



La connexion



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

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 50 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

Bayshore célèbre la Journée nationale des personnes âgées

Annoncée plus tôt cette année, la Journée nationale des personnes âgées sera reconnue chaque 1^{er} octobre, le même jour que la Journée internationale des personnes âgées des Nations Unies. Quand cette journée a été officiellement entérinée en novembre, l'Honorable Diane Ablonczy, ministre d'État (Aînés) a déclaré : « Les Canadiennes et Canadiens plus âgés ont tant contribué à nos familles, nos collectivités, nos milieux de travail et notre pays. Le 1^{er} octobre est donc notre occasion de célébrer ces contributions et de démontrer notre reconnaissance. »

Les succursales de Bayshore partout au pays ont réagi avec enthousiasme en profitant de l'occasion pour sensibiliser le grand public aux besoins des personnes âgées. Grâce à un programme intitulé *Bridging the Gap One-on-One* (combler l'écart individuellement), notre personnel à Calgary, Toronto, Ottawa, Hamilton, Brockville, Oshawa, Barrie, Windsor et Mississauga ont organisé des déjeuners d'affaires avec des politiciens et des personnes âgées.

Selon Mike Kronic, directeur du marketing : « Nous sommes heureux de souligner les besoins et les défis des personnes âgées. Nous continuerons de communiquer aux politiciens et aux médias l'importance des soins à domicile pour les personnes plus âgées qui veulent préserver leur autonomie et continuer de vivre à domicile. »

Robert Lanc, directeur de secteur à la succursale de Toronto, a organisé un déjeuner d'affaires avec l'Honorable Peter Fonseca, ministre du Travail de l'Ontario et deux clients âgés, Pauline Kantor et May Beland. Ils ont discuté des avantages des soins à domicile. M. Lanc affirme : « Ce fut un



Pauline Kantor, résidente de North York, a rencontré l'Honorable Peter Fonseca (à gauche), ministre du Travail, et Robert Lanc, directeur de secteur à la succursale de Toronto (à droite), lors de la première Journée nationale des personnes âgées, une nouvelle occasion de célébrer la contribution des personnes âgées canadiennes.

jour fantastique. Le ministre souhaitait parler à ces personnes âgées. Cette réunion nous a aussi permis de démontrer notre bienveillance envers nos clients. »

À Oshawa, Ontario, Diane Moore, directrice de secteur, a invité le maire à l'époque, John Gray, à déjeuner avec un client et son épouse. Des journalistes de *SNAP Oshawa* et *Oshawa This Week* ont aussi assisté à la réunion et Mme Moore est très heureuse des articles qui ont suivi : « Il est important que les gens sachent ce qui est offert en matière de soins communautaires pour les aider à

(suite à la page 4)

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



ADDRESS CORRECTION REQUESTED
CORRECTION D'ADRESSE DEMANDÉE



2093545
RETURN POSTAGE GUARANTEED
PORT DE RETOUR GARANTI

Célébrer de nouvelles idées

Dans chaque numéro de *La Connexion Bayshore*, nous offrons des articles sur nos programmes, services, employés et événements, car nous croyons qu'il est important de communiquer avec nos clients, notre personnel et nos partenaires dans nos collectivités. Saviez-vous, toutefois, que nous communiquons aussi par les médias sociaux? Vous pouvez devenir notre ami sur Facebook (www.facebook.com/BayshoreHomeHealth) et nous suivre sur Twitter (www.twitter.com/bayshore_HH) pour obtenir des mises à jour entre nos différents bulletins.

Facebook et Twitter ne sont pas uniquement des moyens de garder le contact. Grâce à ces puissants outils, nous pouvons facilement communiquer des conseils de santé opportuns, fournir des liens à de l'information pertinente sur la santé et divers organismes, vous signaler du nouveau contenu sur le site Web de Bayshore et vous informer sur d'importants enjeux. Nous voulons aussi avoir de vos nouvelles. Un des nombreux avantages des médias sociaux est qu'ils favorisent le dialogue et le sens de la communauté.

Visitez-nous en ligne dès aujourd'hui!

Stuart Cottrelle

Président de Soins à domicile Bayshore

Point de vue



Bayshore annonce de nouveaux partenaires monInfirmière

Soins à domicile Bayshore a le plaisir d'accueillir *Dell Pharmacy* et *The National Benefit Authority* comme nouveaux partenaires pour son programme de gestion de la santé *monInfirmière*.



Les clients de *Dell Pharmacy* qui achètent des services *monInfirmière* recevront une carte-prime de 50 \$ à dépenser à toute pharmacie de détail de l'entreprise (il y a 17 succursales dans la région de Hamilton et Niagara, en Ontario).



La société *The National Benefit Authority*, établie à Toronto, aide les Canadiens atteints d'une incapacité à présenter une demande de prestations d'invalidité et autres au gouvernement. Ses clients peuvent épargner de 5 à 10 pour cent sur les services *monInfirmière* et de soins à domicile Bayshore.

Ces deux partenariats ont été lancés en septembre dernier. Selon Keena Naik, responsable du développement chez Bayshore : « Ces entreprises sont d'excellents partenaires pour Bayshore parce qu'elles servent les personnes âgées et les gens atteints d'une incapacité qui pourraient profiter de nos services. Pour nous, il est logique de leur diriger nos clients et vice-versa. Nous pouvons ainsi offrir une valeur ajoutée à nos clients. »

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

Formation de pointe pour aides-soignants en Alberta



Le premier groupe d'aides-soignants certifiés à la succursale d'Edmonton.

La province de l'Alberta exige maintenant que les entreprises ayant des contrats de soins à domicile financés par le gouvernement évaluent la compétence de leurs aides-soignants. Selon Donald Farwell, directrice de secteur à notre succursale d'Edmonton : « Tout personnel sans certificat doit être évalué ou compléter une formation à un collège approuvé.

Plusieurs employés ont choisi de suivre le cours au NorQuest College avec l'appui de la succursale et les résultats ont été super! Les élèves ont très bien réussi. Un administrateur du collège a même souligné leurs excellents résultats. » À ce jour, 17 aides-soignants de la succursale ont été certifiés.

La certification des aides-soignants de Bayshore a été le résultat d'un travail d'équipe. Eloise Kolach, coordonnatrice en ressources humaines à la succursale d'Edmonton, mène cette initiative et un certain nombre d'infirmières offrent leur aide comme tutrices. Mme Farwell affirme : « C'est notre passion d'assurer que notre personnel est compétent et bienveillant et cela est indiqué dans nos sondages auprès de notre clientèle qui considère que leur service est inégalé. »

Les aides-soignants à notre succursale de Calgary suivent un cours semblable au Robertson College. À ce jour, 62 individus ont obtenu leur certificat. Selon Tyla Jones, direc-

trice de la succursale : « Ce fut merveilleux de voir la fierté des soignants. La reconnaissance et la validation de leurs compétences leur étaient très importantes. Nous avons eu une grande fête avec des roses et des toques de graduation. Même des membres de leurs familles ont assisté à la cérémonie. »

Mme Jones ajoute : « Notre succursale constate déjà les avantages de cette certification. Le personnel est encore plus compétent et exige moins de supervision. Il accepte des cas de plus en plus exigeants et chaque individu travaille plus d'heures par semaine. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec dfarwell@bayshore.ca ou tjones@bayshore.ca.

La succursale de Brockville célèbre les Jeux 55+



Anita Fitches, directrice de secteur, et Candi Wingeat, coordonnatrice en ressources humaines à la succursale de Brockville.

La ville de Brockville, Ontario, a récemment accueilli un groupe d'athlètes plus âgés provenant des quatre coins du pays à l'occasion des Jeux 55+. Tenus pour la première fois en 1996, ces jeux célèbrent le bien-être spirituel, mental et physique des Canadiens de 55 ans et plus.

Pour appuyer les jeux, le personnel de la succursale de Brockville de Soins à domicile Bayshore était sur place toute la journée avec un kiosque d'information et une clinique de bien-être offrant des services gratuits comme le dépistage de l'ostéoporose.

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

Félicitations aux récipiendaires des Prix de Leadership



Christopher Lewis, gagnant du Prix de Leadership pour le service à la clientèle, avec Donalda Farwell, directrice de secteur à la succursale d'Edmonton.

Les prix de Leadership, décernés annuellement par Bayshore, ont été présentés à sa conférence annuelle des directeurs de secteur en septembre dernier.

Selon Kevin Webster, directeur général chez Bayshore : « Ces prix symboliques sont remis aux individus qui représentent tous les leaders dans notre entreprise. »

Cette année, le Prix de Leadership individuel a été décerné à Christopher Lewis, un aide-soignant à la succursale d'Edmonton, et à Paula Melo, directrice du service à la clientèle à la succursale d'Oakville.

M. Webster ajoute : « Il y a du leadership à tous les niveaux de l'entreprise. Des employés de première ligne comme Chris font la plus grande différence, car ils influencent quotidiennement le service à la clientèle à chaque visite, chaque fois. »

Karen Fullerton, directrice de secteur à la succursale de Moncton, a mérité le Prix de Leadership individuel dans la catégorie des ventes. Elle a accru le chiffre d'affaires, favorisé une culture de travail positive et établi de bons rapports dans sa collectivité.

La succursale de Regina a obtenu le Prix de participation communautaire pour avoir établi de bons rapports avec de nombreux organismes. Ces partenariats ont accru la visibilité de Bayshore et attiré de nouvelles affaires et de nouveaux employés.

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

La succursale de Barrie encourage un jeune triathlonien

Il y a trois ans, notre succursale de Barrie, Ontario, a aidé un jeune athlète qui voulait participer à des triathlons et des biathlons, malgré les effets d'un traumatisme crânien subi en 2006. La succursale a appuyé Sean Hill, 17 ans à l'époque, en payant ses frais d'inscription pour une série d'épreuves. Patricia Hill, sa mère, est une coordonnatrice au service à la clientèle à la succursale.

Aujourd'hui, Bayshore, continue d'appuyer cet athlète courageux, maintenant à sa deuxième année d'études à l'Université de Calgary. Selon Taro Shako, directrice de secteur à la succursale : « Sean est un jeune homme déterminé et nous voulons appuyer les nôtres. Il est très créatif et a utilisé notre logo de différentes façons sur ses vêtements de course pour démontrer sa gratitude envers Bayshore. »

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

Stuart Cottrelle élu président de l'OHCA

Stuart Cottrelle, Président de Soins à domicile Bayshore, a été élu président de l'Ontario Home Care Association (OHCA). Il a été membre de son conseil pendant plusieurs années, dernièrement en tant que premier vice-président.

M. Cottrelle considère que son rôle fait partie d'une plus grande stratégie visant à promouvoir l'industrie des soins à domicile partout au Canada. Il affirme : « Il est très important que les soins à domicile occupent leur place relativement aux établissements de soins à long terme et aux hôpitaux. C'est l'heure du changement. Nous reconnaissons que la société désire plus de soins à domicile et nous devons multiplier nos efforts

pour assurer que les gouvernements le reconnaissent aussi. »

Bayshore est aussi représentée sur les conseils d'associations de soins à domicile au Nouveau-Brunswick et en Alberta. M. Cottrelle conclut : « Il est important que nous ayons une représentation provinciale, soyons porte-parole de l'industrie et offrons les meilleurs services tant aux soignants qu'à nos clients. »

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

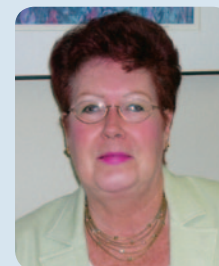
Bayshore ouvre trois nouveaux bureaux satellites

Bayshore a agrandi son réseau avec des bureaux satellites à Woodstock, Nouveau-Brunswick, Drummondville, Québec, et North Bay, Ontario. Selon Sue Robinson, une directrice du développement régional chez Bayshore, qui supervise les bureaux de Woodstock et North Bay : « Nous sommes très heureux d'élargir notre portée en périphérie. »

Les bureaux satellites aident à répondre aux besoins pour des services de santé. Selon Louise Billings, directrice de secteur à la succursale de Fredericton, qui est responsable du bureau : « Le bureau satellite de Woodstock a été très bien accueilli. Les gens sont heureux d'avoir une nouvelle agence sur place et nous sommes tout aussi heureux d'y être. »

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

À la mémoire de Liz Davey



Liz Davey

C'est avec tristesse que Bayshore annonce le décès de Liz Davey, anciennement directrice des ressources humaines au siège social de l'entreprise. Mme Davey est décédée

après avoir courageusement combattu un cancer. Mme Davey s'était jointe à l'entreprise en 2006.

Selon Kevin Webster, directeur général : « Mme Davey sera très regrettée dans l'entreprise. Elle avait un style et un esprit exceptionnels qui se manifestaient dans tous ses rapports avec les employés, partout dans l'entreprise. On se rappellera son important leadership en ressources humaines durant l'évolution de l'entreprise au cours des récentes années. Son leadership a contribué à façonner l'entreprise. »

Journée nationale des personnes âgées (suite de la page 1)

demeurer à domicile. »

Tyla Jones, directrice de secteur à la succursale de Calgary de Bayshore, a invité Kyle Faucet, député de Calgary North Hill et un client âgé au petit-déjeuner à un café local : « Ils ont eu une franche discussion sur les services offerts aux personnes âgées à Calgary et sur le financement pour le soutien à la vie quotidienne. Je crois que cela lui a permis de souligner les besoins des personnes âgées demeurant à domicile et l'aide dont ils ont besoin pour vivre de façon autonome. »

Les succursales ont déjà hâte à la prochaine Journée nationale des personnes âgées en 2011. M. Lanc conclut : « Il faut profiter de toute occasion de discuter avec des personnes qui ont un pouvoir législatif. On peut alors leur parler de situations concrètes et de difficultés dans le système. Mieux ces gens connaissent les besoins du public, mieux ils pourront voter. »

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

Bayshore célèbre la Semaine des soins infirmiers à travers le Canada



De gauche à droite : Diane Farquhar, directrice de pratique clinique à la succursale d'Edmonton avec Vanessa Thurston, soignante de l'année à la succursale, et Rebecca Smith, coordonnatrice au service à la clientèle.

La Semaine des soins infirmiers de Bayshore est une occasion de reconnaître les individus qui offrent des soins personnels, des services ménagers et de la camaraderie aux clients à leur domicile. Plusieurs succursales de Bayshore organisent des portes ouvertes, des soupers et des célébrations durant la Semaine des soins infirmiers pour rendre hommage aux plus de 4 500 préposées aux services de soutien à la personne de l'entreprise. On encourage aussi les succursales

à choisir leur soignant ou soignante de l'année. Chaque personne élue recevra 200 \$.

La Semaine des soins infirmiers donne un aperçu de la tradition d'excellence qui est devenue la marque de commerce de Bayshore. En servant une grande partie des quelque 70 000 clients et plus de l'entreprise, les préposées aux services de soutien à la personne et de soins à domicile font toujours preuve de persévérance, de dévouement et de compassion, ce qui est évident dans les candidatures soumises par les succursales.

De Kelowna : « Lorna Muenz est l'employée sur laquelle nous comptons. Chaque fois que nous avons des quarts difficiles à combler où il n'y a personne disponible, Mme Muenz vient toujours à notre rescousse. »

La candidature d'Arlene Savage, de la succursale de Fredericton, a suscité le commentaire suivant : « Sans exception, tous ses clients l'adorent et veulent la revoir. Mme Savage arrive toujours au travail à l'heure, peu importe les conditions météorologiques, car elle sait que ses clients dépendent de sa présence. »

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

Gagnants pour 2010

Soignants et soignantes de l'année

Barrie Doug Day
Belleville Anna Romanidis
Brockville Charmaine Lafave
Burnaby Ophelia Paronable
Calgary Geleann Carrera
Charlottetown Sonia Lidstone
Chatham Nicole Griffin
Cornwall Melissa Kearns
Edmonton Vanessa Thurston
Fredericton Arlene Savage
Halifax Angela Crook
Halifax (dotation)
Mohammed Khairy
Kelowna Lorna Muenz

Kitchener Brittaney Attwood
London Susan McCorkell
Mississauga (privé)
Lyndsay Mills
Mississauga (gouv.)
Madeline Afrifa
Moncton Dorothy Ryan
Montréal Diane Romao
North Vancouver
Fredericton Stephanie Mann
Oakville Stella Koza
Ottawa Shawn Zanzow
Ottawa (privé) Soheil Ebadi
Oshawa Margaret Legree
Québec Olivete Gagnon

Regina Sheree Gamelin
Saint John Marie Wells
Sarnia Fay Whitlock
Saskatoon Coralee Grilz
Smiths Falls Carol Mahoney
St. Catharines Rosemary Costen
Sudbury Phyliss Swain
Thunder Bay Mary Harkof
Timmins Patricia Crawford
Toronto Esllyn Mitchell
Vancouver Sylvia Londres Adan
Windsor Penny Nolan
White Rock Laura McPhail
Winnipeg Valerie Nault

*N.B. Afin d'alléger la lecture, le féminin désigne également le masculin.

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, Site Web : www.bayshore.ca.

Bayshore
Soins à domicile

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
Woodstock (506) 325-0341

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
North Bay (705) 495-1923
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
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

ISO 9001
Système de gestion de la qualité
Entreprise certifiée