisfaits, et reconnaître et gérer de manière plus efficace les différences intergénérationnelles des effectifs.

En faisant appel à l'expertise de personnes comme madame Duxbury, et en facilitant la diffusion de ses connaissances et de ses recherches au sein du secteur de la santé, Bayshore fait preuve de leadership sur une question qui constitue un défi pour tous les organismes de soins de santé.

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

## Nouvelles en bref de Bayshore

### Bayshore s'associe à la *Canadian Spinal Research Organization*

Bayshore a formé un partenariat de trois ans avec la *Canadian Spinal Research Organization* (CSRO) dans le but d'aider à rehausser le niveau des soins prodigués aux blessés médullaires partout au pays. Dans le cadre d'une initiative clé de ce partenariat, les spécialistes en services cliniques de Bayshore aideront la CSRO à élaborer un programme de formation complète afin de permettre au personnel soignant de Bayshore de fournir un vaste éventail de services auxiliaires. Ce partenariat permet aussi à la CSRO d'étendre le rayonnement de son expertise partout au Canada.

« Des partenariats communautaires comme celui avec la CSRO approfondissent les connaissances et les compétences des membres de notre personnel qui soignent des clients gravement blessés », déclare la directrice du développement commercial de Bayshore, Suzanne Amodeo, chargée de promouvoir les services que nous offrons aux blessés graves.

La CSRO est un organisme national qui cherche à améliorer la qualité de vie des personnes atteintes d'une lésion médullaire et de déficits neurologiques par le biais de recherches médicales et scientifiques ciblées. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [samodeo@bayshore.ca](mailto:samodeo@bayshore.ca).

### La succursale de Windsor obtient un contrat pour des services de dotation en personnel

La succursale de Bayshore à Windsor a obtenu un contrat pour la prestation de services de dotation en personnel spécialisé en soins palliatifs jusqu'en septembre 2008 à *Hospice Village*, le premier hospice résidentiel de la ville. *Hospice Village* est un établissement résidentiel de huit lits, exploité par des bénévoles presque uniquement grâce à des dons privés.

« Cet hospice est destiné aux personnes mourantes qui ne peuvent pas rester chez elles », déclare le directeur de secteur de la succursale de Windsor, Mike Thoms. « C'est

## Nominations



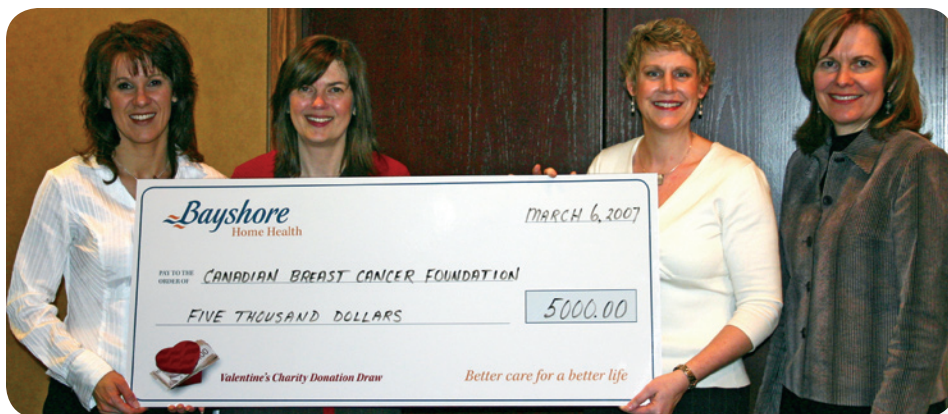
Jennifer May a été nommée directrice des relations avec les collectivités pour la région de l'est de l'Ontario desservie par Soins à domicile Bayshore. Son rôle

consistera à établir des relations au sein des communautés en vue de favoriser le développement commercial des succursales de Cornwall, Brockville, Smiths Falls et Ottawa. Avant de se joindre à Bayshore, Jennifer s'occupait du développement commercial d'une compagnie d'assurances soins de longue durée. Elle est conseillère agréée en planification pour les aînés (CPA).

une importante réalisation pour la région de Windsor. »

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

## La gagnante du tirage de Bayshore remet 5 000 \$ à la FCCS



De gauche à droite : Karen Sydowski, agente de développement, Fondation canadienne du cancer du sein; Heidi Bedard, directrice principale, Développement, Fondation canadienne du cancer du sein; Carolyn Singleton, gestionnaire de cas du CAT et Donalda Farwell, directrice de secteur de la succursale de Bayshore à Edmonton.

Les succursales de Soins à domicile Bayshore partout au Canada ont célébré la Saint-Valentin en tendant la main à leurs communautés et en donnant à leurs sources clients du secteur de la santé la possibilité de donner 5 000 \$ à un organisme caritatif de leur choix en participant à un tirage unique. La gagnante du tirage de la Saint-Valentin de Bayshore, Carolyn Singleton, habite à Edmonton et travaille comme gestionnaire de cas pour la Commission des accidents du travail de l'Alberta. Elle remet le prix de 5 000 \$ à la Fondation canadienne du cancer du sein (FCCS).

Carolyn était très heureuse d'avoir gagné et elle n'a pas hésité une seconde à choisir la

FCCS comme récipiendaire du prix. Elle est une survivante récente du cancer du sein. Carolyn était bouleversée lorsqu'on lui a diagnostiqué un cancer du sein il y a à peine un an. Elle n'avait que 38 ans, n'avait aucun antécédent familial de la maladie et avait un mode de vie sain. Sans sa chatte, elle ne l'aurait pas découvert à temps.

« Ma chatte était couchée sur mon ventre et enfonçait ses griffes dans ma poitrine, c'est alors qu'elle a frappé un point sensible », explique Carolyn. On lui a découvert une protubérance et elle a alors suivi un traitement pendant des mois. Carolyn est maintenant de retour au travail, complètement rétablie et très déterminée à

informer les femmes sur l'importance de la détection précoce, que leur profil corresponde ou non à celui d'une personne atteinte de cancer du sein. « Faites votre auto-examen régulièrement! » ajoute-t-elle.

« Nous avons créé le tirage afin de remercier nos nombreux contacts et sources clients du secteur de la santé et d'établir des relations d'affaires », déclare Mike Kronic, directeur du marketing de Bayshore.

Les succursales de Bayshore ont remis les cartes de tirage à des travailleurs sociaux, aux personnes responsables de la planification des sorties, à des médecins et au personnel des hôpitaux. Chaque carte comportait un mot de passe permettant à son détenteur d'entrer son nom sur un bulletin de participation sur le site Web de Bayshore.

Près de 1 000 personnes partout au Canada se sont inscrites au tirage pendant les deux courtes semaines qu'a duré la promotion.

La succursale de Barrie (Ontario), sous la direction de la directrice de secteur Taro Shako, a généré plus de 200 inscriptions.

Taro affirme que l'excellente participation de sa succursale reflète l'enthousiasme de son personnel. « Tout le monde tenait absolument à participer. Nous avons aussi fait la promotion du tirage par courriel, par l'entremise du bulletin d'information d'autres organismes et dans les hôpitaux locaux. »

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

## Témoignages

Bayshore excelle dans sa façon de se préoccuper de la santé du client et d'informer ses proches sur les médicaments qu'il prend et sur la façon de le soigner. Continuez à prendre soin des malades et ils seront aussi heureux que je l'ai été, car je n'aurais pas pu m'en tirer seule.

- *Épouse d'un client de la succursale de Hamilton*

Les infirmières de Bayshore viennent me voir depuis dix ans, et j'ai eu les meilleurs soins qu'il est possible d'avoir. Si quelqu'un me demande quelle infirmière j'ai eue, je dirai que celles de Bayshore sont les meilleures.

- *Client de la succursale de Hamilton*

Vos connaissances sur les traitements des plaies sont admirables et votre façon de soigner les plaies est magnifique. Elane Van Gaalen, Bev Clement et Nancy Botosan ont fait plus que demandé pour veiller à mon bien-être physique et émotif pendant mes huit mois de convalescence et mes trois opérations.

- *Client de la succursale de Windsor*

Debbie soignait ma plaie (chirurgie pour une hernie) avec une grande délicatesse pour éviter toute infection, et nous avons été impressionnés. Le client, c'était mon mari, un professeur de biologie à la retraite. Selon nous, les services ne pourraient pas être mieux, et le traitement était excellent.

[Votre préposée aux soins personnels] était toujours prête à aider, elle était aimable et propre. Elle bavardait avec Raymond et l'encourageait à profiter de la journée, et elle se conformait à toutes mes instructions. Son mot d'ordre c'était : « Que puis-je faire pour vous », je lui en étais reconnaissante.

- *Épouse d'un client de la succursale de Burnaby*

Dorothy Wright a prodigué d'excellents soins de manière professionnelle. Grâce à elle, j'ai pu sortir de l'hôpital et rentrer à la maison plus tôt. Elle a enlevé les agrafes, ce qui nous a évité de nous rendre en ville à partir de Brights Cove.

Nous ne savions pas que les soins à domicile étaient d'aussi bonne qualité. Il serait bon de le faire savoir à la communauté.

- *Client de la succursale de Sarnia*

Veillez transmettre mes remerciements les plus sincères à Russell Crowell. Russell a contribué énormément à la qualité de vie de Fred au cours des dernières années. Je ne sais pas comment j'aurais pu me débrouiller sans sa compassion et sa bienveillance. Fred avait la plus haute estime pour Russell. Je remercie Dieu pour des gens et des soignants aussi compétents et aimables que lui.

- *Veuve d'un client de la succursale de Fredericton*

## Le Club des anciens de Bayshore

### 5 ans

Stepfan Ban *Mississauga*

Dale Butcher *Winnipeg*

Tunde Ilonka *Winnipeg*

Madeline Vanderzweep

*Cornwall*

Chris Horne *Mississauga*

Maria Keresztesi *Mississauga*

Valeria Mateicuic *Mississauga*

Petra McLorrain *Mississauga*

Aice Cairns *Smiths Falls*

Denyse Cooper *Smiths Falls*

Sandy Frizzell *Smiths Falls*

Connie LeRoyer *Smiths Falls*

Sandra McGregor *Smiths Falls*

Irene Mercado *Edmonton*

Kimberly Mitchell

*Thunder Bay*

Tracy O'Reilly *Brockville*

Anita Fitches *Smiths Falls*

Sandra McGregor *Smiths Falls*

Carol Suthers *Smiths Falls*

Gary Patey *Stoney Creek*

Don Wang *Mississauga*

### 10 ans

Carolyn Dewitt *Calgary*

Olga Gontko *Calgary*

Ermine Joseph *Calgary*

Mirka Krecmar *Calgary*

Jossie Prossner *Calgary*

Teodora Manalac *Edmonton*

Ann Cameron *Fredericton*

Sue Cole *Stoney Creek*

Felicidad Dela Rosa *Toronto*

Hazelyn Henry *Toronto*

Jean Kent *Winnipeg*

### 15 ans

Doug Clow *Calgary*

Tina Cobey *Calgary*

Kathy Sladic *Mississauga*

Beata Plesniarsky *Montréal*

### Correction du numéro de février

#### 5 ans

Susan Edwards *Brockville*

Laurie Turner *Brockville*

#### 15 ans

Ann Krick *Toronto*

## 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

Brockville (613) 345-3371

Chatham (519) 354-2019

Cornwall (613) 938-1691

Fergus (519) 843-6731

Guelph (519) 843-6731

Hamilton (905) 544-8282

Kitchener (519) 749-8716

London (519) 438-6313

Mississauga (905) 896-0200

Newmarket (905) 853-7725

Oakville (905) 844-5588

Oshawa (905) 433-4002

Ottawa (613) 733-4408

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

Vaughn (905) 707-1697

Windsor (519) 973-5411

### QUÉBEC

Montréal (514) 879-5657

Québec (418) 652-9388

### OUEST DU CANADA

Burnaby (604) 739-7454

Calgary (403) 229-3929

Edmonton (780) 436-8484

Vancouver (604) 873-2545

White Rock (604) 531-6111

Winnipeg (204) 943-7124

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.