



# 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 35 succursales et 20 cliniques 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 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)

## La santé et la sécurité au travail fait partie de la culture de Bayshore

À quoi ressemble le programme de santé et sécurité d'une entreprise de 7 000 employés lorsque son lieu de travail s'étend sur l'ensemble d'un pays, dans des hôpitaux, des centres de réadaptation, des cliniques communautaires, des postes sanitaires éloignés, des succursales et des dizaines de milliers de maisons privées?

C'est un défi que Soins à domicile Bayshore tient à relever. Gail Knight, la spécialiste en santé et sécurité de Bayshore, souligne que la sécurité ne relève pas uniquement des comités. « C'est une tâche qui nous incombe quotidiennement – elle permet de prévenir les blessures et d'améliorer les résultats financiers, il s'agit donc d'une situation où tout le monde gagne. Bayshore s'en préoccupe et cherche toujours à s'améliorer. »

Chaque succursale de Bayshore a un représentant ou un comité de santé et sécurité, compte tenu de sa taille et de la législation provinciale. Au cours des dernières années, les succursales ont assumé de nouvelles responsabilités, comme l'élaboration des plans d'intervention d'urgence. Gail tient à ce qu'elles participent encore davantage. « Nos comités de sécurité devraient faire plus que des inspections et des approbations à l'aveuglette. Ils devraient contribuer aux politiques et aux directives », explique-t-elle.

Gail vise à établir un système de responsabilité interne. « Idéalement, nous résolvons nos propres problèmes et améliorons la sécurité grâce à des contributions provenant de tous les niveaux de l'entreprise. Nous progressons vraiment bien et la réponse est bonne », déclare-t-elle.

Bayshore a créé récemment quatre comités de sécurité régionaux. Leurs coprésidents se



Ken Chan, spécialiste en gestion des demandes de règlement, et Gail Knight, spécialiste en santé et sécurité.

rencontrent deux fois par semaine pour échanger de l'information et commenter les politiques proposées. Gail cherche aussi de nouvelles idées par le biais de groupes de discussion auxquels participe le personnel de partout au pays.

Ces initiatives ont déjà permis d'améliorer des politiques et la formation. La politique relative aux levages et aux transferts a évolué vers une nouvelle politique sur le déplacement sécuritaire des clients et une séance de formation interne. « Nous en avons élaboré une autre traitant du travail en isolement en nous appuyant sur les commentaires de nos directeurs et directrices de secteur et du développement régional, ajoute Gail. Il nous fallait une politique pouvant s'appliquer partout au Canada, en plus de directives propres aux différentes succursales pour nous conformer aux lois. Nous élaborons aussi une politique relative à la prévention de la violence. »

Cette approche collaborative porte fruit de bien des façons, nous obtenons notamment des remises (suite à la page 3)



## Nos réalisations de cette année me remplissent de fierté et d'humilité

Alors que 2007 tire à sa fin, je me vois en train de passer l'année en revue. Ce que nous avons accompli ensemble me remplit d'une extrême fierté et constitue pour moi en même temps une leçon d'humilité. Cette année a été une année record pour Soins à domicile Bayshore, et témoigne de l'excellence que nous cherchons à atteindre chaque jour, chaque fois que nous rendons visite à nos clients.

### Point de vue

En février, Bayshore a été nommée l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada en 2006. Cette distinction rend hommage à la culture que nous avons bâtie au sein de l'entreprise, une culture axée sur l'engagement.

En octobre, j'ai été nommé Entrepreneur de l'année dans la catégorie Sciences et services de santé pour l'Ontario, une autre reconnaissance qui aurait été impossible sans la contribution des milliers de personnes qui, je suis fier de le dire, font partie de la famille Bayshore.

Nous sommes très heureux de reconnaître l'excellence au sein de Bayshore aussi. Félicitations à nos infirmières et infirmiers de l'année ainsi qu'à nos soignantes et soignants de l'année! Félicitations aussi aux gagnantes et gagnants des prix de leadership!

Ensemble, ces distinctions mettent en lumière notre engagement à l'égard de l'excellence qu'incarne chaque membre de notre personnel. Nous continuons à resserrer les normes – et je suis impatient de voir ce que la nouvelle année nous réservera.

Stuart Cottrelle

Président de Soins à domicile Bayshore



## Un artiste partage sa vision de la beauté dans ses œuvres



Bhawani Prashad

Cette année, les cartes de vœux de Soins à domicile Bayshore revêtent une importance particulière. Elles présentent une superbe image d'une ferme en hiver, une reproduction d'une aquarelle de Bhawani

Prashad. La vie de cet homme a été complètement bouleversée par un accident d'auto il y a sept ans. Ses blessures et les complications qui ont suivi lui ont causé des troubles de la parole et de la mémoire, ce qui était désastreux pour un homme très respecté au travail et au sein de la collectivité hindi.

Marion Feldman, une enseignante et une monitrice en réadaptation au service de *Neuro-Rehab Services* à Concord (Ontario), travaille avec Bhawani depuis quelques années. « Il est très déterminé, et c'est une personne bien, vraiment très bien, déclare-t-elle. C'est un homme spécial, d'une grande spiritualité. »

Bhawani voulait essayer de nouvelles activités de loisir et a opté pour la peinture. Comme Marion avait déjà enseigné l'art, elle lui a enseigné les couleurs, les formes et les modèles. Dans le cadre du programme de réintégration de Bhawani au sein de la collectivité, il s'est inscrit à un cours d'art.

Marion explique que l'art améliore des habiletés comme la conscience, la concentration et la coordination œil-main. L'art aide aussi les gens à développer la persévérance en continuant à travailler sur un projet, et à apprendre quand s'arrêter.

L'œuvre de Bhawani a été présentée au *Abilities Arts Festival* de Toronto et dans un calendrier de l'*Ontario Brain Injury Association*. Ce calendrier incluait la déclaration suivante de l'artiste : « L'art est très important pour moi... Quand je vois que je peux faire quelque chose d'aussi beau, je n'arrive pas à le croire. J'adore peindre. Je crois que j'ai beaucoup de chance. »

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

## Pleins feux sur nos soignantes et soignants de l'année

Chaque année en octobre, Soins à domicile Bayshore célèbre un événement particulier pendant la semaine de l'Action de grâces. C'est la période où les succursales reconnaissent leur personnel soignant en organisation des activités spéciales en leur honneur.

La direction de chaque succursale sélectionne une personne exemplaire comme soignante ou soignant de l'année. Chaque récipiendaire reçoit 200 \$ et une attestation. « L'objectif est de reconnaître l'excellence et le dévouement du personnel réglementé et non réglementé à l'échelle nationale », déclare Liz Davy, directrice des ressources humaines de Bayshore.

Il s'agit sans conteste d'une décision difficile à prendre quand autant de personnes s'investissent à fond pour répondre aux besoins des clients. Les personnes sélectionnées fournissent un indice du talent, de l'enthousiasme et de l'engagement démontrés par les

gagnants de cette année. Des mots comme *fiable*, *professionnel*, *digne de confiance* et *aimable* ont été déclinés à l'infini, et plusieurs personnes ont été reconnues pour s'être dépassées en acceptant au besoin des quarts de travail supplémentaires ou en profitant d'une occasion pour acquérir de nouvelles compétences. Une succursale a écrit que la personne qu'elle avait choisie était « une excellente ambassadrice pour Bayshore ».

En effet, chaque soignante ou soignant agit comme ambassadrice ou ambassadeur de Bayshore auprès des clients, des proches ou des autres professionnels de la santé. Cette reconnaissance rend hommage aux personnes qui représentent Bayshore tous les jours et fait réfléchir sur ce qu'on entend par *servir ses concitoyens*.

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

Soignantes et soignants  
de l'année

# 2007

**Barrie** Lise St. Germain  
**Brockville** Margaret Barnett  
**Calgary** Carolyn Dewitt  
**Charlottetown** Marjorie MacKinnon  
**Edmonton** Wilhelma Abad  
**Fredericton** Patricia Pollock  
**Mississauga** Maria Stefanczyk  
**Halifax** Deborah Thompson  
**Hamilton** Connie Cuilian

**Kitchener** Susan Moyo  
**Moncton** Claudette Cormier  
**Montréal** Alan Phaneuf  
**Québec** Marie-Josée Minguy  
**Ottawa** Daisy Daley  
**Oshawa** Sheila Courneya  
**Saint John** Blenda Jensen  
**Sarnia** Randy Blake  
**Sault Ste. Marie** Terry-Lyn Wing

**Smiths Falls** Rhonda Shinn  
**St. Catharines** Cathy House-Byers  
**Sudbury** Brenda Broughton  
**Sudbury/Espanola** Linda Lees  
**Timmins** Ann Fraser  
**Vancouver (privé)** Edna Terencio  
**White Rock** Tracy Bechler  
**Winnipeg** Brenda Carlow

### Eli Lilly Canada commandite un nouveau programme

Eli Lilly Canada commanditera pendant un an un programme de Bayshore, appelé LEAD (*Lilly Education About Diabetes*). « Nous fournissons des services d'éducation sur le diabète partout au Canada aux clients atteints de diabète de type 2 qui doivent commencer à prendre de l'insuline ou changer de type d'insuline », explique Tammy Ash, directrice de programme de la Division des services pharmaceutiques de Bayshore.

Des infirmières éducatrices de Bayshore offriront le service gratuit aux clients inscrits au programme par leur médecin ou leur prestataire de soins. « Ce qui veut dire au moins quatre clients à la fois par médecin dans 50 régions, ajoute Tammy. Les médecins n'ont pas le temps de passer en revue l'insuline et son indication. Le programme LEAD aide à pallier ce manque quand les clients attendent d'être orientés vers un centre d'éducation sur le diabète. » Ce programme peut commencer dès décembre dans certaines régions.

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

### Deuxième conférence réussie sur les soins palliatifs à Saint John

La succursale de Bayshore à Saint John (Nouveau-Brunswick) a présenté la conférence *Living With Dying: A Journey of Grief* les 18 et 19 octobre derniers, laquelle était animée par les spécialistes en soins palliatifs, la D<sup>re</sup> Jane Simington de l'Université d'Alberta et la D<sup>re</sup> Gerri Frager du Centre de soins de santé IWK à Halifax. Environ 120 personnes, la plupart des professionnels de la santé, y ont participé.



« C'était merveilleux. Les conférencières nous ont totalement captivés, et la réponse dans les évaluations a été phénoménale », déclare Nicole Hamming, superviseuse des services cliniques de la succursale de

Nicole Hamming Bayshore à Saint John et organisatrice de l'événement. « Tout le monde était d'avis que c'était une expérience enrichissante, tant pour le personnel soignant que les membres de la famille. Nous avons pu partager beaucoup d'expériences. »

Cette conférence et les autres activités de financement organisées au cours de l'année a permis de recueillir 6 000 \$ pour l'*Hospice Greater Saint John*, qui soutient chaque année 600 familles.

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

### Bayshore continue à desservir le Nord du Manitoba



Dawn Marie Johnston

infirmier depuis 1985 à Santé des Premières nations et des Inuits, un programme de Santé Canada, et nous avons encore réussi à renouveler ce contrat », déclare Dawn Marie Johnston, directrice de secteur de la succursale de Winnipeg.

Dawn Marie explique que les collectivités autochtones dans le Nord du Canada nécessitent des soins infirmiers qui tiennent compte de leurs besoins holistiques, et que les 65 infirmières chevronnées qui leur sont affectées adorent le défi et prennent plaisir à l'aventure. « Elles développent un engagement solide envers les gens et les collectivités où elles travaillent », ajoute-t-elle.

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

### Un tournoi de golf aide à soutenir un hospice à Hamilton

En septembre, la succursale de Bayshore à Hamilton (Ontario) a organisé avec succès un tournoi de golf qui a permis de recueillir plus de 10 000 \$ pour l'hospice Dr. Bob Kemp, qui a ouvert ses portes en juin. C'était le troisième tournoi qu'elle organisait au profit de l'hospice. Jusqu'à maintenant, elle a recueilli 36 000 \$ au total pour l'hospice.

### Santé et sécurité (suite de la page 1)

de la part des commissions provinciales des accidents du travail. Bayshore a reçu récemment une remise de 32 000 \$ sur les primes versées à la CAT de l'Ontario en 2006 parce qu'elle a satisfait aux exigences en matière de leadership, de retour au travail et dans d'autres domaines.

Bayshore a également mis au point son programme de travail modifié, incluant de nouveaux délais et le placement des employés auprès d'organismes caritatifs quand les succursales n'ont pas d'affectation à leur offrir. Ken Chan, spécialiste en gestion des demandes de règlement, affirme qu'il a déjà constaté une importante amélioration dans les taux de retour au travail en Ontario.

L'an prochain, Bayshore prévoit donner des séances de formation pour répondre à des

Cet événement aussi réussi qu'amusant comportait des prix, de succulents repas et des trous à thème, et a attiré un soutien énorme de la part de la collectivité. « Notre siège social nous a grandement soutenus », déclare Linda McInnis, directrice des relations avec les collectivités de la succursale de Hamilton. « Notre président, Stuart Cottrelle, vient toujours jouer au golf. Les directeurs et directrices du siège social et des bénévoles nous ont aussi donné un fier coup de main. »

Pour ses efforts, la succursale de Hamilton a remporté le prix du meilleur solliciteur de fonds, un prix que Bayshore accorde pour la toute première fois et qui était accompagné d'une somme de 1 000 \$. « Nous en avons fait don à l'hospice aussi », ajoute Linda.

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

### Le président de Bayshore reçoit le prix de l'Entrepreneur de l'année

Le président et fondateur de Bayshore, Stuart Cottrelle, qui avait été sélectionné plus tôt cette année pour le prestigieux Grand Prix de l'Entrepreneur 2007 d'Ernst & Young, a été nommé Entrepreneur de l'année pour l'Ontario dans la catégorie Sciences et services de santé. Monsieur Cottrelle a commencé à exploiter Bayshore en 1993 et possède plus de 20 ans d'expérience dans le secteur des soins et services de santé à domicile.

« Cette distinction témoigne des efforts exemplaires de notre équipe de direction, du personnel de nos succursales et de notre personnel soignant partout au Canada, déclare M. Cottrelle. Le succès de notre entreprise leur revient, et ils méritent qu'on les reconnaisse. »

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

besoins spécifiques. « Par exemple, une succursale peut avoir bon nombre de jeunes clients, déclare Gail. Elle peut aussi avoir de nombreux clients âgés atteints de la maladie d'Alzheimer et de démence. La formation dépendra de la clientèle et de la succursale. »

Gail est heureuse des changements en cours. « Nous cherchons à développer une culture où la sécurité s'intègre dans notre façon de procéder. Je constate un progrès énorme. »

Chan est d'accord. « Chacun devrait envisager la santé et la sécurité comme faisant partie de son travail, et non comme une exigence. Je crois que les gens comprennent le message. »

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

## Témoignages

Je voudrais vous faire part de quelques commentaires au sujet des soins infirmiers qui m'ont été prodigués. Depuis environ octobre 2006 jusqu'à la mi-juillet cette année, certaines de vos infirmières m'ont prodigué des soins tout à fait exceptionnels. Toutes ces infirmières sans exception, des infirmières autorisées aux autres professionnelles de la santé, m'ont prodigué les meilleurs soins possible.

À ma sortie de l'hôpital, j'avais peur de mon ombre et bien sûr des soins que j'allais devoir recevoir encore. Les infirmières m'assuraient sans cesse sans perdre patience que tout allait bien se dérouler – ce qui a effectivement été le cas.

Veuillez transmettre cette note à votre personnel, car je tiens à ce que chaque soignante sache à quel point j'ai apprécié les soins qu'elle m'a prodigués.

– *Client de la succursale de Hamilton*

Soins à domicile Bayshore me fournit des soins à domicile depuis mon accident d'auto en juillet dernier.

Je vous écris avec plaisir, car je suis très impressionné par votre personnel et le niveau de soins qu'il prodigue.

Ma soignante, Eileen Ting, qui vient tous les matins pour me donner le bain ou une douche, est un don du ciel pendant cette période pénible. Elle me met vraiment à l'aise et elle a une façon bien à elle de me soigner sans jamais perdre son professionnalisme. À mon avis, Eileen se dépasse, car elle fait tout pour soulager ma douleur et assurer mon confort. Elle évalue mes besoins et agit en conséquence.

De plus, comme la cerise sur un gâteau, Eileen adopte la meilleure attitude soignante qui soit. Elle est motivante, positive et accomplit ses tâches avec joie. Elle n'a pas cessé de m'encourager depuis le premier jour et de me répéter que je me porterais mieux et que mon état et ma dépendance étaient temporaires.

Certains jours me semblent particulièrement pénibles et la douleur est tellement intense que je vois mal les progrès que j'ai réalisés. J'ai l'impression que mon état ne s'améliore pas. J'ai tendance à être très émotif quand la douleur est insupportable. Eileen ne se laisse pas influencer par ces jours difficiles. Elle garde toujours son attitude positive, encourageante et bienveillante.

Ce niveau de soins et de compréhension a une valeur inestimable. J'aimerais vous remercier pour l'aide précieuse que vous me fournissez pendant cette période critique et vous faire savoir à quel point votre personnel est extraordinaire, particulièrement Eileen.

– *Client de la succursale d'Edmonton*

Les soins prodigués à ma mère et à mon père étaient merveilleux. Le personnel se préoccupe vraiment des personnes qu'il soigne. [Notre] famille aurait beaucoup de mal à prodiguer des soins empreints d'autant de gentillesse. L'équipe de Fredericton est exceptionnelle. Ne perdez pas ces gens! Les gestionnaires, le personnel administratif, le personnel soignant à domicile, ils sont tous de premier ordre!

– *Fils de deux clients de Fredericton*

## 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  
Espanola (705) 869-1545  
Fergus (519) 843-6731  
Guelph (519) 843-6731  
Hamilton (905) 544-8282  
Kitchener (519) 749-8716  
London (519) 438-6313  
Mississauga (905) 896-0200  
Oakville (905) 844-5588  
Oshawa (905) 433-4002  
Ottawa (613) 733-4408  
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  
Vaughn (905) 707-1532  
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

Therese Bergeron *Timmins*  
Peggy Bernard *Winnipeg*  
Comfort Boateg *Hamilton*  
Tracy Burns *Hamilton*  
Lynn Corput *Cornwall*  
Shirley Egger *Hamilton*  
Lisa Ertolahti *Thunder Bay*  
Michael Farrow *Burnaby*  
Naida Finnamore *Fredericton*  
Joy Jenkins *Edmonton*  
Jessie Johal *Burnaby*  
Jean Laing *Winnipeg*  
Elva Ann Leandre *Hamilton*  
Mike Kronic *Mississauga*  
Lesley Mazan *Thunder Bay*

### Caron Moffett *Thunder Bay*

Angela Preocanin *Stoney Creek*  
- *dialyse*

### Louise Radford *Thunder Bay*

Elizabeth Saban *Hamilton*  
Karen Saroya *Burnaby*  
Miroslav Soskic *Hamilton*  
Doreen Wiltshire *Smiths Falls*  
Ming Zhong *Cornwall*  
Pam Zimmerman *Hamilton*

### 10 ans

Anne Campbell *Burnaby*  
Helen Goulet *Edmonton*  
Linda Meagher *Moncton*  
Ina Quildon *Hamilton*  
Daphne Wellington *Windsor*

### 15 ans

Kazimierz Burkowicz *Burnaby*  
Meta Evans *Thunder Bay*  
Priscilla (Percy) McDonald  
*Barrie*  
Helen Salpeter *Edmonton*  
Marion Rickett-Bebe  
*Edmonton*  
Josephine Yap *Burnaby*

### 20 ans

Joyce Baylis *Hamilton*  
Ingrid Notdorft *Edmonton*

### Correction du numéro d'octobre

### 5 ans

Louise Radford *Thunder Bay*

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.