

# La connexion

## La solution en matière de soins

Été 2004

Vol. 3, n° 2

### Les propositions expliquent comment les différentes succursales de Bayshore dispensent les soins à domicile au Canada

Avant la prestation de services infirmiers ou de services de soutien à la personne, il y a un contrat et avant qu'il y ait un contrat, il y a une proposition et un processus. Cela semble assez simple, mais le processus réel de soumission de propositions pour des contrats du gouvernement comprend beaucoup plus d'étapes et demande beaucoup plus de travail que ce simple énoncé ne le laisse entendre.

Le processus débute par une demande de proposition (DDP) émise par un ministère du gouvernement provincial ou fédéral, ou encore par un organisme local. Cette demande consiste essentiellement en une invitation à soumettre des propositions pour la prestation de services, et déclenche une série d'actions par une équipe comprenant jusqu'à douze personnes de différentes succursales (dont des infirmières de terrain et des préposées aux services de soutien à la personne) de même que le personnel du siège social. Le résultat peut être un document d'aussi peu que 10 pages mais pouvant comprendre jusqu'à 200 pages, sans compter les annexes.

Des organismes gouvernementaux, comme les offices régionaux ou régies régionales de la santé, les programmes locaux de soins à domicile et les ministères du gouvernement fédéral font appel au processus de demande de proposition pour solliciter des propositions, et évaluent celles-ci selon divers critères comme l'expérience, les compétences et le prix. La proposition qui répond le mieux aux critères spécifiés reçoit la cote d'évaluation la plus élevée.

Une proposition qui reçoit une cote élevée n'aboutit pas toujours automatiquement à un contrat. Souvent, les succursales doivent accueillir les représentants de l'organisme contractant pour attester ce qui est indiqué dans leur proposition.

La proposition a essentiellement pour objectif de raconter l'histoire de Bayshore. Elle comprend des exemples de politiques et de directives en vigueur pour assurer la prestation de soins infirmiers et de services de soutien de qualité. Souvent, on peut y inclure des commentaires de clients et les rapports de suivi des indicateurs de rendement. Une visite sur place est souvent planifiée avec la succursale pour que les représentants de l'organisme puissent constater en personne le déroulement du processus de prestation des services et s'entretenir avec les personnes responsables de la planification des horaires, de la supervision des services et de la prestation des services.

Les propositions de Bayshore expliquent comment ses 30 succursales sont en mesure de fournir chaque année des services de santé au domicile de dizaines de milliers de Canadiens. Bayshore se démarque grâce à la compétence de son personnel soignant et à ses normes rigoureuses en matière de gestion des ressources humaines et de prestation des services à la clientèle, y compris son programme d'assurance de la qualité ISO 9001.



L'équipe nationale responsable des propositions comprend, de gauche à droite, Janet Daglish, rédactrice administrative, Dianne Diniz, directrice du développement des programmes de soins à domicile, et Jean Ann Lowry, rédactrice administrative.

Bien que les autres concurrents participant au concours soient souvent très qualifiés, Bayshore est en mesure de prouver la qualité de ses services grâce aux contrats qui lui sont attribués régulièrement par bon nombre d'organismes pour la prestation de soins infirmiers, de services de soutien à la personne, de services d'aide familiale et de services de dotation en personnel. Au nombre de ces organismes, signalons divers programmes locaux de soins à domicile, les commissions provinciales des accidents du travail et le ministère des Anciens combattants du Canada.

(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.



## Les propositions expliquent comment les différentes succursales de Bayshore dispensent les soins à domicile au Canada

(suite de la page 1)

« Toutes nos équipes, qu'il s'agisse des gestionnaires des succursales, de l'équipe nationale responsable de l'élaboration des propositions ou encore des équipes qui assurent l'exécution des services, ont travaillé très fort cette année pour répondre à plus de 36 demandes de proposition, déclare Kevin Webster, directeur général de Bayshore. Et bien que chaque proposition soit adaptée à la succursale qui la présente, nous avons de la chance de pouvoir compter sur d'autres ressources qui ne facilitent pas nécessairement le processus mais nous permettent néanmoins de l'uniformiser. »

Les succursales de Bayshore s'appuient sur l'expérience de l'équipe du siège social responsable des propositions, formée de Dianne Diniz, directrice du développement des programmes de soins à domicile, des rédactrices administratives, Jean Ann Lowry et Janet Daghish, et d'une équipe stable et régulière de rédacteurs professionnels indépendants. Cette équipe a répondu aux demandes de proposition émises cette année dans pratiquement toutes les provinces ainsi qu'à près de 24 demandes de proposition émises par les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) de l'Ontario, qui ont récemment élaboré un nouveau modèle de proposition à utiliser par les différents fournisseurs.

L'équipe responsable des propositions aide les succursales à expliquer comment elles aborderont les questions et les défis qui les concernent, notamment en matière de prestation des services, et travaille avec celles-ci pour s'assurer que les propositions satisfont aux exigences rigoureuses des demandes. Bon nombre de

succursales de Bayshore ont participé à l'élaboration de diverses propositions cette année, notamment Mississauga, Hamilton, Brockville, Cornwall, Ottawa, Timmins, Sudbury, Saint John, Moncton, Edmonton, Montréal, Vancouver et Winnipeg.

En plus de conserver les contrats qu'elle a actuellement avec les CASC de Brockville, Timmins, Cornwall et Hamilton, Bayshore a obtenu récemment des contrats pour la prestation de services aux clients des Centres d'accès aux soins communautaires de Chatham-Kent et de Sarnia/Lambton. L'obtention de ce contrat a nécessité l'ouverture de nouvelles succursales à Chatham et à Sarnia.

Quand une proposition de Bayshore n'est pas retenue, l'organisme contractant tient une séance de débriefage pour expliquer comment il a évalué les propositions et les raisons pour lesquelles un fournisseur de services donné a été sélectionné. C'est une excellente occasion de fouiller plus profondément dans les forces et les faiblesses de l'entreprise et de solliciter des commentaires dans le but de nous améliorer.

« Nous cherchons toujours à nous améliorer, explique Dianne. Le processus de soumission d'une proposition peut parfois s'échelonner sur plusieurs semaines, le débriefage est donc une étape essentielle d'apprentissage en vue des propositions ultérieures. »

Bien que toute histoire ait une fin, l'histoire de Bayshore, telle que racontée par ses propositions, n'est en fait que le début de son engagement à fournir à ses clients des services de santé de qualité à leur domicile et à établir des relations solides avec ses partenaires des diverses collectivités.

## Le programme *Services de santé complémentaires à domicile* permet à bon nombre de clients d'accéder à des soins supplémentaires

Lorsque les gens doivent avoir recours à des services de santé à domicile, ils se posent des tas de questions, ils sont craintifs et angoissés. Et la dernière chose dont ils veulent se préoccuper, c'est d'où provient l'argent servant à financer ces services.

Le programme *Services de santé complémentaires à domicile* de Bayshore est un service unique qui vise à vérifier si une personne est admissible à des services de santé supplémentaires par l'entremise de son régime d'assurance collective ou privée, en plus des services qu'elle reçoit déjà dans le cadre du programme local de soins à domicile financés par le gouvernement. Bien des gens ne savent pas comment accéder à ces services supplémentaires ni par où commencer, ils se sentent complètement perdus.

Lorsque quelqu'un téléphone à Bayshore à ce sujet, notre équipe de spécialistes en assurance se met à l'œuvre. Comme cette équipe travaille en étroite collaboration avec de nombreux assureurs nationaux et qu'elle a l'habitude de naviguer dans le système de santé, elle peut généralement déterminer en moins de 24 heures si cette personne est admissible à des soins supplémentaires en vertu de son régime d'assurance. Dans certains cas, elle peut même établir si des organismes de services sociaux et communautaires peuvent financer d'autres soins.

Si le régime d'assurance de la personne couvre les services de santé à domicile, la première étape consiste habituellement en une évaluation des besoins du client. Cette évaluation, qui est effectuée au domicile du client, permet d'établir le niveau de soins infirmiers et de services de santé requis, et est communiquée à l'assureur pour approbation.

Ce programme est offert par toutes les succursales de Bayshore. Il présente un intérêt certain pour de nombreux professionnels de la santé qui cherchent à aider les gens à accéder à des services de santé à domicile, comme les travailleurs sociaux, les responsables de la planification des sorties dans les hôpitaux et divers intervenants en santé communautaire.

« Nous tenons à nous assurer que chaque personne qui nous téléphone sait exactement les soins auxquels elle est admissible en vertu de son régime d'assurance ou en sait du moins davantage sur les différentes options qui lui sont offertes en matière de soins et de services à domicile, » déclare Mary Plaudis, directrice du service à la clientèle, Assurance.

« Nous éprouvons beaucoup de satisfaction à aider les gens à obtenir autant de soins et de services de santé que possible, ajoute Mary. Si nous pouvons simplifier

un processus souvent compliqué, et permettre aux gens d'accéder aux services dont ils ont besoin, nous avons fait notre travail. »



# Nouvelles en bref de Bayshore

## Chatham et Sarnia : création de nouvelles succursales suite à l'obtention d'un nouveau contrat

Les Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) de Chatham-Kent et de Sarnia-Lambton ont annoncé récemment que Bayshore était au nombre des trois organismes sélectionnés pour fournir des services infirmiers à domicile et des services de soutien à la personne à leurs communautés. Les contrats de quatre ans ont débuté le 28 juin. Les deux CASC répondent chaque année aux besoins de plus de 12 000 personnes. Suite à l'obtention de ces nouveaux contrats, Bayshore a ouvert une succursale à Chatham et une autre à Sarnia. Les nouvelles succursales sont dirigées par Carol Markham, qui est de retour chez Bayshore. Celle-ci occupait auparavant le poste de directrice de secteur à la succursale de Windsor.

## Timmins obtient un contrat pour la prestation de services infirmiers

La succursale de Timmins, qui dessert le CASC du district de Cochrane, a obtenu un contrat de trois ans afin de poursuivre la prestation de services infirmiers à la population de Timmins, en Ontario. Bayshore fournit des services infirmiers à la Ville de Timmins depuis 1994. Cette succursale gèrera également la clinique de soins ambulatoires, une entreprise conjointe unique formée de trois partenaires : la succursale de Timmins, le CASC du district de Cochrane et l'Hôpital de Timmins et du district.

## Bayshore fait l'essai du programme d'orientation avec la RNAO

Le personnel de deux succursales de Bayshore a terminé récemment le programme d'orientation élaboré par l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (RNAO) à l'intention du personnel infirmier travaillant dans le secteur des soins à domicile. Ce programme est subventionné par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario dans le cadre de sa stratégie de recrutement et de rétention. Le personnel de Bayshore a essayé les formats papier et électroniques du programme. Elizabeth Poruczek de la succursale de Hamilton ainsi que Debra Groen et Karen Mammonas de la succursale de Windsor étaient du nombre. Elles ont trouvé que le programme comprenait une abondance d'informations pouvant être utilisées facilement autant par l'infirmière débutante que par l'infirmière chevronnée, et que la navigation y était aisée.

## La succursale du Comté de Simcoe commence la mise en oeuvre d'un projet pilote d'information dans le secteur de la santé

La succursale du comté de Simcoe a commencé récemment à mettre en oeuvre un projet en collaboration avec le CASC du comté de Simcoe. Ce projet porte sur le logiciel CHIN (*Community Health Information Network*), un logiciel de gestion de l'information destiné aux CASC, qui vise à améliorer les communications et à réduire le nombre de documents échangés entre la succursale et les bureaux du CASC. Ce logiciel comporte de nombreux autres avantages, dont la communication de renseignements par voie électronique sécurisée, la réduction des erreurs de transcription au moment de l'entrée de données, comme des fautes de frappe lors de la saisie des adresses, le retraçage amélioré de l'information et la réduction des frais de messagerie.

Le CASC de la région de Waterloo utilise le logiciel CHIN depuis 1998. Ce logiciel avait été conçu initialement pour permettre la transmission sûre de renseignements par voie électronique à tous les intervenants du secteur de la santé. Sa fonctionnalité a été graduellement élargie et il comprend maintenant des caractéristiques comme des formulaires de demandes de services en format électronique.



Nadine Smith

## Nouvelle directrice de secteur pour les cliniques de dialyse

**Nadine Smith**, infirmière, a été nommée directrice de secteur des cliniques de dialyse de Bayshore. Nadine possède une vaste expérience tant en dialyse qu'en soins à domicile, principalement en qualité de gestionnaire. Jusqu'à tout récemment, elle dirigeait son propre cabinet conseil en services de santé, et offrait des services à certains organismes du secteur privé et du secteur des organismes sans but lucratif.

Bayshore possède des cliniques de dialyse à Stony Creek et à Brockville, en Ontario.

## Bayshore franchit une autre étape de la certification ISO

En 2002, lorsque Bayshore a satisfait aux rigoureuses normes de la certification ISO 9001, elle devait se soumettre à des audits de suivi annuels pour conserver sa certification. Ainsi, certains processus de prestation de services (dont les dossiers clients) et de gestion des ressources humaines de même que certaines initiatives de formation sont examinés chaque année dans cinq succursales et au siège social. Cette année, le vérificateur de l'AQSR a visité les succursales de Halifax, de Saint John, de Fredericton, de Moncton et de Montréal. L'audit a été couronné de succès et la certification ISO 9001 de Bayshore a été renouvelée.

## Stuart Cottrelle est réélu président d'une association de soins à domicile

Le président de Bayshore, Stuart Cottrelle a été réélu président de l'Association ontarienne des fournisseurs de soins à domicile (OHHCPA). Monsieur Cottrelle est également un des membres fondateurs de cet organisme et il se réjouit à l'idée de travailler au nom de l'association et de sensibiliser les gens aux avantages et aux bienfaits des services de santé à domicile.

## Bayshore et Shoppers Home Health Care forment une alliance stratégique

*Shoppers Home Health Care*, un fournisseur d'équipement médical destiné au soutien à domicile, s'est associé récemment à Bayshore afin d'offrir aux Canadiens une gamme encore plus complète de services de santé à domicile. Dans le cadre de cette entente, Shoppers Home Health Care sera le fournisseur privilégié de Bayshore, et à ce titre il lui fournira l'équipement et les fournitures médicales dont les clients de Bayshore ont besoin dans leurs activités de la vie quotidienne. Bayshore pour sa part jouira d'une présence dans les magasins de vente au détail de *Shoppers Home Health Care*, ce qui lui permettra de faire connaître sa marque et ses services, et de renseigner le public sur les services de santé à domicile.

# Témoignage

Chère Louise,

Le 14 janvier dernier, mon mari Sandy est décédé à la maison. Il est mort avec dignité, entouré des personnes qui lui étaient chères et en les gardant dans son cœur.

On lui avait diagnostiqué un cancer de l'œsophage en avril dernier et il a livré une bataille courageuse. Sandy a toujours profité de la vie au maximum et lorsqu'il a appris cette alarmante nouvelle, il était plus déterminé que jamais à jouir de chaque instant, jusqu'à la fin. Ces dix derniers mois, nous avons profité de chaque moment que nous avons passé ensemble. Nous avons préféré opter en toute conscience pour la qualité de vie plutôt que pour quelques mois ou quelques semaines de plus, nous y sommes parvenus grâce à l'appui d'une équipe soignante formidable, d'amis, de collègues et de voisins sincères et d'une famille aimante.

Sans les professionnelles dévouées de Soins

de santé Bayshore, nos souhaits n'auraient pas pu se concrétiser. Vos soignantes étaient là pour assurer le confort de Sandy, elles me permettaient de rester auprès de lui; elles nous conseillaient et nous guidaient pour rendre notre difficile voyage plus tolérable; elles étaient là lorsque Sandy ne pouvaient plus marcher seul; elles étaient là pour m'écouter et m'offrir l'aide dont j'avais besoin lorsque je me suis rendu compte que j'allais perdre l'amour de ma vie; elles étaient là pour nous aider à prendre certaines décisions très pénibles; elles étaient là quand nous avions besoin d'elles.

Et quand Sandy est mort, elles ont veillé à ce que nous soyons à ses côtés, à ce qu'il meure en paix, avec dignité, en tenant la main des personnes qui lui étaient chères. Sans l'aide de votre personnel très compétent et dévoué, je suis certaine que Sandy aurait passé ses derniers jours à l'hôpital; que je n'aurais pas pu lui prodiguer les soins que j'aurais voulu

lui prodiguer à la maison; que ses derniers jours n'auraient pas été aussi confortables sur le plan physique et psychique; que ses soignantes auraient trouvé leur tâche encore plus ardue qu'elle ne l'était en réalité. Sans l'aide de Soins de santé Bayshore, la route aurait été insupportable et la fin aurait été beaucoup plus éprouvante. Sandy n'a jamais souffert et cela grâce au merveilleux personnel de Bayshore.

Je tiens particulièrement à remercier Carole McKendy au visage souriant, au toucher délicat et au cœur d'or. Elle nous a guidés tout au long de notre périple. Carole était notre ange gardien.

Merci d'avoir allégé notre poids pendant ce difficile voyage.

**Louise Boudreau**  
Épouse d'un client  
Succursale de Fredericton

## Répertoire des succursales

### SIÈGE SOCIAL

Tél. : (905) 822-8075 Téléc. : (905) 822-8397  
Sans frais : 1 800 668-9490  
Courriel : info@bayshore.ca  
Site Web : www.bayshore.ca

### EST DU CANADA

#### Charlottetown

Tél. : (902) 892-7355 Téléc. : (902) 894-5554

#### Fredericton

Tél. : (506) 458-9934 Téléc. : (506) 458-9963

#### Halifax

Tél. : (902) 425-3351 Téléc. : (902) 425-8554

#### Moncton

Tél. : (506) 857-9992 Téléc. : (506) 859-6179

#### Saint John

Tél. : (506) 633-9588 Téléc. : (506) 633-1489

### ONTARIO

#### Brockville

Tél. : (613) 345-3371 Téléc. : (613) 342-0499

#### Chatham NOUVELLE SUCCURSALE

Tél. : (519) 354-2019 Téléc. : (519) 354-8536

#### Comté de Simcoe

Tél. : (705) 722-8993 Téléc. : (705) 523-5427

#### Cornwall/Hawkesbury

Tél. : (613) 938-1691 Téléc. : (613) 936-1798

#### Hamilton

Tél. : (905) 544-8282 Téléc. : (905) 544-5855

#### London

Tél. : (519) 438-6313 Téléc. : (519) 438-6530

#### Mississauga

Tél. : (905) 896-0200 Téléc. : (905) 896-8353

#### Niagara

Tél. : (905) 688-5214 Téléc. : (905) 684-3133

#### Ottawa

Tél. : (613) 733-4408 Téléc. : (613) 733-8189

#### Région de York

Tél. : (905) 853-7725 Téléc. : (905) 853-8865

#### Sarnia NOUVELLE SUCCURSALE

Tél. : (519) 383-6969 Téléc. : (519) 332-4674

#### Sault Ste. Marie

Tél. : (705) 942-3232 Téléc. : (705) 942-7431

#### Smiths Falls NOUVELLE SUCCURSALE

Tél. : (613) 283-1400 Téléc. : (613) 283-6644

#### Sudbury

Tél. : (705) 523-6668 Téléc. : (613) 523-5427

#### Thunder Bay

Tél. : (807) 345-5322 Téléc. : (807) 345-0367

#### Timmins

Tél. : (705) 268-6088 Téléc. : (705) 268-9085

#### Toronto/Durham

Tél. : (416) 927-7850 Téléc. : (416) 927-9511

#### Windsor

Tél. : (519) 973-5411 Téléc. : (519) 973-6185

### QUÉBEC

#### Montréal

Tél. : (514) 879-5657 Téléc. : (514) 879-9700

#### Sainte-Foy

Tél. : (418) 652-9388 Téléc. : (418) 652-7306

### OUEST DU CANADA

#### Calgary

Tél. : (403) 229-3939 Téléc. : (403) 229-4286

#### Edmonton

Tél. : (780) 436-8484 Téléc. : (780) 437-2515

#### Vancouver – Services gouvernementaux

Tél. : (604) 739-7454 Téléc. : (604) 739-7401

#### Vancouver – Services privés

Tél. : (604) 873-2545 Téléc. : (604) 873-5105

#### Winnipeg

Tél. : (204) 943-7124 Téléc. : (204) 943-7136

