

La connexion

La solution en matière de soins

Printemps 2004

Vol. 3, n° 1

Le programme de gestion globale du client améliore les soins dispensés aux clients gravement malades et blessés

Soins de santé Bayshore a introduit le programme de gestion globale du client l'an dernier afin de résoudre certains des problèmes auxquels sont confrontés les fournisseurs de services d'assurance maladie, comme les commissions provinciales des accidents du travail et les compagnies d'assurance automobile, notamment en ce qui a trait à la prestation de services de santé. Le programme prévoit la coordination et la prestation d'une variété de services aux personnes gravement malades et blessées nécessitant des soins complexes.

« Les gestionnaires de cas des compagnies d'assurance et des commissions provinciales des accidents du travail doivent souvent gérer un nombre important de cas et répondre rapidement aux besoins de leurs clients, explique Susan Thorne, directrice du développement commercial de Bayshore. Notre programme présente un intérêt certain pour eux : ils perdent moins de temps à chercher et à coordonner les services dont leurs clients ont besoin. Ils peuvent se consacrer par conséquent davantage à leurs clients et à la gestion plus efficace de l'ensemble des cas qui leur sont confiés. »

Le programme de gestion globale du client prévoit la gestion et la coordination de tous les traitements et services de santé requis par une infirmière coordonnatrice unique. La continuité des soins est ainsi assurée, les objectifs de soins sont uniformes, l'état du client est suivi de façon efficace, et les renseignements sont communiqués régulièrement aux gestionnaires de cas des clients. Ce programme permet aussi aux assureurs de réduire leurs frais puisqu'ils peuvent consacrer à une autre activité le temps qu'ils passent normalement à trouver des fournisseurs et à coordonner les services offerts par chacun d'entre eux.

Pour mettre en œuvre ce programme, Bayshore peut compter sur son réseau national d'infirmières, d'ergothérapeutes, de physiothérapeutes et de préposées aux services de soutien à domicile. Ces professionnelles évalueront et dispenseront les traitements, les soins et les services requis au domicile des clients tout au long du processus de rétablissement. Bayshore, qui possède près de quarante d'expérience, est en mesure d'offrir une grande variété de services à des personnes de tout âge grâce à sa vaste équipe de soignantes.

« La plupart des personnes gravement malades et blessées nécessitant des services de réadaptation ont également besoin de services de santé à domicile, qui sont l'activité principale de Bayshore, déclare Susan. Ainsi, le programme aide non seulement les assureurs à gérer divers fournisseurs de services, mais il leur permet aussi d'accéder directement à des professionnelles capables de répondre aux besoins de leurs clients. »



Équipe responsable du programme de gestion globale du client : Keena Naik (assise), Susan Thorne et Mary Plaudis (debout de g. à d.).

Dans un premier temps, les antécédents médicaux et les besoins de tous les clients sont évalués par une infirmière spécialisée de Bayshore. Cette infirmière, qui travaille de concert avec les autres membres de l'équipe soignante du client, recommande le niveau de soins requis à une coordonnatrice du service à la clientèle de Bayshore.

(suite à la page 2)

Aperçu de Soins de santé Bayshore

Soins de santé Bayshore vise à améliorer la qualité de vie des Canadiens et à préserver leur dignité et leur autonomie depuis plus de trente ans. Bayshore est une entreprise canadienne qui offre une vaste gamme de services de santé communautaire et à domicile par l'intermédiaire de plus de vingt-quatre succursales à travers le pays. Nos services de santé à domicile comprennent des soins infirmiers, des soins personnels, des services de soutien et des services de dames de compagnie. Nos services comportent un avantage supplémentaire : nous effectuons des évaluations gratuites à domicile et vérifions si les soins nécessaires sont couverts par des régimes d'assurance privée ou de l'employeur. Nous offrons également des services de dotation en personnel de relève, des séances d'information santé, des programmes de vaccination, des services pharmaceutiques et des programmes de réadaptation.



Le programme de gestion globale du client améliore les soins dispensés aux clients gravement malades et blessés

(suite de la page 1)

Cette dernière obtient ensuite l'autorisation de l'assureur pour débiter la prestation des services au client. Tous les traitements et soins recommandés, de même que les coûts, sont approuvés avant le début de la prestation des services.

Une des caractéristiques clés de ce programme est qu'il permet la communication régulière de renseignements à l'assureur par l'intermédiaire d'une seule personne : la coordonnatrice du service à la clientèle de Bayshore. Ce processus aide à s'assurer que les services fournis correspondent aux besoins particuliers du client, qu'il n'y a pas de doublement de services et que les renseignements se rapportant aux soins dispensés sont exacts et communiqués de manière efficace.

« L'expérience et les compétences de nos coordonnatrices du service à la clientèle sont un élément essentiel du processus, ajoute Susan. Nos coordonnatrices communiquent de façon suivie avec l'équipe soignante du client et l'assureur, mettent en œuvre les plans de traitement et de soins, veillent à assurer la prestation des services et facilitent les modifications apportées aux services fournis. »

Bayshore cherche à se démarquer comme un fournisseur de services de santé à domicile en prenant le temps de jumeler les

besoins de chaque client avec les soignantes et les professionnelles spécialisées en réadaptation les plus appropriées. Les coordonnatrices affectées au programme de gestion globale du client de nos 27 succursales au Canada sélectionnent les employées en tenant compte de leur expérience et de leurs aptitudes à traiter l'état particulier d'un client, de leur personnalité et de leurs affinités culturelles. Souvent, les clients et leurs proches rencontrent le personnel soignant avant que les services débutent pour s'assurer qu'ils sont à l'aise avec l'équipe. Rares sont les cas où le jumelage est inapproprié, et en cas de remplacement de personnel, le nouveau personnel est sélectionné conjointement par les différentes parties.

« Le succès du programme est surtout attribuable à notre engagement et à notre souci de sélectionner au mieux l'équipe soignante la plus apte à répondre aux besoins du client, souligne Susan. Nous avons reçu jusqu'à présent d'excellentes rétroactions de nos clients, de leurs proches et des assureurs au sujet du programme. »

« Bayshore a adopté essentiellement l'approche multidisciplinaire de l'équipe de réadaptation du milieu hospitalier et l'a transposée dans la communauté. Les résultats : un processus plus efficace et un rétablissement plus rapide du client. »

Des séances d'information sur les soins à domicile destinées à mieux renseigner le public

Tenter de trouver des solutions et des réponses dans le labyrinthe des services de santé à domicile est déroutant et compliqué pour bon nombre de Canadiens, surtout la première fois, lorsqu'ils, ou un de leurs proches, sont sur le point de sortir de l'hôpital et nécessitent des soins à domicile. Plusieurs ne savent pas par où commencer pour obtenir des réponses, et c'est peut-être l'obstacle le plus difficile à franchir.

C'est à cette étape que l'aide de Bayshore peut être précieuse. Nous avons mis à la disposition de toutes les succursales une présentation informative et simple, dont elles peuvent se servir lors de rencontres individuelles ou de séances en groupe. La présentation, intitulée *Les soins à domicile : comment faire le bon choix*, répond aux questions les plus fréquentes sur les soins à domicile : les services offerts, comment y accéder et où trouver les sources de financement.

La présentation PowerPoint, qui peut être adaptée par n'importe quelle succursale, a été élaborée suite à une étude menée par Bayshore indiquant qu'un grand nombre de personnes ne savent pas ce en quoi consistent les services de santé à domicile ni comment y accéder.

« Cette étude, de même que les expériences quotidiennes de nos succursales, font ressortir l'importance de mieux renseigner les gens sur les services de santé à domicile lorsqu'ils ont à prendre une décision », déclare Mike Kronic, directeur général du marketing de Bayshore. La séance d'information fournit non seulement des renseignements essentiels sur la façon d'accéder aux

services de santé à domicile, mais nous permet d'adopter une approche plus consultative et informative lorsque nous renseignons le public. »

Une fois la séance donnée, le personnel de notre service à la clientèle en assure habituellement le suivi en envoyant une lettre de remerciements aux participants et en leur demandant s'ils ont besoin d'aide supplémentaire ou d'un complément d'information. Notre personnel essaie également de communiquer régulièrement avec eux jusqu'à ce qu'ils prennent une décision.

« J'aime surtout me servir de la présentation pour des séances en petits groupes, souligne la directrice de secteur d'Ottawa, Wendy Alexander. C'est une façon efficace et non intimidante d'aider les gens avant qu'ils soient en situation de crise et aient besoin d'en savoir plus sur les services de santé à domicile. »

Elissa Kraus, directrice de secteur de Vancouver, s'est servi récemment d'une version modifiée de la présentation pour répondre aux questions d'une délégation de professionnels de la santé japonais, venus rendre visite à sa succursale.

« J'ai discuté des services de santé à domicile, de la façon dont ces services s'intègrent dans le système de santé canadien tant en Colombie-Britannique qu'au Canada, et comment nous aidons les gens à se retrouver dans le système et

le dédale des options offertes », explique Elissa.

Toutes les succursales de Bayshore peuvent maintenant offrir la présentation *Les soins à domicile : comment faire le bon choix* à leurs communautés respectives afin de tenir le public au courant des options offertes dans le secteur des services de santé à domicile.



Nouvelles en bref de Bayshore

Création d'une base de connaissances organisationnelles grâce à un logiciel de gestion des renseignements d'affaires

En mars dernier, Bayshore a implanté avec succès le logiciel de gestion des renseignements d'affaires *Business Intelligence* de Cognos, un outil permettant d'assurer le suivi des indicateurs de rendement. Ce logiciel permet à Bayshore d'examiner tous les jours de façon instantanée les indicateurs clés de rendement (comme la satisfaction de la clientèle) en un rapport unique. Ce logiciel permet aussi de générer en quelques secondes des rapports d'analyse et d'évolution des tendances qui permettent aux équipes de qualité des succursales de mieux comprendre les changements ayant une incidence sur leurs activités et les modifications nécessaires pour obtenir les meilleurs résultats. À l'échelle nationale, ce logiciel s'intègre bien dans toutes les bases de données de nos succursales et permet une analyse plus complète des indicateurs de rendement au moment de l'établissement des points de référence. L'acquisition de ce logiciel représente une étape importante dans l'évolution de Bayshore, notamment en ce qui a trait à la mesure des résultats atteints au niveau de la prestation des services à domicile, et permet à l'entreprise de se démarquer dans le secteur de la prestation de services de santé adaptés aux besoins.

À la redécouverte de la dimension humaine des soins infirmiers

En janvier dernier, Bayshore avait invité Jean Watson, Ph.D. théoricienne des soins infirmiers de renommée internationale à venir à Burlington pour discuter de ses théories sur la dimension humaine des soins. L'événement tant attendu a eu les résultats escomptés : aider les infirmières à se rappeler la raison pour laquelle elles ont choisi d'exercer la profession infirmière. Les théories de madame Watson et sa présentation passionnée ont été accueillies avec enthousiasme par près de 400 infirmières et étudiantes en sciences infirmières, dont certaines venaient d'aussi loin que Sudbury.

Madame Watson est professeure en sciences infirmières et ancienne doyenne de l'École des sciences infirmières de l'Université du Colorado. Elle a aussi fondé le *Center for Human Caring* au Colorado, publié un grand nombre de livres et d'articles, et donne des conférences à l'échelle internationale. Elle était accompagnée de Janet Quinn, Ph.D, professeure agrégée à l'École des sciences infirmières de l'Université du Colorado. L'inspirante allocution de madame Quinn portait sur le rôle des infirmières en tant qu'instrument de guérison et de soins.

Le séminaire s'est terminé par un débat de spécialistes, auquel ont participé notamment Jean Watson, Janet Quinn, Adeline Falk-Rafael, présidente de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario, et Barb Mildon, présidente de l'Association canadienne des infirmières et infirmiers en santé communautaire.

Les succursales de Vancouver et de Sainte-Foy obtiennent des contrats du ministère des Anciens combattants

Les succursales de Vancouver et de Sainte-Foy ont obtenu des contrats d'un an du ministère des Anciens combattants du Canada pour la prestation de services d'évaluation infirmière de relève aux

bureaux du ministère dans leurs régions. Les contrats déjà en vigueur comprennent des options de renouvellement de deux ans.

Hamilton, Brockville et Cornwall obtiennent de nouveaux contrats

Le CASC de Hamilton a accordé récemment un contrat à la succursale de Hamilton de Bayshore pour la prestation de soins personnels et de services de soutien à domicile. La succursale était au nombre des cinq fournisseurs qui ont obtenu un contrat de trois ans avec une option de renouvellement de deux ans. La proposition de Bayshore avait été préparée conformément aux exigences du nouveau processus d'appel d'offres du gouvernement de l'Ontario, et la succursale de Hamilton était la première à obtenir un contrat selon le nouveau processus.

Au nombre des autres contrats accordés à Bayshore par divers CASC, signalons deux contrats de trois ans pour la prestation de soins infirmiers et de services de soutien à domicile dans les comtés de Lanark, Leeds et Grenville dans l'Est de l'Ontario. Cette région est desservie par la succursale de Bayshore à Brockville. Suite à l'obtention de ce contrat, cette succursale ouvrira un bureau satellite dans la région de Smiths Falls.

La succursale de Bayshore à Cornwall a appris à la fin mars qu'elle venait d'obtenir un contrat pour la prestation de soins infirmiers au CASC pour les comtés de l'Est. Il s'agit d'un contrat de cinq ans comprenant la prestation de soins infirmiers spécialisés.

Nominations récentes



Caroline Pick



Mike Thoms



Shelley Wark-Martyn



Mike Valkama

Caroline Pick s'est jointe récemment à Bayshore comme directrice générale des ressources humaines. Elle apporte plus de 15 ans d'expérience en gestion des ressources humaines, et était membre du conseil d'administration d'un organisme de soutien à domicile.

Mike Thoms est le nouveau directeur de secteur de la succursale de Windsor de Bayshore. Il se joint à nous après avoir occupé divers postes en gestion des ventes et du service à la clientèle dans le secteur des services de santé et de réadaptation.

Deux nouveaux directeurs des relations avec les collectivités se sont joints récemment à l'équipe de Bayshore. **Shelley Wark-Martyn**, qui est en poste à la succursale de Calgary, apporte une vaste expérience en gestion et en formation des ventes dans le secteur des produits de consommation et était également députée au parlement ontarien. **Mike Valkama** de la succursale de Toronto, possède une vaste expérience dans le secteur des soins de santé, notamment dans les ventes et la gestion. Il était jusqu'à récemment directeur d'une unité administrative d'un fournisseur de soins à domicile.

Les directeurs des relations avec les collectivités de Bayshore servent d'agents de liaison avec le grand public et créent des liens avec les divers partenaires du secteur de la santé.

Répertoire des succursales

SIÈGE SOCIAL

2464 South Sheridan Way, Suite 201
Mississauga (Ontario) L5J 2M4
Téléphone : (905) 822-8075
1 877 24-7 CARE
Télécopieur : (905) 822-8397
Courriel : info@bayshore.ca
Site Internet : www.bayshore.ca

En Ontario, vous pouvez obtenir de l'information sur nos services de santé 24 heures par jour, sept jours sur sept, en téléphonant au numéro sans frais :
1 877 24-7 CARE

ONTARIO

Brockville

555 California Ave Unit 8
P.O. Box 277
Brockville (Ontario) K6V 5V5
Téléphone : (613) 345-3371
Télécopieur : (613) 342-0499

Cornwall/Hawkesbury

112 Second Street West
Time Square
Cornwall (Ontario) K6J 1G5
Téléphone : (613) 938-1691
Télécopieur : (613) 936-1798

Hamilton

555 Concession St, 2nd Floor
Hamilton (Ontario) L8V 1A8
Téléphone : (905) 544-8282
Télécopieur : (905) 544-5855

Bureau satellite de London -

743 Richmond St., Suite 202
London (Ontario) N6A 3H2
Téléphone : (519) 438-6313
Télécopieur : (519) 438-6530

La région du Grand Toronto

25 Watline Avenue, Suite 501
Mississauga (Ontario) L4Z 2Z1
Téléphone : (905) 896-0200
Télécopieur : (905) 896-8353

Région de York (bureau satellite)

1 800 370-5680

Ottawa

2446 Bank Street, Suite 210
Ottawa (Ontario) K1V 1A4
Téléphone : (613) 733-4408
Télécopieur : (613) 733-8189

Sault Ste. Marie

390 Bay Street, Elgin Towers, Suite 304
Sault Ste. Marie (Ontario) P6A 1X2
Téléphone : (705) 942-3232
Télécopieur : (705) 942-7431

Comté de Simcoe

80 Bradford Street, Suite 525
Barrie (Ontario) L4N 6S7
Téléphone : (705) 722-8993
Télécopieur : (705) 722-7631

Niagara

205 - 282 Linwell Road
St. Catharines, (Ontario) L2N 6N5
Téléphone : (905) 688-5214
Télécopieur : (905) 684-3133

Sudbury

2140 Regent St. S, Unit 13
Sudbury, (Ontario) P3E 5S8
Téléphone : (705) 523-6668
Télécopieur : (705) 523-5427

Thunder Bay

146 South Court Street
Thunder Bay (Ontario) P7B 2X6
Téléphone : (807) 345-5322
Télécopieur : (807) 345-0367

Timmins

119 Pine Street South, Suite 204
Timmins, (Ontario) P4N 2K3
Téléphone : (705) 268-6088
Télécopieur : (705) 268-9085

Toronto/Durham

481 University Ave, Suite 502
Toronto (Ontario) M5G 2E9
Téléphone : (416) 927-7850
Télécopieur : (416) 927-9511

Windsor

600 Techumesh Road East, Suite 139
Windsor (Ontario) N8X 4X9
Téléphone : (519) 973-5411
Télécopieur : (519) 973-6185

OUEST DU CANADA

Calgary

1608 17th Ave SW, Suite 202
Calgary (Alberta) T2T 0E3
Téléphone : (403) 229-3929
Télécopieur : (403) 229-4286

Edmonton

1050 Weber Centre
5555 Calgary Trail South
Edmonton (Alberta) T6H 5P9
Téléphone : (780) 436-8484
Télécopieur : (780) 437-2515

Vancouver - Services privés

414, 750 West Broadway
Vancouver (Colombie-Britannique)
V5Z 1H3
Téléphone : (604) 873-2545
Télécopieur : (604) 873-5105

Vancouver - Services gouvernementaux

4370 Dominion Street, Suite 400
Burnaby (Colombie-Britannique)
V5G 4L7
Téléphone : (604) 739-7454
Télécopieur : (604) 739-7401

Winnipeg

171 Donald Street, Suite 303
Winnipeg (Manitoba) R3C 1M4
Téléphone : (204) 943-7124
Télécopieur : (204) 943-7136

EST DU CANADA

Fredericton

364 York Street, Suite 102
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 3P7
Téléphone : (506) 458-9934
Télécopieur : (506) 458-9963

Moncton

100 Arden Street, Ste. 126
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 4B7
Téléphone : (506) 857-9992
Télécopieur : (506) 859-6179

Saint John

600 Main Street, Ste. C150
Building C, Hillyard Place
Saint John (Nouveau-Brunswick)
E2K 1J5
Téléphone : (506) 633-9588
Télécopieur : (506) 633-1489

Halifax

6112 Quinpool Road, Suite 205
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3L 1A3
Téléphone : (902) 425-3351
Télécopieur : (902) 425-8554

Charlottetown

199 Grafton St., Suite 401E
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 1L2
Téléphone : (902) 892-7355
Télécopieur : (902) 894-5554

Montréal

1255, rue Université, bureau 512
Montréal (Québec) H3B 3V8
Téléphone : (514) 879- 5657
Télécopieur : (514) 879 -9700

Sainte-Foy

Édifice Le Delta 1
2875, boul. Laurier, bureau 575
Sainte-Foy (Québec) G1V 2M2
Téléphone : (418) 652-9388
Télécopieur : (418) 652-7306

