

regards sur les soins aux personnes gravement blessées

Idées, tendances et solutions en matière de soins aux personnes gravement blessées | Février 2007 | www.bayshore.ca

Les partenariats permettent à Bayshore d'offrir des soins de qualité supérieure à ses clients gravement blessés

Afin de fournir des services de santé de qualité supérieure au domicile de personnes gravement blessées partout au Canada, Soins à domicile Bayshore a forgé des partenariats avec un grand nombre d'intervenants communautaires, notamment les hôpitaux, les associations sans but lucratif vouées à la santé et les commissions provinciales des accidents du travail. Lisez ce qui suit pour savoir comment ces partenariats favorisent la collaboration et rehaussent les soins prodigués à nos clients.

L'équipe de soins du siège social

L'équipe nationale de soins de Bayshore, en poste à son siège social à Mississauga (Ontario), est souvent le premier groupe avec lequel une personne gravement blessée entre en contact. « Les demandes de services nous parviennent de partout au pays. Nous évaluons les besoins et retransmettons les demandes à nos succursales qui s'occupent alors de fournir les services demandés », explique la directrice de l'équipe de soins du siège social, Mary Plaudis.

L'équipe offre aussi son soutien aux succursales qui dispensent des soins aux blessés gravés. L'identification des lacunes dans les services est un élément critique de ce processus. « Sans bon nombre de communautés, le personnel infirmier et soignant ne possède pas la formation spécialisée requise pour aider les clients médullisés ou atteints d'une lésion cérébrale acquise », ajoute Plaudis.

Pour combler ce besoin de formation, Bayshore fait appel aux compétences d'organismes sans but lucratif qui veulent améliorer la qualité de vie de leurs membres. En 2006, l'équipe chargée de l'élaboration des services cliniques et l'Ontario Brain Injury Association (OBIA) ont uni leurs efforts pour élaborer un programme de formation sur les lésions cérébrales à l'intention du personnel infirmier et des préposés aux services de soutien à la personne. Ce programme est mis en œuvre actuellement dans toutes les succursales de Bayshore au Canada. « La formation a fait une grande différence dans les cas qui nous sont confiés et nous aide à mieux comprendre les besoins et les comportements de nos clients », poursuit Plaudis.

Bayshore élabore aussi actuellement un programme de formation avec la *Canadian*



Équipe de soins du siège social de Bayshore, dans le sens horaire à partir du coin inférieur gauche : Monika Brunner, Keena Naik, Brenda Hunter, Suzanne Amodéo et Mary Plaudis.

Spinal Research Organization et collabore avec ses partenaires du secteur de la santé pour améliorer les services d'autres façons. « Les commissions des accidents du travail (CAT) nous ont demandé d'examiner des façons pour faciliter la transition du centre de réadaptation à la maison et de veiller à la prestation de soins de même qualité au domicile des clients », déclare Monika Brunner, directrice du développement commercial et membre de l'équipe de soins du siège social. Bayshore a par conséquent intégré les visites à l'hôpital à son processus d'évaluation.

« Nos clients ont l'esprit tranquille lorsque nous demandons à notre directrice des services cliniques, et dans certains cas à tous les membres de l'équipe de soins, de les rencontrer à l'hôpital et d'élaborer un plan en fonction de leur personnalité », affirme Brunner.

Vancouver

La succursale de Bayshore à Vancouver s'occupe des cas de clients privés et de cas qui lui sont confiés par des tiers (*WorkSafeBC*, la *Insurance Corporation of British Columbia* et diverses compagnies d'assurance). Pour s'assurer que les compétences de son personnel soignant sont à jour, la succursale tient tous les mois des séances de formation sur des sujets comme les techniques de levage, les transferts, la santé

de la peau et la documentation (comme le font d'autres succursales de Bayshore). « Nos gestionnaires des services cliniques s'assurent que tout notre personnel soignant possède les compétences nécessaires et est à l'aise avec les nouveaux clients, particulièrement les clients gravement blessés », déclare Debbie Sicker, directrice de secteur de la succursale de Vancouver.

En janvier, certains employés ont terminé le programme de formation de l'OBIA. Sicker est très heureuse de pouvoir en informer sa communauté, et elle le fera à la *Pacific Coast Brain Injury Conference* qui aura lieu en février. « Je visiterai également les centres de réadaptation et les hôpitaux, et je discuterai avec les responsables des congés et je leur ferai savoir que nous disposons de personnes formées pour dispenser des soins aux blessés graves », poursuit-elle.

Edmonton

La succursale de Bayshore à Edmonton a un certain nombre de clients gravement blessés, dont quatre quadriplégiques qui nécessitent des soins 24 heures par jour. La succursale s'est associée à la division de l'Alberta de l'Association canadienne des paraplégiques (ACP) en 2005 en vue d'offrir des séances d'information sur les difficultés auxquelles sont confrontées ces personnes.

« Nous offrons un atelier d'une journée sur les lésions médullaires au personnel soignant, aux fournisseurs de services et aux gestionnaires de cas », déclare la directrice de secteur de la succursale d'Edmonton, Donalda Farwell. « Les sujets abordés portent notamment sur la prévention des plaies, les activités de la vie quotidienne, et la fonction de la vessie et des intestins. » Plus de 60 personnes y ont participé, y compris des conseillers de la CAT de l'Alberta et le personnel de l'ACP.

La succursale collabore aussi avec les gestionnaires de cas du CAT et le personnel du *Glenrose Rehabilitation Hospital*. « Avant qu'un

Bayshore
Soins à domicile

client ne reçoive son congé, notre personnel soignant se rend à l'hôpital et travaille avec le personnel sur place, déclare Farwell. Cela facilite la transition au domicile. »

Saint John

Pour améliorer les services offerts aux clients gravement blessés au Nouveau-Brunswick, la succursale de Bayshore à Saint John a l'intention de devenir le point de contact central pour ces types de cas et les sources clients. Cette succursale se trouve à proximité de bon nombre des partenaires clés, ce qui en fait une alliée très prisée. « Le bureau principal de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail du Nouveau-Brunswick (CSSIAT), qui nous envoie la plupart des cas de personnes gravement blessées, et son centre de réadaptation sont situés à Saint John », déclare Brian Kierstead, directeur de secteur de la succursale de Saint John. « Nous desservirons toute la province, à l'exception de Fredericton et de Moncton, où nous avons des succursales. »

Kierstead souligne l'importance de former des alliances afin de rehausser la qualité des soins. Il cherche sans cesse de nouvelles occasions d'entente avec des partenaires potentiels. « Les alliances sont essentielles non seulement pour les clients gravement blessés, ajoute-t-il, mais aussi pour les partenaires qui financent ou fournissent les services aux clients potentiels de Bayshore. Elles servent à nous promouvoir auprès d'autres partenaires potentiels et confirment que Bayshore est déterminée à offrir la formation nécessaire et à travailler avec eux. »

Toronto

La succursale de Bayshore à Toronto s'occupe chaque année d'une multitude de cas de clients gravement blessés. « Il s'agit souvent de personnes ayant subi un accident d'automobile ou un accident du travail – nous avons aussi beaucoup d'accidentés de la construction, comme des personnes qui tombent d'un toit ou d'une échelle », déclare Ava Orr, directrice des services cliniques de la succursale.

Orr explique que les clients atteints d'une lésion cérébrale ont en général besoin au début de soins infirmiers pendant quelques mois. Lorsque leurs besoins diminuent, ils font appel aux services de préposés aux services de soutien à la personne, qui dans le passé avaient rarement suivi une formation spécialisée. « Grâce à notre

Soins à domicile Bayshore : un leader dans la prestation de soins à domicile aux personnes gravement blessées

Soins à domicile Bayshore est une entreprise canadienne exploitant plus de 30 succursales à travers le pays. La population canadienne lui fait confiance depuis 1966 pour la prestation de services de santé communautaire et à domicile. Bayshore travaille de concert avec bon nombre d'organismes offrant des services de santé spécialisés à domicile aux personnes gravement blessées, comme les commissions provinciales des accidents du travail, les compagnies d'assurance automobile, les fournisseurs de services de réadaptation et les organismes de soins gouvernementaux. Pour de plus amples renseignements sur l'un ou l'autre des services ci-dessous, veuillez téléphoner au 1 866 265-1920.

Soins aux traumatisés crâniens et aux personnes médullolésées • Soins des plaies et des brûlures • Soins des fractures et des amputations • Soins palliatifs • Soins infirmiers 24 heures par jour • Soins personnels et services de soutien à domicile • Planification des soins aux personnes gravement blessées • Évaluation des risques • Enseignement • Coordination des soins avec des tiers.

partenariat avec l'OBIA, nous pouvons donner des séances de formation à notre personnel tant réglementé que non réglementé », précise-t-elle.

La succursale travaille aussi en partenariat avec *Health In Motion*, une entreprise spécialisée dans les services de réadaptation. « Nous faisons souvent appel à leurs services pour aider des clients que la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario nous envoie, et aussi pour des séances de formation sur les techniques de transfert et de levage, explique Orr. Une ergothérapeute pourrait ainsi nous offrir des conseils et venir observer un client pendant qu'il fait la cuisine ou utilise sa marchette. Ils peuvent aussi offrir des services de physiothérapie à un client qui est incapable de suivre un programme en milieu hospitalier. »

Orr est persuadée que les partenariats que Bayshore établit avec d'autres organismes en vue de parfaire la formation du personnel rehausseront la qualité de vie des clients. « Quand les gens sont gravement blessés, vous êtes confrontés à une foule d'émotions – la dépression et la dénégation – et si quelqu'un n'a suivi aucune formation pour travailler avec ce type de personnes, l'état du client risque de se détériorer très rapidement », explique-t-elle.

Sudbury

« À Sudbury, beaucoup de blessures graves sont dues à des activités récréatives et à des accidents du travail », souligne le directeur de

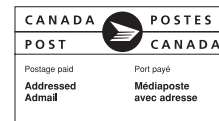
la succursale de Sudbury, Jeff Sampson. « Nous sommes aussi le carrefour des services de santé pour le nord-est de l'Ontario, ainsi quiconque retourne à Kirkland Lake ou d'autres communautés risque de passer par notre succursale. »

Pour coordonner et rehausser les soins, la succursale a conclu bon nombre de partenariats. « Nous nous associons avec les compagnies d'assurance, les centres d'accès aux soins communautaires et les associations de personnes médullolésées ou de traumatisés crâniens, en fonction de la source de financement ou de l'aide à laquelle une personne est admissible, ajoute Sampson. Nous avons également obtenu l'aide de divers organismes pour former notre personnel infirmier et nos préposés aux services de soutien à la personne. »

Ensemble pour resserrer les normes

Partout au pays, Bayshore reconnaît que ses clients peuvent grandement profiter des partenariats qu'elle établit. « Les partenariats nous permettent d'atteindre beaucoup plus de gens », affirme Brenda Hunter, superviseuse des services cliniques pour blessés graves. « Nous croyons que beaucoup de personnes ont besoin d'aide, mais parfois elles ne savent pas vers qui se tourner. Nous voulons que les gens sachent que nous nous spécialisons dans les soins aux blessés graves. Par le biais de nos partenariats, nous pouvons leur offrir plus d'options et améliorer les soins qu'ils reçoivent. »

Regards sur les soins aux personnes gravement blessées est un bulletin d'information de Soins à domicile Bayshore, destiné aux clients gravement blessés et aux professionnels de la santé. Les opinions exprimées dans le présent bulletin ne correspondent pas nécessairement à celles de Soins à domicile Bayshore. Pour de plus amples renseignements et pour toute proposition d'article, veuillez communiquer avec le Service du marketing de Soins à domicile Bayshore par téléphone au (905) 822-8075 ou 1 800 668.9490 ou par courriel à mkrunic@bayshore.ca.



Bayshore
Soins à domicile

QUEST DU CANADA Calgary • Edmonton • Vancouver • Winnipeg ONTARIO Barrie • Brockville • Chatham Cornwall • Fergus • Guelph • Hamilton • London • Mississauga • Newmarket • Oakville • Ottawa • Sarnia Sault Ste. Marie • St. Catharines • Smiths Falls • Sudbury • Thunder Bay • Timmins • Toronto • Windsor • Vaughn QUÉBEC Montréal Québec EST DU CANADA Charlottetown • Fredericton • Halifax • Moncton • Saint John