



# La connexion



*Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie*

## Quelques soins additionnels peuvent considérablement aider à domicile

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](http://www.bayshore.ca)



Bon nombre de gens qui reçoivent des soins à domicile financés par le gouvernement ne savent pas qu'ils peuvent ajouter des heures de services privés pour mieux répondre à leurs besoins. Aussi, ils ne savent peut-être pas qu'ils peuvent être admissibles à du financement par de l'assurance personnelle ou collective.

Soins à domicile Bayshore a lancé une campagne nationale de sensibilisation pour aider les clients à mieux comprendre leurs choix. Selon Kevin Webster, directeur général de l'entreprise : « Nous avons plus de 50 000 clients à travers le pays qui reçoivent des services de soins à domicile financés par le gouvernement. Dans bien des cas, le gouvernement ne peut pas assurer tous les soins dont les patients ont besoin. Il y a des services permettant aux gens de vivre de façon autonome, comme des soins personnels essentiels, l'entretien ménager et l'épicerie, qui ne sont pas couverts. Nous informons nos clients qu'ils ont le choix d'obtenir des services additionnels en les payant eux-mêmes. »

Les clients peuvent ajouter des visites d'infirmières ou de préposées aux services de soutien à la personne (par exemple, avoir deux visites par

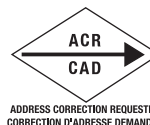
semaine au lieu d'une) ou ajouter des heures à chaque visite. Selon Mary Plaudis, directrice de l'équipe soignante nationale de Bayshore : « Si vous recevez trois heures de soins financés par le gouvernement, mais vous croyez que l'idéal serait cinq, il est très abordable d'ajouter deux heures. Ces soins pourraient être assurés par la même personne, assurant ainsi un service transparent. »

Bayshore aide aussi ses clients à mieux comprendre leurs choix de financement. Mme Plaudis ajoute : « Nous gérons tout financement par tiers, y compris les compagnies d'assurance, les assureurs automobiles ou les commissions d'indemnisation des accidents du travail. Les gens ne connaissent peut-être pas les services auxquels ils sont admissibles. Si vous recevez des prestations de maladie de votre employeur ou de celui de votre conjoint, vous ne réalisez peut-être pas que votre police prévoit des soins infirmiers à domicile pour compléter vos soins assurés par le gouvernement. »

Les succursales de Bayshore visent à répondre aux demandes de services additionnels. Par exemple, les clients servis par notre succursale de Cornwall,

*(suite à la page 3)*

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



## À vous de décider : s'occuper de vos besoins à domicile

Soins à domicile Bayshore a des milliers de clients partout au Canada, dont plusieurs reçoivent des services à domicile financés par le gouvernement. Le financement pour ces services, ainsi que le nombre d'heures et leur attribution varient d'une province à l'autre. Dans plusieurs cas, malheureusement, il est impossible de subvenir à tous les besoins d'une personne.

Si vous vous êtes déjà dit : « J'aimerais tant que ma préposée aux services de soutien à la personne de Bayshore pourrait rester une heure ou deux de plus; il y a tant à faire », considérez ceci, car vous avez des choix :

Comme l'explique notre article de fond, les soins à domicile ne se limitent pas à ceux fournis par le gouvernement. Vous pouvez ajouter des services, souvent avec les mêmes soignants, en payant vous-même. Vous pouvez aussi être admissibles à du financement d'assureurs ou d'autres sources. Vous n'êtes pas seuls – les succursales de Bayshore et notre équipe nationale de soignants ont beaucoup d'expérience à aider les gens à mieux comprendre leur couverture d'assurance.

N'attendez pas un jour de plus. Prenez la décision d'apprendre et de comprendre vos choix.

Stuart Cottrelle

Président de Soins à domicile Bayshore

### Point de vue



## Le travail d'équipe appuie les clients blessés

Quand des clients gravement blessés font la transition entre l'hôpital ou le centre de réadaptation et la collectivité, la collaboration entre leurs professionnels de la santé est essentielle. Chaque cas est unique et il faut toujours considérer des facteurs comme l'appui de la famille et les conditions de logement.

En plus d'un médecin, les clients ont aussi, en général, un gestionnaire de cas ou un travailleur social qui assure la planification et la liaison entre les divers organismes, y compris les agences gouvernementales et les commissions d'indemnisation des accidents du travail. Des professionnels, comme des physiothérapeutes et des diététistes, participent aussi s'il y a lieu.

Selon John Steeves, directeur fondateur d'ICORD, un centre de recherche sur les traumatismes médullaires à Vancouver : « La démarche en équipe est vraiment incroyable – elle permet aux professionnels de la santé de devenir très spécialisés dans leur secteur d'activité. Le patient obtient alors les meilleurs soins possible dans chaque discipline. »

Les clients et leurs familles doivent se considérer membres de l'équipe. Ils peuvent aider en favorisant la communication – par exemple, en compilant de l'information pour les professionnels de la santé dans une reliure mobile.



Chris Clark

Les travailleurs en soins à domicile font aussi partie de l'équipe. Bayshore vise à assurer non seulement l'uniformité au niveau des soignants, mais aussi du soutien moral. Selon Chris Clark, directeur de secteur

à la succursale de Vancouver de Bayshore : « Il faut parfois plus de temps pour trouver les bonnes personnes. Nous nous efforçons toujours d'établir ces rapports et ces liens, car c'est la situation idéale pour notre personnel, nos clients et leurs familles. »

Pour en savoir plus, communiquez avec le siège social de Bayshore au 905-822-8075.

## Bayshore collabore avec Motion Specialties pour promouvoir monInfirmière

Soins à domicile Bayshore a entrepris un partenariat avec *Motion Specialties*, une entreprise canadienne qui fournit des solutions complètes et personnalisées aux personnes ayant des besoins de mobilité, pour promouvoir monInfirmière, un service offrant aux clients des visites à domicile pour surveiller et gérer leur santé.



Pour un temps limité, les clients de *Motion Specialties* qui achètent des services monInfirmière recevront un coupon-remise d'une valeur de 100 \$ en produits achetés aux établissements participants. Les représentants commerciaux aux succursales de Bayshore font la promotion de cette offre, tandis que les établissements de *Motion Specialties* à Ottawa, Toronto, Mississauga, Hamilton, London, Kitchener, St. Catharines, Oshawa et Barrie affichent de l'information sur monInfirmière. Le personnel de vente au détail est aussi formé sur ce programme.

Selon Vivian Iliescu, une responsable du développement chez Bayshore : « Nous croyons que monInfirmière s'adapte bien aux clients de *Motion Specialties*, car plusieurs d'entre eux pourraient avoir des problèmes liés à leur mobilité et leur autonomie à leur propre domicile. C'est un excellent partenariat – nos infirmières peuvent aussi diriger les clients à *Motion Specialties* et nous sommes sûrs qu'ils iront à un fournisseur fiable. »

*Motion Specialties* a été fondée en 1985 et possède 22 établissements à travers le pays, mais surtout en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. L'entreprise fournit des évaluations et de l'équipement à essayer à domicile et un service ininterrompu. Elle aide aussi ses clients à mieux comprendre le choix de financement.

David Fraser, président de *Motion Specialties*, affirme que ce partenariat avec Bayshore profite des valeurs des deux entreprises : « Nos cultures sont très semblables. Nous pensons aux gens d'abord et avant tout et Bayshore partage la même culture. Notre réputation et la qualité de nos services sont très importantes, je considère donc que c'est un excellent partenariat. Il y a aussi beaucoup de croisement en ce qui concerne notre clientèle respective. »

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



### Les infirmières de la succursale d'Ottawa retournent à l'école

La succursale des Services privés de Soins à domicile Bayshore à Ottawa participe à une innovatrice initiative en santé qui permet aux élèves du secondaire d'avoir accès à des soins médicaux professionnels gratuits.

Durant une demi-journée par semaine, les élèves de l'école secondaire Sir Guy Carleton à Nepean peuvent visiter une clinique sur place, sous la responsabilité du docteur Byron Lemmex, un médecin local, et une infirmière de Bayshore.

Cette clinique, située au rez-de-chaussée de l'école, a été lancée en novembre dernier. Une évaluation des besoins, effectuée par des élèves en nursage du Collège Algonquin et du personnel au Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, a révélé, qu'entre autres, les élèves avaient besoin de conseils en nutrition et en désaccoutumance au tabac.

Le directeur de l'école, Kevin Bush, a récemment affirmé à un journal local que plusieurs élèves n'ont pas accès à d'autres services médicaux.

Mme Joan Raphael, directrice de secteur de la succursale affirme : « Nous sommes heureux de constater que la clinique fonctionne bien et compte déjà bon nombre de succès chez les élèves. » Mme Raphael a pris connaissance du projet en écoutant une entrevue radiophonique avec le directeur de l'école. Elle ajoute : « J'ai été très heureuse de constater qu'un grand nombre de nos infirmières s'intéressaient au projet et à quel point la clinique avait été bien accueillie par les élèves. »

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

### Lincoln Alexander visite la pharmacie de Hamilton

Les clients de *Dell Pharmacy Home Health Care Centre* à Hamilton, ont été agréablement surpris de rencontrer Lincoln Alexander, l'ancien Gouverneur de l'Ontario lors de sa visite pour commémorer la Journée de reconnaissance des personnes âgées. Monsieur Alexander est le porte-parole honoraire de la division *Home Health and Mobility* de *Dell Pharmacy*.

La succursale de Hamilton de Bayshore a offert une clinique de tension artérielle et de glycémie lors de cet événement. La succursale a d'excellents rapports avec la pharmacie. Une fois par mois, la succursale offre une clinique d'une demi-journée et les gens se mettent en ligne longtemps avant qu'elle ouvre ses portes. Aussi, le personnel de Dell participe aux ateliers de formation clinique de la succursale.

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

### Bayshore est, encore une fois, l'une des 50 meilleures entreprises au Canada!

Pour une quatrième année consécutive, Soins à domicile Bayshore a été nommée l'une des 50 entreprises les mieux gérées au Canada. Elle a obtenu cette désignation pour la première fois en 2006, puis elle s'est conformée à de strictes normes pour se requalifier en 2007 et en 2008. En 2009, la désignation a exigé une nouvelle soumission complète qui a remis Bayshore dans un vaste groupe d'entreprises candidates qui se faisaient concurrence pour obtenir la désignation.

Elle reconnaît l'excellence d'entreprises appartenant à des intérêts canadiens et gérées par des Canadiens et dont les revenus dépassent 10 millions de dollars. Des centaines d'entreprises rivalisent selon un processus rigoureux qui évalue leurs pratiques et leurs compétences de gestion. Selon Mike Kronic, directeur du marketing de Bayshore : « Nous sommes très fiers d'avoir été nommés l'une des 50 entreprises les mieux gérées au Canada pour une quatrième année. Essentiellement, il nous fallait tout recommencer le processus, mais c'est merveilleux de constater que notre entreprise a pu miser sur le succès qui nous avait permis d'obtenir cette désignation la première fois. »

M. Stuart Cottrelle, président de Bayshore, a affirmé que d'excellentes pratiques commerciales, une orientation vis-à-vis de la clientèle et un engagement au leadership étaient les principaux facteurs ayant assuré le succès de Bayshore.

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



**June Kerry** s'est jointe à Soins à domicile Bayshore à titre de directrice de partenariats cliniques dans les provinces maritimes. Mme Kerry, une infirmière, appuiera les

succursales pour mieux commercialiser les programmes cliniques et de soins infirmiers de l'entreprise.

Mme Kerry contribue une expérience et des connaissances additionnelles pour aider à reconnaître des occasions innovatrices dans le système de santé. Sa carrière s'étend sur plus de 30 ans et inclut l'enseignement, la recherche et le travail administratif de haut niveau. Elle affirme : « J'ai eu d'excellentes occasions, tant en soins de courte durée qu'en soins communautaires. Je travaille dans le système de santé depuis longtemps et j'ai un réseau bien établi qui nous sera très utile dès maintenant et à l'avenir. »

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



**Carolann Gillam** a été nommée directrice de secteur intérimaire de notre succursale de Sarnia qui dessert le comté de Sarnia-Lambton, en Ontario. Mme

Gillam travaille à la succursale depuis 2005 et connaît très bien son exploitation et son personnel. Selon Sue Robinson, une directrice en développement régional de l'entreprise : « Mme Gillam est extrêmement travaillante et possède un grand sens de l'humour. Elle a d'excellentes aptitudes en relations humaines et en service à la clientèle. »

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

## Quelques soins additionnels... (suite de la page 1)

Ontario, ont accès à un programme local appelé Solutions de soins complets, lancé en décembre dernier. Parmi les services offerts, il y a : services infirmiers et de soutien à domicile prolongés, comme soins personnels, entretien ménager, garde d'adulte, transport aux rendez-vous, courses et soins de podologie. Ce programme offre aussi la phlébotomie et la cueillette de spécimens à domicile.

Mme Diane Pederson, directrice de secteur à la succursale de Cornwall affirme : « La plupart des clients sont des personnes âgées recevant des soins à domicile; mais ce sont aussi d'excellents services pour les personnes qui travaillent et qui ont des parents âgés. »

Les clients et leurs familles peuvent communiquer avec leur infirmière gestionnaire ou leur succursale Bayshore

pour discuter comment améliorer leurs soins à domicile. M. Webster ajoute : « Les gens ne peuvent pas prendre de décisions s'ils ne comprennent pas ce qu'il y a à leur disposition. Il est très important d'être bien informé et de se sentir libre d'agir. »

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

## Témoignages

Après trois semaines à l'hôpital, récupérant de fasciite nécrosante, je suis retournée à la maison pour être soignée par Soins à domicile Bayshore. Malgré mon scepticisme au départ, je me considère chanceuse d'avoir eu Sherri Dunlop comme infirmière et chef d'équipe.

Sherri me visitait deux fois par semaine à mon retour à la maison. Elle devait changer mes pansements deux fois par semaine. Ce n'était pas une tâche facile pour Sherri; c'était un processus long, pénible et douloureux. Sherri était toujours joviale et pleine de vie. Elle transformait ma journée quand elle arrivait chez moi. Elle était consciente de ma douleur lorsqu'elle changeait mes pansements. J'ai été impressionnée quand elle a tenté une autre façon de les changer. Grâce à sa nouvelle méthode, le processus était beaucoup moins pénible. J'étais si reconnaissante.

Avec le temps et les fins de semaine, j'ai connu d'autres membres de son équipe. Elles étaient toutes joviales et très aidantes pendant ce long processus de changement de pansements qui a duré plusieurs jours, semaines et mois. J'ai bien apprécié la camaraderie entre les membres

de l'équipe. Il était agréable d'être entourée d'un groupe de femmes qui aimaient vraiment travailler ensemble en équipe.

Je n'ai vraiment pas assez de compliments à faire à Sherri et son équipe. Elles ont joué un rôle prépondérant à mon rétablissement. Maintenant que je n'ai plus la visite de Sherri, je la manque tout comme on manque une amie.

– Une cliente de la succursale de Barrie

Je fus vraiment émue de recevoir votre carte de condoléances lors du décès de mon conjoint. Nous venons à peine de réaliser la triste réalité.

Notre association avec Bayshore a été brève, mais j'ai été très impressionnée par votre dévouement et votre efficacité et par l'excellente jeune femme que vous nous avez envoyée pour soigner mon conjoint.

Je suis très reconnaissante envers toutes les personnes qui l'ont soigné et pour votre sincère geste de sympathie.

– Conjointe d'un client de la succursale de Halifax

## Un jour à la fois : une préposée aux services de soutien à la personne aide une famille en difficulté



Pauline Manahan

Lorsque Pauline Manahan, préposée aux services de soutien à la personne à la succursale Mississauga – Secteur gouvernemental, a visité l'une de ses clientes pour la première fois, elle a eu tout un choc – le logement de la cliente était sale et infesté de coquerelles et de souris. Au début,

Mme Manahan était frustrée. Elle effectuait son travail et nettoyait un peu, mais dès son retour, c'était les mêmes dégâts.

Voulant aider, Mme Manahan a écouté la famille pour mieux comprendre ses problèmes. La cliente est tombée malade après avoir eu son deuxième enfant. Son conjoint, qui ne comprenait pas bien les pratiques d'hygiène et de nettoyage, et sa fille de 11 ans éprouvaient de la difficulté à entretenir le logement.

Éventuellement, les autorités ont décidé que la cliente devait se rendre dans un foyer de soins infirmiers, car les conditions ne s'amélioreraient pas. Mme Manahan s'est entendue avec la famille : si elle était prête à s'aider elle-même, Mme Manahan l'aiderait à garder la mère à domicile.

Elle a montré au conjoint à faire le ménage et la lessive. Elle laissait des notes indiquant les tâches à faire entre ses visites. Elle a rencontré le concierge de l'immeuble pour qu'il applique un fumigène et répare la plomberie.

Selon Maria Chorley, infirmière surveillante à la succursale de Mississauga, qui a constaté dès le départ l'impact des efforts de Mme Manahan : « Ce n'était pas facile pour ces gens de se prendre en main après des années de négligence, mais Mme Manahan a encouragé la famille à prendre soin d'elle-même et de son logement. »

Lors d'une récente visite, Mme Chorley a demandé à la cliente si elle était fière de sa famille d'avoir fait des changements positifs. « J'ai été accueilli avec un oui et un grand sourire. Elle a ensuite regardé Mme Manahan en souriant, en insinuant que c'était grâce à elle. »

Mme Chorley croit que, grâce à l'aide de Mme Manahan, la famille continuera à faire des progrès. « Je voulais tout simplement faire savoir à Bayshore la différence qu'une de ses employées a faite en y mettant du cœur. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [mchorley@bayshore.ca](mailto:mchorley@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
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](mailto:mmamak@bayshore.ca), Site Web : [www.bayshore.ca](http://www.bayshore.ca).