



# 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)

## Bayshore reconnue comme l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada

Soins à domicile Bayshore est très fière d'annoncer qu'elle a été sélectionnée comme l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada – jusqu'à maintenant, la seule entreprise dans le secteur des soins à domicile à obtenir cette distinction. « C'est un grand honneur », déclare le président de Bayshore, Stuart Cottrelle. « Ce prix représente tout pour moi. »

Créé en 1993, le concours des 50 sociétés les mieux gérées au Canada est le principal programme national visant à reconnaître l'excellence des entreprises exclusivement canadiennes. Chaque année, des centaines d'entreprises y participent. Ce programme est commandité par Deloitte, le Groupe Entreprises CIBC, le *National Post* et la *Queen's School of Business*.

« Cette distinction démontre que nos efforts et notre engagement ont été reconnus par les gens de l'extérieur », déclare le directeur général, Kevin Webster.

C'est la première fois que Bayshore remporte ce prix. « C'est un témoignage de notre croissance au cours des cinq dernières années et de l'engagement continu de nos gens à fournir constamment d'excellents services », poursuit Kevin. Au cours des cinq dernières années, Bayshore a élargi son réseau de succursales, qui est passé de neuf succursales locales dans quatre provinces à 40 succursales à l'échelle nationale, et elle prévoit en ouvrir d'autres au cours des années à venir.

Le succès de Bayshore et sa nomination comme l'une des 50 sociétés les mieux gérées au Canada reposent sur quatre piliers :

1. une culture fondée sur l'engagement,
2. un modèle d'affaires diversifié,
3. une forte présence à l'échelle nationale,
4. une volonté d'intégration aux communautés qu'elle dessert.

Parmi ces quatre piliers, Stuart et Kevin estiment tous deux que Bayshore doit surtout son succès à sa culture fondée sur l'engagement. Le personnel de Bayshore, qui comprend 6 000 personnes, est déterminé à s'assurer que tous les besoins de nos clients sont comblés, en tout temps.

« La clé de notre succès, c'est que toutes nos succursales offrent des services uniformes », explique Kevin. La culture de chaque succursale est fondée sur l'engagement, et chaque membre du personnel est déterminé et habileté « non seulement à effectuer son travail, ajoute Kevin, mais aussi à se dépasser. »

Nous devons notre réputation enviable à la prestation constante de services de qualité supérieure. « Nous avons fait nos preuves très souvent, affirme Kevin. Nous avons prouvé que nous sommes parmi les meilleurs. »

La culture de Bayshore fondée sur l'engagement favorise la prestation de services de qualité et la création d'une réputation solide et d'une forte croissance, mais ce n'est pas le seul facteur qui contribue au succès de l'entreprise. La décision de Bayshore de diversifier ses activités au-delà des importants contrats du gouvernement et sa détermination à élaborer de nouveaux programmes, comme le programme de soins palliatifs et celui des soins aux blessés graves, ont créé des occasions de croissance et des possibilités de carrière pour les travailleurs de la santé.

En raison de sa croissance et de son expansion, Bayshore jouit maintenant aussi d'une présence nationale. Nous sommes la seule entreprise de soins à domicile à pouvoir offrir des services uniformes d'un océan à l'autre », précise Kevin. La forte présence de Bayshore à l'échelle nationale nous permet de travailler avec d'importantes

*(suite à la page 3)*

## La distinction nous place en bonne compagnie

Recevoir le prix des 50 sociétés les mieux gérées constitue un grand honneur. Cela signifie que Soins à domicile Bayshore se situe au rang des meilleures entreprises canadiennes. Cela signifie également nous avons démontré une gestion et un leadership exceptionnels.

Ne vous méprenez pas. Cette distinction ne vise pas à honorer le président, ni le directeur général. Elle souligne ce que nous faisons au domicile des clients. Elle reconnaît nos soignantes et soignants, et ce qu'ils font pour nos clients.

Une société mieux gérée en est une qui se dépasse ... et qui en fait plus. Dans notre cas, ce sont les soignantes et soignants qui en font plus. Nous avons remporté ce prix prestigieux à l'échelle du Canada à cause de tous ces petits gestes que notre personnel soignant pose et qui font toute la différence pour nos clients. Ce qui nous fait de nous une société meilleure ce sont aussi ces nombreuses histoires décrivant la manière dont quelqu'un a pris le temps, et la manière dont cette personne s'est dépassée et fait plus que prévu.

Les soins palliatifs sont un excellent exemple, car ils font partie de l'étape ultime de la vie. C'est un service merveilleux et profondément important. Et nous pouvons compter sur un grand nombre de personnes très dévouées qui en accompagnent d'autres quotidiennement pendant leurs derniers jours partout au pays.

Le parcours a été long. Nous avons tous travaillé fort et pris des décisions stratégiques clés pour atteindre cette étape : nous faire reconnaître comme l'une des sociétés

les mieux gérées au **Point de vue** Canada.

Cette distinction est, certes la cerise sur le gâteau, mais à la fin de la journée, c'est l'obtention de l'approbation de nos clients qui importe.

Stuart Cottrelle  
Président  
de Soins à domicile  
Bayshore



## Les récipiendaires des premiers prix de reconnaissance nationale

Soins à domicile Bayshore a le grand plaisir d'annoncer les gagnants du premier concours de reconnaissance nationale dans les catégories *Infirmière ou infirmier de l'année* et *Soignante ou soignant de l'année*. Zulma Hernandez, de la succursale de Windsor, a été nommée Infirmière de l'année, et Peter Kibich, de la succursale d'Edmonton, a été nommé Soignant de l'année.

« Ces distinctions reconnaissent que notre personnel infirmier et notre personnel soignant sont les personnes les plus importantes de notre entreprise », déclare Sue Robinson, une directrice du développement régional de Bayshore.

L'Infirmière et le Soignant de l'année ont été sélectionnés parmi les personnes retenues dans chacune des succursales dans ces deux catégories. Comme par le passé, chaque succursale sélectionnait son infirmière ou son infirmier de l'année et sa soignante ou son soignant de l'année.

Selon le directeur et la directrice de secteur de leur succursale respective, le dévouement et la compassion sont les deux mots qui semblent caractériser à la fois Zulma et Peter.



Zulma Hernandez reçoit le prix de Barb Nahybyda, directrice des services cliniques et de Mike Thoms, directeur de secteur (tous deux de la succursale de Windsor).

« Nous sommes ravis que Zulma soit reconnue à ce niveau », déclare Mike Thoms, directeur de secteur de la succursale de Windsor. Zulma est avec Bayshore depuis février 2003. Elle est infirmière, possède un baccalauréat en sciences, est spécialisée en soins palliatifs et parle quatre langues. Zulma, une petite femme tranquille et modeste, est entièrement dévouée à ses clients, et elle est reconnue pour défendre leurs intérêts. Elle aide également à encadrer les nouveaux membres du personnel et travaille comme préceptrice à l'Université de Windsor.

Zulma est aussi déterminée à se perfectionner qu'à se consacrer à ses clients. Même si sa charge de travail est énorme, elle se porte toujours volontaire pour de nouvelles activités, participe aux initiatives les plus récentes et se présente à toutes les séances de formation en cours d'emploi. Zulma offre souvent son aide en cas d'absolue nécessité,

en se dépassant constamment et en faisant toujours plus que prévu. « Elle a reçu un nombre incalculable de compliments, souligne Mike. Elle est bienveillante, consciencieuse, extrêmement intelligente et perspicace. Zulma est un modèle positif pour tous. »



Peter Kibich d'Edmonton en compagnie de Stuart Cottrelle.

Pareillement, Peter Kibich, Soignant de l'année, a fait forte impression sur ses collègues et clients à Edmonton. La directrice de secteur d'Edmonton, Donalda Farwell le décrit comme gentil, prévenant, respectueux et sincère, en plus d'être capable d'établir rapidement des liens avec les gens et de développer une relation profonde. « Dès la première visite chez un client, il devient instantanément son soignant préféré, explique Donalda. Ses clients affirment qu'il est comme un ami qui leur rend visite. »

Donalda est également impressionnée par le dévouement de Peter pour son travail. « Nous savons qu'il sera toujours là, déclare-t-elle. On peut compter sur lui sans faute. Si un client a besoin de lui, il travaillera sans prendre de jour de congé. »

Peter a commencé à travailler comme aide-soignant en 1999. Il s'est joint à Bayshore comme soignant en 2005. Il avait occupé auparavant divers postes dans des chemins de carrière différents, mais il a découvert qu'il aime s'occuper des gens. Il semble avoir trouvé le travail idéal. « Il est très content et adore ce qu'il fait, poursuit Donalda. Peter a une attitude positive et il respire la joie, ce que les clients trouvent très réconfortant. »

Peter et Zulma recevront chacun, au cours d'une cérémonie spéciale, une attestation et une lettre du président de Bayshore, Stuart Cottrelle, une montre Bayshore ainsi qu'une plaque pour leur succursale. « En reconnaissant Zulma et Peter, nous apprécions leur valeur, déclare Sue. Notre personnel soignant constitue notre plus important atout. Il nous représente au sein de la collectivité. Ils sont le reflet de Bayshore. »

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

### Une préposée de la succursale d'Ottawa reçoit un prix d'excellence



Maria Robinson

Maria Robinson, une préposée aux services de soutien à la personne de Bayshore, qui travaille dans un établissement de soins partagés dans la région d'Ottawa, est l'une des quatre récipiendaires du prix d'excellence décerné

récemment par le Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa. Le concours reconnaît les professionnels de la santé pour leurs contributions exceptionnelles à la collectivité et leur conduite exemplaire, conforme aux normes professionnelles et de soins les plus élevées.

« Nous sommes tellement fiers de Maria », affirme la directrice de secteur de la succursale d'Ottawa, Wendy Alexander. « Elle a été sélectionnée non seulement par le personnel de notre succursale, mais aussi par le directeur de soins de l'établissement et un gestionnaire de cas du CASC, ce qui confirme qu'on la tient en très haute estime. »

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

### Bayshore figure maintenant sur la liste des fournisseurs qualifiés de BC Interior Health

La *British Columbia Interior Health Authority* a informé récemment la succursale de Soins à domicile Bayshore à Burnaby que son nom avait été ajouté à la liste des fournisseurs qualifiés pour offrir des services de soutien à domicile à la population des régions d'Okanogan nord et sud, d'East Kootney, de Thompson Cariboo, de Shuswap et de

Kootney Boundary. Bien qu'une inscription sur la liste ne signifie pas ou ne garantit aucun lien contractuel futur avec cet organisme, celui-ci communique avec les fournisseurs lorsqu'il a établi ses besoins en services, et c'est à ce moment qu'un contrat peut se négocier.

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

### Calgary obtient un contrat de Calgary Health Region

Soins à domicile Bayshore vient d'obtenir un contrat de trois ans de *Calgary Health Region* avec une option de renouvellement de deux ans. Ce contrat prévoit la prestation de services de soutien à domicile, et doublera le volume de travail qu'effectue Bayshore actuellement pour cet organisme.

Bien que ce contrat débute officiellement en avril 2007, la succursale de Calgary prévoit commencer à transférer les clients en février. Bayshore a tenu un salon de recrutement et déployé d'importants efforts de recrutement afin de répondre à la demande accrue.

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

### La succursale de Winnipeg participe à la conférence des peuples autochtones

Soins à domicile Bayshore a eu l'honneur d'être invitée à la conférence des Premières nations et des Inuits sur les soins à domicile et en milieu communautaire, laquelle s'est tenue récemment à Winnipeg. Bayshore était le seul fournisseur de soins à domicile à y avoir été invité. La conférence a attiré plus de 350 personnes des communautés autochtones partout au pays, et comprenait une foire commerciale et des ateliers éducatifs de deux jours sur des sujets comme le traitement des



Joan Raphael a été promue directrice de secteur de la succursale d'Ottawa et remplacera Wendy Alexander, qui sera en congé de maternité pendant un an à

compter de février. Joan est infirmière et travaille pour Bayshore depuis 2004. Elle était superviseuse des services cliniques de la succursale d'Ottawa depuis 2005. Avant de se joindre à Bayshore, Joan exploitait sa propre entreprise de soins à domicile.

plaies, les soins palliatifs et le diabète.

Bayshore était l'un des commanditaires de la conférence, et un kiosque de la foire d'information était pourvu de plusieurs membres de notre personnel qui ont par ailleurs participé à divers ateliers. Bayshore aide à recruter le personnel des postes de soins infirmiers de 27 communautés autochtones se trouvant dans les régions éloignées du Manitoba. Selon la directrice de secteur de la succursale de Winnipeg, Dawn Marie Johnson, la participation de Bayshore à la conférence a permis de mieux faire connaître ses activités et a démontré son engagement à l'égard de ces communautés.

« Cela nous donne de la crédibilité, déclare Dawn Marie. Nous avons rencontré des tas de nouvelles personnes, et des gens avec lesquels nous avons seulement parlé au téléphone. C'était agréable d'associer un visage à un nom. Nous espérons être invités à nouveau l'an prochain. »

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

## Bayshore reconnue comme l'une des 50 sociétés les mieux gérées

(suite de la page 1)

organisations, comme les assureurs, les commissions provinciales des accidents du travail et les compagnies pharmaceutiques. Bayshore établit aussi des liens avec d'autres organismes, comme les hospices, pour élargir ses activités et les possibilités d'emploi pour son personnel.

Enfin et surtout, Bayshore a pris des décisions de gestion stratégique afin d'assurer que le système de gestion décentralisé des succursales et propre à leur milieu est l'une des valeurs fondamentales de l'entreprise. « Notre force est locale, soutient Kevin. Notre personnel soignant est habilité à faire ce qu'il faut pour le client au niveau local. »

Cette stratégie de décentralisation signifie

que les succursales de Bayshore cherchent à s'intégrer aux collectivités qu'elles desservent. Partout au pays, les succursales participent à des activités locales, « trop nombreuses pour être mentionnées ici », ajoute Kevin. Les gens de Bayshore nouent des liens au sein de leurs collectivités respectives de diverses façons, en organisant une fête pour célébrer la diversité culturelle (Mississauga) ou une conférence sur les soins palliatifs (Saint John), ou encore en participant à une réunion des peuples autochtones (Winnipeg). Et les relations sont au cœur même de tout ce que Bayshore fait.

Ainsi, la distinction des 50 sociétés les mieux gérées ne vise pas seulement à reconnaître un élément unique de Bayshore. Elle reconnaît

bon nombre des décisions stratégiques de l'entreprise, mais elle reconnaît avant tout l'engagement de l'ensemble de ses 6 000 employés.

Mais comment une entreprise s'assure-t-elle qu'elle peut soutenir ce niveau d'engagement et créer d'excellentes initiatives, d'excellents employés et une organisation exceptionnelle? « Vous devez envisager l'avenir, poursuit Kevin. Vous devez changer et innover constamment. Je suis persuadé que nos succursales seront en mesure de relever ce défi. »

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

## Témoignages

Je ne pouvais pas demander mieux des infirmières. Elles sont très expérimentées, bien renseignées, serviables et ponctuelles. Je suis heureuse qu'on m'ait affecté les mêmes infirmières 99,9 % du temps (vous apprenez à les connaître et savez qu'elles connaissent les soins qu'elles doivent vous dispenser, vous êtes donc plus à l'aise). J'ai aussi été impressionnée par la stagiaire. Quand une personne est malade, elle n'aime pas avoir affaire à des gens différents.

– *Cliente de la succursale de Sudbury*

La communication entre le personnel soignant, votre succursale, ma grand-mère et moi-même était excellente. J'ai comme l'impression qu'on formait une famille et que chacun d'entre vous prenait soin de la personne et de ses proches.

– *Petite-fille d'une cliente de la succursale d'Edmonton*

Le personnel soignant s'est dépassé pour rendre service à ma belle-mère. Il était difficile de se rendre chez elle par mauvais temps et les femmes devaient souvent marcher plusieurs coins de rue pour aller jusqu'à chez elle quand il neigeait fort. Nous sommes très heureux de pouvoir travailler avec le personnel et espérons que le niveau de soins et de confiance demeurera inchangé.

– *Beau-fils d'une cliente d'Edmonton*

Bayshore a excellé avec Jack à bord. Ses connaissances et son attitude à l'égard de son client étaient exceptionnelles. Je suis persuadé que vous avez d'autres soignants du personnel aussi exceptionnels que lui.

– *Aidante d'un client de la succursale de Fredericton*

Nous aimerions tous vous remercier de nous avoir aidés avec notre père. Le personnel de la succursale communiquait avec nous par téléphone

constamment et nous soutenait, cette aide nous a été très précieuse. Merci à Judie, qui a reconnu un grave problème et fait ce qu'il fallait pour assurer la sécurité de papa. Il souffrait d'insuffisance cardiaque ce jour-là et vos actions rapides ont permis d'éviter le pire. Merci à Anita pour les repas que vous lui avez préparés (à son goût) et de lui avoir tenu compagnie pendant qu'il mangeait.

– *Famille d'un client de la succursale de Fredericton*

Irène était une soignante compétente et expérimentée qui a contribué énormément au bien-être de ma femme, ajoutant une valeur thérapeutique aux soins physiques qu'elle lui prodiguait. Je lui accorde une note globale de A+.

– *Mari d'une cliente de la succursale d'Ottawa*

Sherry excellait à tous les points de vue pendant ses visites chez moi. C'est une infirmière extrêmement professionnelle, qui prodigue des soins de qualité en démontrant de la compassion pour le client – elle cherche à combler les besoins du client avant tout. Je crois que j'ai eu de la chance d'avoir Sherry comme infirmière visiteuse. D'autres infirmières sont venues chez moi avant, mais aucune ne me prodiguait des soins comme elle.

– *Cliente de la succursale de Chatham*

Quand je suis rentrée de l'hôpital, je devais prendre 20 à 25 médicaments et je ne savais plus où j'en étais. Mon cerveau semblait être dans le brouillard et je me sentais complètement abattue. Barbara m'a rendu visite le jour suivant et a remis de l'ordre dans tout ça. Quel soulagement. Elle a vérifié ma tension artérielle, mon cœur, mon poids et a dressé la liste de mes médicaments et des doses à prendre. Avec son aide, je me sentais relativement rassurée. À chaque visite, nous discutons de mon régime, des exercices et de mon bien-être général. Je suis heureuse de l'aide qu'elle m'a offerte et je la recommanderais à d'autres.

– *Cliente de la succursale de Mississauga*

## Le Club des anciens de Bayshore

### 5 ans

Dagmar Gubani *Barrie*  
Tammy Yu *Calgary*  
Judy Jewett *Fredericton*  
Bonnie Beardsworth *Moncton*  
Jean Ann Lowry *Mississauga*  
Elizabeth Zagorski *Mississauga*  
Mireille Gratton *Québec*  
Heather O'Regan *Ottawa*  
Dorothy Mercier *Smiths Falls*

### 10 ans

Joan Smith *Barrie*  
Estella Abines *Burnaby*  
Joan Lawrence *Calgary*  
Arsenia Carreon *Edmonton*  
Edna De Vera *Mississauga*  
Pauline Coyle *Saint John*  
Lisa Barbeau *Ottawa*  
Mike Coughlan *Ottawa*  
Yilma Mulunhe *Ottawa*

### 15 ans

Louisa Portugal *Burnaby*  
Norma Douglas *Ottawa*

### 25 ans

Sue Robinson *Mississauga*

*Correction du numéro de décembre*

### 5 ans

Imelda Ancheta *Sarnia*

## 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.