



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 aux patients à une variété d'organismes de soins de santé et de sociétés pharmaceutiques.

www.bayshore.ca

Prévisions pour l'hiver : excellents soins pour les clients



Le Canada est reconnu pour ses hivers glaciaux et son abondance de neige qui peuvent paralyser des villes. Mais, quand la neige se met à tomber, les infirmières* et les soignantes de Soins à domicile Bayshore « n'hibernent » certainement pas jusqu'au printemps. Nos clients exigent des soins à longueur d'année, peu importe les conditions météorologiques.

C'est peu dire que fournir des soins à domicile est un défi quand le temps se gâte. Les tempêtes de neige peuvent rendre les routes impraticables. Dans les plus petites collectivités, les chasse-neige déblaient seulement les artères principales. Le personnel sur le terrain qui tente de joindre leurs clients sur les rues secondaires et en région éloignée doit surmonter les éléments.

Même s'il n'est pas toujours possible de joindre chaque client, il y a n'innombrables anecdotes de soignantes qui font plus que leur devoir. Même des tempêtes de neige et des froids sibériens ne peuvent les arrêter.

Tina Learmonth, coordonnatrice, ressources humaines et marketing, à notre succursale de Saint-Jean, Nouveau-Brunswick, affirme : « Nous

demeurons dans les Maritimes et qu'on le veuille ou non, il neige beaucoup. Les mois de janvier et février sont impitoyables. »

Certaines employées entreprennent leurs visites des heures d'avance. Une d'elles, déterminée à aider un client atteint de démence et ayant besoin d'insuline, a littéralement suivi un chasse-neige à travers la ville. D'autres ont été isolées par une tempête avec leur client (dans un cas, sur une île) pendant 36 heures. Les préposées aux services de soutien à la personne (PSSP), voyageant par autobus, doivent souvent marcher dans de la neige jusqu'aux genoux.

Ces anecdotes se répètent aussi ailleurs. Madeline McKillop, PSSP à Fredericton, affronte des blizzards et d'énormes bancs de neige pour se rendre chez une cliente qui compte sur elle. Louise Billings, directrice de secteur à la succursale de Fredericton, affirme : « Madeline n'a jamais raté un seul quart. Elle s'est toujours rendue à destination. »

Des employées d'Edmonton, ayant des véhicules à traction intégrale, travaillent des quarts supplémentaires quand certaines de leurs

(suite à la page 2)

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



Problème de neige?

En hiver, la plupart des Canadiens se préoccupent davantage de la météo, à savoir à combien descendra le mercure, la quantité d'accumulation de neige prévue et le redouté facteur éolien. Le temps qu'il fait devient un passe-temps national! Toutefois, pour les infirmières et les préposées aux services de soutien à la personne de Bayshore, le mauvais temps hivernal ajoute un niveau d'anxiété supplémentaire : comment pourrions-nous joindre nos clients dont plusieurs sont vulnérables et se fient à nous pour les aider?

Les succursales partout au pays ont élaboré des stratégies d'adaptation qui pourraient impressionner même les stratèges militaires. En combinant l'esprit d'initiative, la souplesse et le travail d'équipe, notre personnel effectue autant de visites prévues qu'il peut faire en toute sécurité, au grand soulagement des clients et de leurs familles inquiètes. Il suffit de lire quelques exemples dans notre article de fond pour constater le dévouement de nos employées dans des villes comme Saint-Jean (qui reçoit, en moyenne, 257 cm de neige chaque année, selon Environnement Canada), Fredericton (276 cm), Edmonton et Sarnia (125 cm).

Fournir des soins à domicile durant l'hiver canadien est certainement un défi de taille, mais chose certaine, nos employées sont aussi tenaces que cette longue saison.

Stuart Cottrelle

Président de Soins à domicile Bayshore

Point de vue



Prévisions pour l'hiver

(suite de la page 1)

collègues sont immobilisées par les éléments. Des coordonnatrices au service à la clientèle passent leur journée de congé au domicile de leurs clients. Un samedi, Heather Arndt, une aide-soignante, a effectué 22 visites. Son conjoint pelletait l'entrée des clients pour qu'elle puisse faire ses visites.

En décembre, quand une énorme tempête de neige a frappé la ville de Sarnia, Ontario, Tamara Martelle, PSSP, a fait le travail de plusieurs employés d'une maison de retraite après s'y être rendue en motoneige. Michelle Benson et Joy Pascasio, deux PSSP, ont été isolées par une tempête pendant des jours au domicile d'un client en soins palliatifs. Cathy Fawcett, une autre PSSP, a surmonté les éléments pour se rendre chez un client isolé en campagne quand sa PSSP attirée ne pouvait pas se rendre.

Alors que l'hiver arrive à sa fin, le personnel de Bayshore poursuit ses remarquables efforts pour aider ses clients. Mme Learmonth conclut : « Les gens sont patients si le personnel est en retard. Ils voient ce qu'il fait à l'extérieur. On est tous dans la même situation. On ne peut faire que son possible. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec tlearmonth@bayshore.ca ou lbillings@bayshore.ca.

« Mieux-être 101 » offre aux personnes âgées des conseils pour vivre en santé



Finissants du premier cours *Mieux-être 101* de Bayshore.

Soins à domicile Bayshore a récemment établi un partenariat avec une clinique de physiothérapie d'Ottawa pour offrir des ateliers de mieux-être pour les personnes âgées. Le programme s'appelle « 60 ans et plus et toujours en forme : mieux-vivre 101 ». Il conseille aux adultes plus âgés à faire des choix santé, tout en évitant les blessures.

Jennifer May, directrice des soins communautaires pour l'Est de l'Ontario, a d'abord proposé l'idée au *Family*

Physiotherapy Centre. Elle explique : « Je vois beaucoup de valeur dans la collaboration entre les divers fournisseurs de soins de santé, et le centre souhaitait aussi promouvoir la santé dans la collectivité. »

Les ateliers avaient lieu chaque semaine au *Forever Young Studio* du *Family Physiotherapy Centre* au centre commercial *Westgate Mall* qui est situé au centre de la ville et donc facilement accessible. Sur une période de huit semaines, les participants écoutaient des

professionnels en santé parler de sujets comme gérer sa santé, l'utilisation sécuritaire des médicaments, la nutrition, la prévention de chutes, la santé de l'épiderme et les risques pour la sécurité à domicile. Mme May ajoute : « Il s'agit d'information, de conseils et de stratégies très pratiques que les participants peuvent adopter et mettre en pratique le jour même. »

Chaque atelier dure 45 minutes, suivi d'une période de questions et de socialisation de 15 minutes. Les participants à au moins 6 ateliers obtenaient un certificat. En novembre, environ 30 ont participé à une cérémonie de remise de certificat au studio.

Ce programme reprendra au printemps au *Nepean Seniors Centre* et au *UCJG/YMCA* de Brockville et des environs. Eva Barnett, une infirmière de notre succursale de Brockville animera ces ateliers.

Mme May continue d'envoyer de l'information-santé aux anciens participants et elle travaille à élargir le programme à d'autres endroits avec, peut-être, plus de partenaires dans la collectivité. Elle élabore aussi un programme « Mieux-être 201 » qui abordera des sujets plus complexes dès cet automne.

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

Rx spécialisés Bayshore obtient des contrats avec deux CASC en Ontario

Après une procédure d'appel d'offres exhaustive, Rx spécialisés Bayshore, la division pharmaceutique de Bayshore, a récemment obtenu un contrat de deux ans (avec option de renouvellement) d'être le fournisseur exclusif d'équipements et de fournitures de perfusion pour le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Est de l'Ontario, qui dessert une vaste région dont Campbellford, Haliburton, Lindsay, Peterborough, Port Hope, Scarborough et Whitby. Rx spécialisés Bayshore fournira des seringues, des sacs, des tubes, des pompes et des potences pour perfusion intraveineuse.

Le contrat débute en avril et l'entreprise embauche présentement du personnel pour s'adapter à la croissance anticipée de ses affaires. Selon Janet Daghish, directrice des partenariats communautaires chez Bayshore : « Nous sommes heureux d'offrir des soins aux gens dans leurs collectivités, de sorte qu'ils n'ont pas à demeurer ou retourner à l'hôpital. »

Rx spécialisés Bayshore, en partenariat avec Canada Care Medical, a aussi obtenu un contrat avec le CASC du Centre de l'Ontario pour fournir 50 pour cent des fournitures, équipements et médicaments pour perfusion aux clients au nord de Toronto et de la région de York.

Selon Bill Perks, directeur de pharmacie, Rx spécialisés Bayshore : « Nous sommes très heureux de pouvoir poursuivre et même élargir nos services pour répondre aux besoins du CASC du Centre-Est et ses clients et aussi d'avoir été choisis nouveau fournisseur pour le CASC du Centre. Nous sommes bien préparés pour répondre aux besoins de ces deux CASC. Au cours des dernières années, nous avons poursuivi nos investissements dans du personnel, la technologie pharmaceutique et les systèmes d'entreposage. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec jdaglish@bayshore.ca ou bperks@bayshore.ca.

Bayshore célèbre ses infirmières/infirmiers et soignantes/soignants de l'année

Après la difficile tâche de choisir parmi un grand nombre de candidats, Bayshore a le grand plaisir d'annoncer ses infirmières/infirmiers et soignantes/soignants de l'année.

Selon Dora Pulcina, directrice des ressources humaines chez Bayshore et membre du comité qui choisit les gagnants : « Nous avons tellement de personnel infirmier exceptionnel à l'échelle du Canada qu'il est extrêmement difficile de limiter les choix à

quelques individus. En lisant les nombreuses mises en candidatures des diverses succursales, j'ai pu constater les multiples façons dont nos employés font bien plus que leur devoir, chaque jour, pour faire une différence dans la vie de nos clients. »

Eileen Stirrat de notre succursale de Burnaby, C.-B., a été élue infirmière de l'année. Selon sa lettre de mise en candidature : « La nature altruiste et compatissante d'Eileen, ainsi que son engagement aux soins, sont des commentaires issus non seulement des familles, mais aussi des écoles, y compris les directions et les conseillers. Elle apporte à la fois professionnalisme et humanité à son travail quotidien. Sa voix est peut-être douce, mais son influence est forte. »

Carol Mahoney de notre succursale de Smiths Falls, Ontario, et Rosemary Costen de notre succursale de Ste-Catherines, Ontario, se partagent le titre de Soignante de l'année. À propos de Mme Mahoney, la succursale souligne : « Elle personnifie les valeurs de Bayshore : compassion, respect de la personne, fiabilité, patience, professionnalisme et éthique. Elle est un véritable atout à l'équipe Bayshore. »

En proposant la candidature de Mme Costen, sa succursale affirme : « Jamais elle n'hésite à faire plus que son devoir pour assurer la satisfaction des clients. Sa compassion et sa sincérité en font une soignante idéale. C'est toujours un plaisir de travailler avec elle et nous sommes chanceux de la compter dans notre équipe. »

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

Bayshore améliore son site Web avec l'accessibilité essentielle

Bayshore a ajouté un logiciel d'accessibilité essentielle à son site Web qui rend l'environnement en ligne entièrement accessible aux personnes physiquement handicapées. Les visiteurs n'ont qu'à cliquer sur le logo bleu pour télécharger gratuitement une technologie d'assistance offrant des caractéristiques comme des claviers virtuels à l'écran, Autoclick et la navigation en mains libres.



Selon Mike Kronic, directeur du marketing chez Bayshore : « Nous avons un grand nombre de visiteurs à notre site Web. Cette technologie le rend plus convivial et inclusif. Nous voulons assurer que notre site Web est accessible à tous. »

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



Karen Dyck, une infirmière autorisée (IA) qui s'est jointe à Soins à domicile Bayshore en 2007, est maintenant directrice de secteur à sa

succursale de Winnipeg. Mme Dyck a travaillé comme infirmière dans le Nord et a aidé à mettre au point et enseigner le programme d'orientation destiné au personnel infirmier du Nord de Bayshore. Elle affirme : « J'aime beaucoup mon travail. Je travaille avec les gens et c'est merveilleux. »

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



Bianca Renaud, une infirmière autorisée avec de l'expérience dans le domaine des affaires, de la finance, de l'administration et de l'industrie

médicale, est la nouvelle directrice de secteur à la succursale de Québec. Elle est en train de développer cet ancien bureau satellite en une succursale à service complet. Mme Renaud affirme : « J'aime venir travailler ici chaque jour. Ma devise est « nos clients méritent seulement du service première classe. »

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



Cheryl Thoms a été nommée directrice de secteur du premier bureau Bayshore *Therapy & Rehab*, situé à Windsor, Ontario. L'entreprise,

anciennement sous la raison sociale *Community Care Therapy*, a été acquise par Bayshore l'an dernier. Sa spécialité est de fournir des services de physiothérapie, d'ergothérapie et d'orthophonie au domicile de clients. Mme Thoms a une expérience exhaustive en orthophonie et a déjà travaillé avec le CASC Erie-St-Clair et aussi en pratique privée.

Le bureau de Mme Thoms a récemment ouvert une clinique d'orthophonie et est en train de former une équipe thérapeutique pour fournir des services aux personnes blessées dans des accidents de circulation.

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

Témoignages

Merci à Bayshore d'envoyer les meilleures infirmières de Sudbury. Je suis si chanceuse d'avoir rencontré ces cinq femmes. Elles m'ont traitée avec un professionnalisme et des soins dévoués absolument incomparables. Ces nombreuses semaines, et plus, ont amélioré mon moral, car je savais que je verrais l'une d'elles chaque jour.

– Une cliente de la succursale de Sudbury

Mon cancer du côlon a exigé deux chirurgies, de même que de longues chimiothérapies et mesures de réadaptation. De retour à domicile, mes infirmières étaient très professionnelles et tout simplement merveilleuses. Elles ont toutes joué un important rôle dans mon rétablissement plus rapide et dans ma perspective d'un retour éventuel à la normale.

– Une cliente de la succursale de Barrie

Nous avons la même soignante depuis plus de 15 ans et nous sommes toujours très satisfaits de ses services.

– La fille d'une cliente de la succursale de Saint-Jean, Nouveau-Brunswick

Accès rapide et facile aux pharmaciens par téléphone. Conducteurs courtois et aimables – un service vraiment compétent et axé sur le client!

– La famille d'un client de Rx spécialisés Bayshore

Le personnel a multiplié ses efforts pour trouver des soignantes fiables, compétentes et dévouées qui étaient toujours là pour répondre aux besoins de mon frère. Ces gens m'ont énormément appuyé dans mon propre rôle de soignant.

– La sœur d'un client de la succursale de Saskatoon

Nous étions toujours très satisfaits des soins prodigués à notre père. Les soignantes sont sympathiques, bienveillantes et respectueuses, malgré sa démence. Elles l'ont traité tout comme un membre de leur propre famille.

– La famille d'un client de la succursale de Kitchener

Ma soignante est consciencieuse et fait méticuleusement son travail. Elle mérite des félicitations pour son dévouement au soin de ses patients, sa bonne humeur et sa fiabilité. J'anticipe toujours avec grand plaisir ses visites hebdomadaires.

– Une cliente de la succursale d'Edmonton

Je suis très fortunée d'obtenir l'aide dont j'ai besoin pour des tâches que je ne peux pas faire toute seule, comme entrer et sortir de la douche, faire mon lavage et nettoyer mes planchers. Elle a beaucoup amélioré ma qualité de vie.

– Une cliente de la succursale de Calgary

MyBayshore email favorisera la communication du personnel



Michelle Jordan

Soins à domicile Bayshore a ajouté *MyEmail* à son portail en ligne *MyBayshore*, permettant ainsi aux succursales de mieux communiquer avec leur personnel et aux employés de communiquer entre eux pour discuter des soins assurés aux clients.

MyBayshore permet déjà au personnel d'accéder au site Web interne de l'entreprise et à des outils comme *MySchedule*. Grâce à *MyEmail*, les succursales peuvent informer leur personnel sur le terrain de futurs ateliers de formation, d'apprentissage en ligne, d'événements sociaux et de nouvelles générales. Le personnel sur le terrain peut communiquer avec le personnel administratif pour toute question d'horaire ou de disponibilité. Tout le personnel peut aussi faire parvenir des demandes/questions du centre

d'assistance portant sur les avantages sociaux au siège social. Cette nouvelle application a été lancée au premier groupe d'utilisateurs au début du mois de mars.

Selon Michelle Jordan, chargée de projet/analyste chez Bayshore, un des plus grands avantages pour le personnel sur le terrain est qu'il peut discuter des soins aux clients qu'ils partagent, grâce à un réseau en ligne sécurisé par mot de passe : « Le personnel peut communiquer les programmes de soins par courriel interne, plutôt que par l'intermédiaire des coordonnatrices du service à la clientèle. Il s'agit surtout de favoriser la communication pour faire plus que notre devoir pour nos clients. Et, pour les succursales, *MyEmail* est un autre outil de communication à leur disposition. Voilà un autre exemple d'excellent travail d'équipe. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec le centre d'assistance au 1-866-836-5850 ou à helpdesk@bayshore.ca.

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

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

Drummondville	(819) 474-2344
Gatineau	(819) 246-5721
Montréal	(514) 879-5657
Québec	(418) 650-6302

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