

CANADA'S BEST

NATIONAL POST, WEDNESDAY, FEBRUARY 7, 2007

Les soignantes et soignants effectuent cinq millions de visites par année

Soins à domicile Bayshore

www.bayshore.ca

Lieu Mississauga, Ont.

Taille 6 000 employés

Secteur Services de santé

Marché Canada

« Ce n'est pas moi l'acteur principal, déclara Stuart Cottrelle, président de Soins à domicile Bayshore, le plus important fournisseur de soins de santé au pays.

« Je suis l'animateur. »

Les patrons déclarent couramment qu'ils doivent le succès de leur entreprise à leur personnel. Mais il est rare que le président d'une société serve de chauffeur à une journaliste pour que celle-ci puisse rencontrer les vrais acteurs, ceux qui transforment la mission de la société en réalité.

Tout au long du trajet, monsieur Cottrelle racontait des anecdotes sur la façon dont les membres du personnel soignant de Bayshore se dépassaient pour les clients et que c'était grâce à leurs actions indépendantes que Bayshore est devenue ce qu'elle est aujourd'hui.

La société est bien placée pour demeurer le chef de file dans le secteur des soins à domicile au Canada – un

marché de plus en plus vaste étant donné que les membres de la génération du baby-boom sont sur le point de venir grossir les rangs des personnes âgées.

Son chiffre d'affaires annuel a augmenté de près de 600 % au cours des cinq dernières années, elle a connu une rapide expansion à travers le pays et effectue actuellement environ cinq millions de visites à domicile par année à 40 000 clients.

Au centre de soins de Bayshore à Hamilton, la directrice de secteur Sherry Hnatyshyn, une infirmière, décrit les services qu'ils fournissent aux personnes âgées, malades et mourantes comme un travail empreint de compassion qui procure dignité et confort aux clients – et une profonde satisfaction au

personnel soignant.

« Les infirmières s'attachent aux clients et développent un lien affectif avec eux et les –membres de leur famille. C'est vraiment une relation », déclara-t-elle, en donnant comme exemple un membre de son personnel qui a monté 20 étages à pied pendant la panne d'électricité de 2003 pour se rendre chez un client quadriplégique et qui est resté avec lui jusqu'à ce que le courant ait été rétabli.

« Sherry a créé un milieu qui incite les meilleures soignantes à travailler pour nous », ajouta monsieur Cottrelle.

Et évidemment, il a créé le milieu qui attire des leaders comme madame Hnatyshyn.

A.L.-P., Financial Post