



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

Le plan d'expansion prévoit l'ouverture de 15 nouvelles succursales d'ici 2008



Assises, de gauche à droite : Diane Moore, directrice de secteur, Oshawa; Marie Graham, directrice de secteur, Kitchener; Susan Cindric, directrice du service à la clientèle, Kitchener; et Rosalie Young, directrice du service de la paie/facturation. Debout, de gauche à droite : Pauline Lyons, directrice du service à la clientèle, Oshawa; Lauren McCleery, directrice de secteur, White Rock; Debbie Sicker, directrice de secteur, Vancouver; Nadia Bushnaq, directrice du service à la clientèle, White Rock; Mike Kronic, directeur du marketing; Val Dillon, analyste en marketing; et Bob Collins, directeur régional.

Soins à domicile Bayshore a amorcé un plan d'expansion dynamique qui prévoit l'ouverture au cours des trois prochaines années de 15 nouvelles succursales axées sur les soins à domicile.

Les quatre premières succursales ont déjà ouvert leurs portes : celle d'Oakville a été ouverte en juin, et celles d'Oshawa, de Kitchener (toutes en Ontario) et de White Rock (Colombie-Britannique) ont été ouvertes en septembre. Le réseau de Bayshore comprend maintenant 38 succursales à l'échelle du Canada. Nous ciblerons les autres emplacements futurs dans des régions où la population comprend un pourcentage plus élevé que la moyenne de personnes âgées et sur des marchés où Bayshore n'a encore aucune présence.

Les nouvelles succursales visent à répondre aux besoins des clients privés qui paient eux-mêmes pour les soins qui leur sont dispensés ou dont les soins sont pris en charge par leur assurance-maladie complémentaire ou la commission des accidents du travail de leur province. Elles offriront aussi des services de dotation en personnel aux hôpitaux et aux établissements de soins, de même que des programmes d'information santé et des services de soutien aux produits pharmaceutiques.

« Il y a un besoin croissant de services de santé à domicile partout au Canada, pourtant bon nombre de Canadiens ne savent même pas que ces services existent », explique le directeur du marketing de Bayshore, Mike Kronic. « En élargissant notre réseau de succursales, nous consolidons notre position et faisons connaître l'existence des soins à domicile. »

Faire connaître Bayshore est au nombre des activités prioritaires de Marie Graham, directrice de secteur de la nouvelle succursale de Bayshore à Kitchener. Marie est physiothérapeute et possède une vaste expérience en gestion des services de santé tant dans le secteur public que privé. Elle a travaillé récemment dans les domaines de la gestion des limitations fonctionnelles et du marketing auprès d'une importante compagnie d'assurance.

Marie estime que son expérience en marketing et dans les soins de santé lui sert à merveille dans son nouveau rôle. « Les besoins en services de santé à domicile de qualité sont en hausse dans notre communauté, déclare-t-elle. Un de mes objectifs consiste à renseigner les gens sur notre excellente réputation et l'éventail de nos services de santé. »

(suite à la dernière page)

Réflexions sur une bonne année

Lorsqu'une année tire à sa fin, il est normal de s'accorder un moment de réflexion. Quand je jette un regard en arrière sur l'année qui s'achève, et en avant sur la nouvelle année, je constate que tous les éléments essentiels sont en place pour permettre à Soins à domicile Bayshore de poursuivre sa croissance et son succès. Il n'y a pas de doute que nos fondements sont solides.

Le plan d'expansion établi plus tôt cette année porte déjà fruit : nous avons ouvert quatre nouvelles succursales en 2006 – trois en Ontario et une en Colombie-Britannique. Ces succursales créent des possibilités de carrière pour notre personnel et font connaître nos normes élevées de professionnalisme, de compassion et d'empathie à de nouvelles communautés. Cela est d'une importance capitale, car nous dispensons des soins aux gens à un moment où ils sont les plus vulnérables.

Cette croissance présente un autre avantage pour notre personnel administratif et soignant : elle permet la mise en œuvre de nouvelles initiatives de soutien qui nous permettent finalement de mieux servir nos clients. Au cours de la dernière année, nous avons élaboré de nouveaux programmes de formation sur les soins palliatifs et les soins aux blessés graves, implanté un logiciel afin d'aider le personnel administratif à gérer les contacts et les demandes de services, et amélioré les processus de compatibilité des succursales et le soutien téléphonique après les heures d'ouverture.

Merci de nous aider à réaliser nos objectifs.

Bayshore s'appuie sur la force de ses gens.

Stuart Cottrelle
Président
de Soins à domicile
Bayshore

Point de vue



La conférence de Saint John permet au personnel d'accroître ses compétences



Le personnel de la succursale de Saint John a fait un don de 10 000 \$ à l'Hospice Greater Saint John pendant la conférence *Living With Dying*. De gauche à droite : D^{re} Nancy Grant (Hospice Greater Saint John), Tina Landry, Pauline Coyle, Tazi Oulton, Denise Richardson, Brian Kierstead, Darlene Tracey, Nicole Hamming (tous de la succursale de Bayshore à Saint John) et Sandy Johnson (Hospice Greater Saint John).

C'est le voyage ultime. Et maintenant, grâce à un partenariat productif entre Soins à domicile Bayshore et l'Hospice Greater Saint John, ce voyage a été rendu un peu plus aisé pour les gens du Nouveau-Brunswick.

Ensemble, les deux organismes ont organisé et commandité la conférence *Living With Dying*, qui a permis de recueillir 10 000 \$ pour le foyer *Bobby's Hope House*, le premier foyer de soins autonome dans le Canada atlantique. La conférence s'est tenue en octobre à Saint John et a connu un succès impressionnant. Elle a attiré plus de 100 personnes.

« Nous avons atteint nos objectifs à tellement de niveaux », déclare Tina Landry, l'organisatrice de l'événement et coordonnatrice du service à la clientèle de la succursale de Bayshore à Saint John.

C'est Brian Kierstead, directeur de secteur de la succursale de Bayshore à Saint John, qui a eu l'idée de la conférence. Il tenait des séances de revue-ménages avec le personnel en vue de trouver divers moyens pour recueillir des fonds au profit de l'hospice local. Dès que l'idée d'une conférence lui est venue à l'esprit, il l'a proposée et elle a été acceptée sur-le-champ. « Tout le monde estimait que c'était une excellente idée pouvant en attirer d'autres, et nous avons pu compter sur un soutien formidable dès le début », ajoute Tina.

Les organisateurs de la conférence chez Bayshore et à l'Hospice Greater Saint John ont reconnu que les professionnels de la santé et les bénévoles qui offrent des soins non médicaux aux personnes mourantes et un soutien aux familles et aux proches endeuillés ont besoin de parfaire leur formation, d'accroître leurs compétences et d'approfondir leurs connaissances.

« Les soins palliatifs comprennent à la fois des soins médicaux et non médicaux », explique Sandy Johnson, directrice générale de l'Hospice Greater Saint John. « Mourir n'est

pas seulement un constat médical. »

La conférence a attiré une variété de participants, dont des bénévoles, des infirmières et infirmiers, et des médecins. « C'était une occasion inégalée pour former nos partenaires médicaux sur les aspects psychosociaux et spirituels de la mort, déclare Sandy. La conférence a suscité un vif intérêt chez tous les participants. Ils l'ont trouvée inspirante, stimulante et très utile. »

Le conférencier invité Stephen Jenkinson, un spécialiste en soins palliatifs et des services aux enfants endeuillés au *Mount Sinai Hospital* à Toronto, a incité les personnes présentes à participer à bon nombre de discussions sur les aspects personnels et sociaux de la vie à l'approche de la mort. Au nombre des autres conférenciers, signalons la D^{re} Nancy Grant, qui a établi l'Hospice Greater Saint John alors qu'elle avait pris congé de son travail comme oncoradiologiste, et Holly Quinn, directrice des programmes cliniques de Bayshore.

Tina et Sandy parlent toutes deux avec passion de la conférence *Living With Dying* et de ses résultats.

« C'était notre premier projet commun, ajoute Sandy. C'était un cadeau merveilleux. »

Tina était du même avis : « Nous avons noué une excellente relation avec l'hospice. La conférence a catapulté le nom de Bayshore au sein de la communauté comme un fournisseur solide de soins palliatifs en plus de faire connaître l'hospice et la mission de celle-ci. »

Elles ajoutent que la conférence a sensibilisé les gens à la nécessité de donner aux médecins, aux infirmières et infirmiers, et aux autres professionnels de la santé les outils dont ils ont besoin pour aider les gens à se préparer psychiquement pour l'ultime voyage.

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

La conférence se penche sur la façon dont les gestionnaires cliniques soutiennent les objectifs

La conférence annuelle des gestionnaires cliniques de Soins à domicile Bayshore s'est tenue en octobre dernier au *Hockley Valley Resort*, au nord-ouest de Toronto. Les gestionnaires cliniques de Bayshore en poste dans toutes les régions du Canada s'y sont donné rendez-vous pour entendre divers conférenciers invités et prendre part à des discussions sur le thème des pratiques exemplaires, à chaque visite, à chaque fois (*Best Practices: Every Visit, Every Time*). La conférence visait à se pencher sur la façon dont les gestionnaires cliniques pouvaient appuyer les objectifs commerciaux de Bayshore et améliorer l'expérience du client grâce à la mise en œuvre de pratiques cliniques efficaces.

La conférencière d'honneur, Nora Spinks, présidente de *Work-Life Harmony Enterprises*, s'est penchée sur la façon dont les gestionnaires cliniques peuvent faire une différence et créer un milieu de travail axé sur des pratiques exemplaires en maximisant le rendement, en équilibrant les différences entre les générations et en stimulant leur personnel soignant.

« Nous tenons à ce que nos gestionnaires cliniques possèdent les aptitudes et la confiance nécessaires pour devenir des agents de changement », déclare Holly Quinn, organisatrice de la conférence et directrice des programmes cliniques de Bayshore. Elle ajoute que la conférence a été un succès : « La rétroaction a été très positive et les participantes et participants sont retournés à

leur succursale avec un plan d'action en cinq étapes. »

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

La CSPAAAT de l'Ontario choisit Bayshore pour ses séances de vaccination antigrippale

Bayshore vient d'obtenir un contrat de trois ans pour donner le vaccin antigrippal au personnel de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) de l'Ontario. Le personnel infirmier de Bayshore vaccinera environ 1 400 employés en poste dans 12 établissements à travers la province.

« Nous avons établi une bonne relation avec la CSPAAAT de l'Ontario, car nous fournissons des services de santé au domicile de leurs clients gravement blessés », déclare Keena Naik, directrice du programme Vaccination antigrippale de Bayshore. « Nous sommes heureux d'avoir été choisis pour donner le vaccin antigrippal. »

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

Bayshore obtient un contrat d'Anciens Combattants Canada

Bayshore vient d'obtenir un contrat pour la prestation de services consultatifs en soins infirmiers et d'évaluations infirmières à Anciens Combattants Canada (ACC) en Ontario. Le contrat de deux ans a débuté en décembre et comprend une option de renouvellement. Le contrat antérieur de Bayshore avec Anciens Combattants Canada



Marcia Campagna s'est jointe à Bayshore comme directrice de secteur de la succursale de Toronto. Elle était auparavant directrice de succursale d'un fournisseur

de soins à domicile à Burlington (Ontario). Marcia est infirmière et possède plus de 20 ans d'expérience dans les ventes, le marketing et la gestion des relations client dans le secteur des soins de courte durée et celui des services de réadaptation.



Gail Knight a été nommée spécialiste en santé et sécurité au siège social. Ses principales fonctions consisteront à élaborer et à mettre en œuvre

des politiques et des programmes de prévention des accidents et des maladies au travail, à assurer la conformité aux lois provinciales sur la sécurité, et à soutenir les programmes de retour au travail du personnel blessé. Gail possède plus de 15 ans d'expérience dans le domaine de la santé et de la sécurité au travail.

(Ontario) s'est terminé l'été dernier et a été prolongé jusqu'à la fin de novembre.

La succursale de Mississauga célèbre la diversité culturelle

La directrice de secteur de la succursale de Mississauga, Anne Hardy, et la coordonnatrice des ressources humaines et chef d'équipe de la diversité culturelle, Deb Cameron (rangée avant) ont organisé une fête en novembre dernier pour célébrer et reconnaître la diversité culturelle des nombreux préposés et préposées au soutien à domicile de leur succursale. L'événement incluait une foire des « Nations-Unies » à laquelle les employés portaient les costumes de leur pays d'origine.

« Notre diversité nous permet d'entretenir de meilleurs rapports, tant linguistiques que culturels, avec les clients que nous soignons à domicile », déclare Anne, dont les soignantes et soignants offrent des services de santé au domicile des personnes âgées, handicapées et malades à Mississauga, dans la région de York et dans l'ancienne municipalité de North York (qui fait maintenant partie de la région du Grand Toronto). « Nos plus de 300 préposés et préposées au soutien à domicile représentent un vaste éventail de cultures et



de communautés ethniques, et peuvent parler plus de 41 langues », ajoute-t-elle.

North York est le foyer d'une des populations les plus diverses sur le plan ethnique, la moitié de ses résidents étant nés à l'étranger et une

vaste majorité d'entre eux s'identifiant à une culture ou une ethnie particulière.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec ahardy@bayshore.ca ou dcameron@bayshore.ca.

Le plan d'expansion prévoit l'ouverture de nouvelles succursales *(suite de la première page)*

Marie participe à des salons d'emploi et aux activités de diverses associations, envoi des trousseaux d'information aux professionnels de la santé et communique avec les établissements de soins et les hôpitaux. Elle constate que les services de Bayshore suscitent beaucoup d'intérêt. « La communauté nous a bien accueillis et elle est heureuse que nous puissions répondre rapidement et de manière professionnelle à leurs besoins en soins à domicile. »

Diane Moore, directrice de secteur de la nouvelle succursale d'Oshawa, constate aussi que Bayshore peut combler les besoins en services de santé de sa communauté. Elle a observé de première main que la communauté a besoin de soins à domicile de qualité. Diane possède plus de 15 ans d'expérience en soins infirmiers, ayant travaillé en milieu communautaire et en milieu hospitalier, et comme infirmière enseignante dans un collège local. Son rôle le plus récent était celui de directrice des soins d'une résidence locale pour personnes âgées.

« Je peux facilement promouvoir ce service parce que j'y crois, déclare Diane. Les gens veulent rester chez eux. »

« La succursale d'Oshawa se trouve à un emplacement central idéal, et la population de la ville comprend un nombre important de travailleurs de l'automobile à la retraite possédant une assurance-maladie complémentaire », explique-t-elle. La succursale offrira des services dans toute la région de Durham ainsi que dans les régions situées au nord de celle-ci.

En qualité de directrice de secteur, responsable de l'ouverture et de la gestion d'une nouvelle succursale, Diane doit s'acquitter d'une foule de responsabilités – sans toutefois perdre de vue

son principal objectif. « Mes objectifs consistent à permettre aux gens de rester chez eux aussi longtemps que possible et à répondre à leurs besoins et à leurs attentes », déclare-t-elle.

Comme ses homologues, Laureen McCleery, directrice de secteur de la nouvelle succursale de White Rock, a dû se mettre concrètement au travail, embaucher des soignantes, faire installer un nouveau système téléphonique et apprendre à connaître rapidement son marché. Sa succursale dessert la région du Grand Vancouver au sud de la rivière Fraser, comprenant les communautés de Surrey, Delta et Langley. La région est vaste, mais Laureen est prête à relever le défi. « C'est là qu'habitent nos clients. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour les aider à recevoir des soins chez eux », déclare-t-elle.

Laureen est une ancienne infirmière spécialisée en soins communautaires et en soins intensifs. Au cours des dernières années, elle était propriétaire gestionnaire d'un magasin d'alimentation au détail, ce qui lui a permis d'acquérir une expérience précieuse en ventes, gestion et service à la clientèle.

« Notre succursale a pour mission de se faire connaître aux communautés que nous desservons et de leur offrir ce que nous leur promettons, déclare Laureen. Pour établir des relations de confiance, il faut savoir tenir ses promesses, et pour moi, ce que nous faisons s'appuie sur la confiance. »

Des leaders ayant une passion pour le service à la clientèle et les soins de santé – comme Marie, Diane et Laureen – sont essentiels pour ouvrir une nouvelle succursale et développer ses activités. Grâce à elles, Bayshore peut réaliser sa vision de croissance et dispenser des soins à un nombre de plus en plus important de Canadiens.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec mkrunic@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
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

Le Club des anciens de Bayshore

5 ans

Dagmar Gubani *Barrie*
Pam Hebert *Barrie*
Deborah Davis *Burnaby*
Nasi Sepidazin *Burnaby*
Pamela Hung *Calgary*
Monica McIntosh *Calgary*
Ruth Jay *Mississauga*
Jennifer McDonald *Mississauga*
Dianne Mohammed *Mississauga*
Cecile Bastarache *Moncton*
Nicole Hamming *Saint John*
Anne Hardy *Mississauga*
Diane Bergquist *Thunder Bay*
Debbie Elliott *Thunder Bay*
Marcia Lotysz *Thunder Bay*
Lorrie Maclam *Thunder Bay*
Donna Martin *Thunder Bay*

Virgie Corpuz *Vancouver*
Audrey Gautschi *Vancouver*
Annie Marquardt *Vancouver*
Veena Nand *Vancouver*

10 ans

Virginia Martinez *Burnaby*
Juana Pedrajas *Burnaby*
Brad Froese *Edmonton*
Theresa Tetz *Edmonton*
Marieta Tubera *Edmonton*
Mary Blakely *Thunder Bay*
Marthe Lessard *Québec*
Marie Marchant *Montréal*
Diane Massicotte *Montréal*
Shavinder Basi *Vancouver*

15 ans

Paulette Cole *Burnaby*

Anne Wiebe *Edmonton*
Cynthia Scott-Daley *Toronto*
Dayle Lankinen *Thunder Bay*

20 ans

Zuhra Balani *Burnaby*
Felice Caaranci *Thunder Bay*

Corrections du numéro de novembre

5 ans

Mary Lauder *Windsor*
Corrine Farooq *Winnipeg*

15 ans

Andrea Baynton *St. Catharines*
Yolanda Yungblut *St. Catharines*

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 2464 South Sheridan Way, bureau 201, Mississauga (Ontario) L5J 2M4. Téléphone : (905) 822-8075, Télécopieur : (905) 822-8397, Courriel : mmamak@bayshore.ca, Site Web : www.bayshore.ca.