



La connexion



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

Programme Couvrir, nettoyer et dépister lancé pour préserver la santé des clients

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

Soins à domicile Bayshore a lancé un programme pour sensibiliser ses clients sur l'importance de bien se laver les mains et autres simples mesures dans le cadre de sa stratégie permanente visant à prévenir la propagation des maladies infectieuses.

Le programme Couvrir, nettoyer et dépister encourage les gens à suivre trois simples étapes :

Se **COUVRIR** le nez et la bouche avec un mouchoir en éternuant, en toussant ou en se mouchant, puis jeter immédiatement le mouchoir aux ordures. Si on n'a pas de mouchoir, on doit tousser ou éternuer dans son coude.

Se **NETTOYER** les mains après avoir éternué, avoir toussé ou s'être mouché ou même après avoir ramassé un vieux mouchoir. Il faut se laver les mains après avoir touché toute personne qui a éternué, a toussé ou qui s'est mouchée ou avant de cuisiner, manger ou se toucher les yeux, le nez ou la bouche. On doit se laver les mains avant de quitter les toilettes ou si on soigne une personne malade.

DÉPISTER pour les maladies contagieuses en surveillant sa propre santé. Surveiller les symptômes suivants : toux accrue, essoufflement, fièvre, tremblements ou frissons, nouvelle diarrhée ou éruption cutanée non diagnostiquées ou plaie qui coule considérablement.

Le Comité de contrôle et de prévention des maladies infectieuses de Bayshore a élaboré ce programme bien avant que la grippe H1N1 capte l'attention des Canadiens. Selon Stephanie Buchanan, présidente du comité et chef de pratique clinique au siège social de Bayshore : « Nous

devons montrer à nos clients à prévenir et contrôler l'infection et aussi leur fournir des outils pour le faire. Cette campagne vise surtout la sensibilisation des clients. Nos infirmières informent les clients de la propagation de toute maladie infectieuse et non pas seulement la grippe H1N1. »

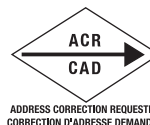
Les clients reçoivent une brochure illustrée avec des textes faciles à comprendre, de même qu'un aimant de réfrigérateur qui leur rappelle de se couvrir la bouche et le nez, se laver les mains et dépister. Madame Buchanan ajoute : « Nous insistons surtout sur le lavage des mains, mais nous avons un autre élément, celui d'une liste de symptômes qui indiqueraient que quelqu'un pourrait avoir une maladie infectieuse. Toute personne qui a ces symptômes devrait communiquer avec une infirmière de Bayshore. »



Toutes les succursales canadiennes de Bayshore donnent à leur personnel une formation permanente en prévention des maladies infectieuses. Elles offriront aussi le programme Couvrir, nettoyer et dépister à des événements communautaires tels que des cliniques de grippe et des foires sur la santé. Madame Buchanan ajoute : « Comme nous sommes une entreprise de soins de santé, on est considéré comme des experts. Les organismes

(suite à la page 2)

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



ADDRESS CORRECTION REQUESTED
CORRECTION D'ADRESSE DEMANDÉE



Favoriser une collectivité plus forte et plus en sécurité

Bayshore s'efforce de répondre aux besoins de la collectivité, qu'il s'agisse d'organiser des cliniques de tension artérielle gratuites pour les personnes âgées, des ajustements aux masques de protection respiratoire au visage des professionnels de première ligne ou des campagnes de financement pour soins palliatifs.

Cet automne, la propagation des maladies infectieuses, dont la grippe saisonnière et le virus H1N1, a été une très grande préoccupation. Nous avons tous un rôle à jouer pour prévenir les maladies et des outils comme le programme de prévention des infections Couvrir, nettoyer et dépister de Bayshore peuvent nous aider à nous protéger mutuellement et aussi le grand public.

Notre tirage annuel au profit des banques alimentaires est une autre mesure prise pour sensibiliser les gens et rallier les collectivités autour d'un enjeu clé. Radio-Canada signale que la fréquentation des banques alimentaires s'est considérablement accrue durant la récession. En mars dernier, 800 000 Canadiens ont visité des banques alimentaires*, soit près de 18 pour cent de plus qu'à la même période en 2008. Nous espérons que le tirage encouragera tous les participants à se rappeler des gens dans le besoin à l'approche du temps des Fêtes.

Stuart Cottrelle
Président de Soins à domicile Bayshore

*Source: www.cbc.ca/canada/nova-scotia/story/2009/11/17/food-bank-recession-canada-hunger.html

Point de vue



Le sondage des employés donne un important aperçu

Les résultats du sondage des employés de Soins à domicile Bayshore sont arrivés et ils donnent déjà un important aperçu de ce que doit faire l'entreprise pour réaliser son mandat d'être un « Lieu de travail exceptionnel ».

Soraiya Walji, chef de l'innovation, Relations avec le personnel chez Bayshore a affirmé : « Nous avons appris ce qui importe aux employés et ce que nous devons faire pour mieux les engager, tant au niveau national que local. Le sondage nous aide aussi à identifier où nous pouvons appuyer davantage les diverses succursales. »

Le personnel sur place signale qu'il jouit d'excellentes relations de travail. Il aime les horaires flexibles de Bayshore et l'appui qu'il obtient des collègues et des gestionnaires. Il croit aussi que Bayshore offre un milieu de travail heureux et sécuritaire et il est à l'aise de signaler des problèmes aux superviseurs.

Tant le personnel sur place que le personnel administratif aimeraient obtenir plus de rétroaction sur le rendement, plus de détails sur des occasions d'avancement dans l'entreprise et de meilleurs avantages sociaux. Le personnel administratif croit aussi que sa charge de travail est parfois trop élevée pour la période de travail allouée.

Quelles sont les prochaines étapes? Des rapports pour les succursales individuelles et des groupes de consultation pour explorer des occasions d'amélioration. Madame Walji ajoute : « Nous espérons faire d'autres sondages à l'avenir pour nous permettre d'être plus au diapason des employés et de mieux répartir nos ressources et nos efforts. »

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

Couvrir, nettoyer et dépister (suite de la page 1)

non liés à la santé comptent sur nous pour assurer cette formation.

Même après la saison de la grippe, le programme Couvrir, nettoyer et dépister sera essentiel aux efforts de Bayshore de protéger la santé de ses clients. Ce

programme est conçu pour faire partie des modes d'exploitation standard. Il nous faudra toujours enseigner aux gens comment dépister la maladie. »

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

Un tirage qui appuie les banques alimentaires locales

Ruth Visser, de l'*Open Arms Mission* à Welland, Ontario, a gagné le prix de 5 000 \$ dans le cadre du tirage annuel de Bayshore au profit des banques alimentaires. Elle est l'adjointe du directeur administratif et elle remettra fièrement son prix à l'*Open Arms Mission* qui s'occupe d'une banque alimentaire pour les résidents de la région de Niagara/Welland depuis 22 ans et qui dépend entièrement de dons de la collectivité. Voici sa réaction dès qu'elle a appris qu'elle avait gagné : « Heureusement que j'étais assise. J'étais en délire! »

Madame Visser a ajouté : « Dernièrement, la banque a accueilli bon nombre de personnes sans emploi et qui ont besoin d'aide en attendant de se trouver un nouvel emploi. Compte tenu de notre économie actuelle, il est toujours très difficile de trouver du travail; notre clientèle a donc augmenté, tout comme la demande pour nos services. »



Jodie Schaefer, directrice de secteur de la succursale de St. Catharines, remet le chèque à Ruth Visser de l'*Open Arms Mission* à Welland, Ontario.

Ce tirage donne aux succursales l'occasion de reprendre contact avec leurs partenaires dans la collectivité et les sources clients dans le secteur des soins de santé. Les participants au tirage reçoivent des cartes promotionnelles avec un mot de passe qui leur permettent de s'inscrire au tirage sur le site Web de Bayshore.

Parmi les sources clients, il y a : planificateurs de congés, travailleurs sociaux, médecins, gestionnaires d'établissements de santé, personnel hospitalier, personnes-ressources de compagnies d'assurance et de la Commission des accidents du travail (CSPAAT) et autres professionnels des soins de santé. Pour la toute première fois, le tirage était ouvert au grand public afin que les succursales puissent davantage sensibiliser les gens aux services de Bayshore.

La personne gagnante a reçu une somme de 5 000 \$ pour remettre à une banque alimentaire de leur communauté. Bayshore remet aussi 200 \$ à chaque employé administratif de la succursale qui obtient le plus grand nombre de sources clients et qui participe au tirage. Cette année, c'est la succursale de Windsor, Ontario, qui a obtenu ce résultat.

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

Bayshore fait l'acquisition d'un fournisseur de soins à domicile de Saskatoon



De gauche à droite : Monica Beavis, Debby Criddle et Mary Human.

Soins à domicile Bayshore a fait l'acquisition du *Nightingale Nursing Group Inc.*, un fournisseur respecté de soins à domicile de Saskatoon qui offre des services de soins infirmiers et personnels et de nettoyage, de même que des soins infirmiers dans des communautés éloignées du Nord et sur des chantiers miniers.

« C'est vraiment une bonne acquisition. *Nightingale* emploie du personnel dévoué et talentueux et nous sommes privilégiés qu'il fasse maintenant partie de notre équipe », c'est ce qu'affirme Elissa Kraus Gamble, directrice du développement régional pour l'Ouest du Canada de Bayshore.

Selon Debby Criddle, directrice de secteur de la succursale qui travaille à *Nightingale* depuis 1990 : « Nous avons vraiment hâte d'essayer de nouvelles idées et d'accroître nos services. » C'est un sentiment que partage ses directrices de traitement clinique Mary Humen et Monica Beavis. Bayshore partage nos normes, nos valeurs et notre éthique. Nous apportons beaucoup à Bayshore et Bayshore ajoutera encore plus de valeur à nos services. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec egamble@bayshore.ca et dcriddle@bayshore.ca.

Le personnel de l'Est de l'Ontario reçoit une formation en documentation

Les infirmières des succursales de l'Est de l'Ontario de Bayshore ont profité de « Protégez-vous, protégez votre pratique », un programme de formation récemment offert pour assurer une documentation saine. Parmi les participantes, il y avait des infirmières des succursales d'Ottawa, de Brockville et de Smiths Falls et des représentantes d'*At Home Hospice*, du Centre d'accès aux soins communautaires de la région de Champlain et d'autres organismes. Selon Debbie Watt, directrice du traitement clinique de la succursale Ottawa – Secteur gouvernemental et organisatrice du programme : « La documentation touche tout

un chacun; c'est pourquoi nous avons offert le programme à d'autres agences.

Madame Watt voulait adopter une démarche proactive au concept de la responsabilité. Elle a demandé à une ancienne collègue infirmière, Ethyllynn Phillips, agente de responsabilité professionnelle à la Société de protection des infirmières et infirmiers du Canada, d'animer l'atelier. Madame Watt a affirmé : « Ce fut une expérience révélatrice. L'atelier a réitéré l'importance de se protéger par la documentation et expliqué les conséquences de ne pas se documenter efficacement. Les gestionnaires doivent aussi connaître le soutien et l'éducation qu'exige le personnel sur place pour relever les nombreux défis qu'ils rencontrent. »

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

Nouveaux responsables du développement pour appuyer monInfirmière

Bayshore accueille trois nouveaux responsables du développement qui appuieront le nouveau service monInfirmière offrant des évaluations de santé personnelle à domicile. Ce nouveau personnel de vente établit présentement des partenariats avec des organismes dont les clients et les employés pourraient profiter de monInfirmière. Il fournit des programmes de marketing et des procédures opérationnelles pour appuyer les nouvelles relations et il aidera les succursales de Bayshore à faire le marketing du service monInfirmière.

Selon Mike Kronic, directeur du marketing de Bayshore : « Il y a beaucoup d'intérêt pour monInfirmière dans un grand nombre d'importants secteurs commerciaux et nous sommes en train d'établir des partenariats avec plusieurs entreprises bien connues. »



De gauche à droite : Nancy Galer, Vivian Iliescu et Joe Gagliardi.

Vivian Iliescu travaille dans le secteur des établissements de soins de santé et de retraite. Ancienne représentante en produits pharmaceutiques, elle a une grande connaissance de l'industrie des soins de santé.

Joe Gagliardi vise le secteur des services financiers. Il a beaucoup d'expérience dans l'industrie des services financiers, y compris les ventes interentreprises.

Nancy Galer travaille dans le secteur du détail. Elle a plusieurs années d'expérience dans la concession de vente au détail.

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

Le téléthon de l'Hospice Cornwall surpasse l'objectif



De gauche à droite : Katie Oberg, Karen Chisholm, Marie Lefebvre, Diane Pedersen, Elaine Marchand et Shari Larkin.

Six employées de notre succursale de Cornwall, Ontario, ont récemment travaillé bénévolement au tout premier Téléthon de l'Hospice Cornwall. Organisé par les Services et soins communautaires *Carefor*, cette campagne de financement a été diffusée en direct à la chaîne de radiotélévision locale. En seulement six heures, elle a recueilli une somme de 43 272 \$, bien au-delà de son objectif de 15 000 \$.

Durant le téléthon, il y avait des animateurs invités, des artistes, du personnel et des bénévoles de l'hospice et des donateurs qui ont échangé des anecdotes sur les diverses

façons dont l'établissement a changé leur vie. L'équipe de Bayshore a répondu au téléphone durant les deux premières heures de l'événement.

Selon Diane Pedersen, directrice de secteur de la succursale de Cornwall : « Nous sommes un grand partisan des activités de *Carefor* visant à sensibiliser les gens et à recueillir des fonds pour l'Hospice Cornwall. Le téléthon fut très amusant et nous espérons recueillir encore plus de fonds l'an prochain! »

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

Témoignages

Nous voulons exprimer notre très grande reconnaissance pour les soins que nous avons reçus d'un des meilleurs infirmiers. Nous avons rencontré Blaine McLellan durant une visite mensuelle au médecin de ma sœur. En seulement quelques minutes, nous savions qu'il était très spécial. Nous étions émerveillés de la façon dont ma sœur pouvait si bien communiquer avec lui. Je savais immédiatement que nous avions trouvé un infirmier très spécial.

Un ton exceptionnel a été établi dès notre toute première visite à domicile. Blaine est entré chez nous d'une façon à la fois discrète et respectueuse et il a clairement expliqué à Hilda que son seul but était de l'aider. Même si elle savait que sa maladie était fatale, il était important pour Hilda de pouvoir contrôler sa vie pendant aussi longtemps que possible. Blaine a parlé des soins qu'il lui donnerait de sa façon très douée et le réconfort qu'il lui a apporté a été accueilli avec gratitude.

Ses visites étaient toujours faites sans intrusion. Il prenait discrètement soin de Hilda en répondant à tous ses besoins médicaux, tout en lui racontant de petites anecdotes et en célébrant avec elle ses petites victoires comme une sortie particulière qu'elle aurait faite ou un repas exceptionnel qu'elle aurait dégusté.

À mesure que la maladie progressait et que la situation devenait de plus en plus difficile, il trouvait toujours un détail positif et, lorsqu'il quittait, Hilda se sentait toujours un peu mieux.

Bayshore est très bien représentée par Blaine. Il est un précieux atout à votre organisation. Il ne rate jamais une occasion de parler très favorablement de tous ses collègues de travail, hommes et femmes, et il reconnaît leur bon travail bien plus que le sien. Il accepte toujours des remerciements avec humilité et trouve tout à fait naturel et normal le travail qu'il fait.

– Une famille d'une cliente de la succursale de Sarnia.

Bayshore rend hommage aux soignants et soignantes de l'année

Encore une fois, Soins à domicile Bayshore célèbre les réalisations de son personnel de première ligne à l'occasion de ses prix « Soignants et soignantes de l'année ». Ce programme annuel souligne l'engagement et la compassion que manifestent quotidiennement les candidats et candidates, tout en offrant aux succursales de l'entreprise une occasion formelle de remercier leur personnel travailleur.

Chaque succursale de Bayshore choisit son soignant ou sa soignante de l'année. Cette année, les éloges pour les personnes nommées ont été à la fois enthousiastes et sincères. Bon nombre d'entre elles ont été reconnues pour leur professionnalisme et leur courtoisie et aussi pour leur attitude positive et bienveillante. Toutes ces personnes ont reçu des commentaires élogieux de clients et leurs

familles, de même que de leurs propres collègues.

Il y a aussi plusieurs exemples de soignants qui, régulièrement, font plus que leur devoir pour s'assurer de répondre aux besoins de leurs patients. Erna Griffin est l'une de ces employées. Les coordonnatrices de la succursale d'Edmonton la décrivent comme « toujours agréable et une excellente ambassadrice pour Bayshore! » La nomination ajoute : « Elle est non seulement toujours prête à accepter les clients les plus exigeants, mais elle a un impact positif sur leur vie. »

Les récipiendaires reçoivent un somme de 200 \$ et un certificat de mérite lors d'événements spéciaux organisés en leur honneur.

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

Gagnants pour 2009

Soignants et soignantes de l'année

Barrie Lise Vallee

Brockville Donna St. John

Burnaby Luzviminda Manloto

Calgary Suzie Perez

Charlottetown Lori Matheson

Chatham Mary Sue Bechard

Cornwall Denise Gareau

Edmonton Erna Griffin

Fredericton Richard Paradis

Halifax David Ross

Halifax (dotation)

Linda MacDonald

Hamilton Lorna Maxwell

Kelowna Lorn Muenz

Kitchener Rose Ghiorghis

Mississauga (gouv.)

Mariam Kruseman

Mississauga (privé)

Panzie Flemming

Moncton Elaine Target

Montréal Georgette Monzanga

North Vancouver Yvonne Nuss

Oakville Isata Kaindenah

Ottawa Maria Molero

Ottawa (privé) Amanda Berard

Oshawa Crystal Stewart

Québec Nicole Couture

Saint John Brenda Negus

Saint John Rachel Robichaud

Sarnia Ellen Louzon

Smiths Falls Rosemary Riley

St. Catharines Jennifer Gammon

Sudbury Wanda Craig

Thunder Bay Debbie Tenkula

Timmins Kimberley Pelletier

Toronto Rosalinda Padua

Vancouver (privé)

Elizabeth Elias

Windsor Elizabeth Holding

White Rock Harman Sidhu

Winnipeg Loida Panganiban

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
Elliot Lake	(705) 942-3232
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
Regina	1 866 561-1559
Saskatoon	(306) 652-3314
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.