

Succursale de Moncton : **Servir la collectivité par un** **travail d'équipe et une démarche** **axée sur le client d'abord.**



La succursale de Moncton de Soins à domicile Bayshore

est toujours occupée. Les téléphones sonnent sans cesse, il y a un flot continu de personnel qui nous visite de l'extérieur et le calendrier est rempli d'ateliers de formation et d'activités communautaires. Selon Karen Fullerton, directrice de secteur, le succès de la succursale est de travailler fort, tout en s'amusant.

La succursale offre des services de soins infirmiers, de soins à domicile et de perfusion à travers une vaste région du Nouveau-Brunswick. Elle sert la région du Grand Moncton et elle a récemment élargi sa zone de service jusqu'aux villes avoisinantes de Cap-Pelé, Shediac, Tracadie-Sheila, Grand-Barachois, Sackville, Rexton, Richibucto, Havelock, Petitcodiac et Miramichi. De Moncton, il faut parfois jusqu'à 90 minutes pour se rendre à certaines de ces villes.

Le personnel comporte quatre employées* administratives, 62 préposées aux services de soutien à la personne, 12 infirmières autorisées et 2 infirmières auxiliaires autorisées. Trente-trois employées ont été embauchées au cours de la dernière année, surtout pour appuyer les services suivants : dépistage des drogues pour employeurs; protection de l'enfance; traitement des dépendances; et litiges portant sur la garde des enfants. La liste de clients francophones s'est aussi allongée depuis l'embauche, il y a un an, de Maryse LeBlanc, directrice de pratique clinique.

La succursale est située au centre-ville dans l'édifice Professional Arts annexé à l'Hôpital de Moncton. Cette proximité a aidé la succursale à favoriser de bonnes relations de travail avec les spécialistes en planification des congés de l'hôpital. La succursale commence aussi à collaborer avec l'Hôpital régional Dr-Georges-L.-Dumont de Moncton qui offre des services en français et en anglais.

Parmi les clients dirigés à la succursale, il y a : patients postopératoires à court terme; clients d'assureurs; et patients atteints de lésion cérébrale acquise ou de traumatisme médullaire ou ayant besoin de soins palliatifs. La succursale sert aussi un grand nombre de personnes âgées. « Nous avons une culture axée sur le client d'abord. Nous avons adopté une démarche de ne jamais dire « non » à toute demande de renvoi, en offrant une politique de rappel de 12 à 24 heures », c'est ce qu'affirme Mme Fullerton qui s'est jointe à la succursale en 2009 et qui est infirmière depuis près de 30 ans. « Par conséquent, nous obtenons des commentaires très positifs et nous avons établi des relations de travail « premier appel » avec les spécialistes en planification des congés dans les hôpitaux.

Comme la superficie du bureau n'est que de 488 pieds carrés, c'est une bonne chose que nos employées administratives travaillent bien ensemble. Mme Fullerton ajoute en riant : « Ça forme du caractère. Avoir un espace aussi restreint peut parfois s'avérer difficile, mais on s'entend bien et on sait s'amuser. Nous nous entraînons tous les jours pour dépister et résoudre des problèmes. »

Cette année, la succursale offrira aussi des services de traitement des plaies. Mme Fullerton ajoute : « Il y a un vrai besoin dans la collectivité. Nous voulons aider les médecins et

les hôpitaux à appliquer cette pratique dans les foyers à soins spéciaux. Nous avons des infirmières spécialement formées qui offrent de l'éducation et de la formation pratique à leurs collègues. Il s'agira de notre premier service dans le cadre des programmes cliniques Optimacura de Bayshore. »

L'approche communautaire est un projet à long terme. En collaboration avec les pharmacies, la succursale offre des séances de dépistage de l'hypertension et de la cholestérolémie et des conseils sur les soins de santé. Mme Fullerton anticipe plus de séances en 2011, grâce à l'augmentation de son personnel d'infirmières autorisées.

La reconnaissance du personnel est aussi une priorité à la succursale. Elle célèbre la Semaine des soins infirmiers et la Semaine nationale d'aides à domicile. Les employées sont invitées à une fête spéciale avec goûters servis par traiter et prix de présence. Tout au long de l'année, les employées nous visitent régulièrement. Mme Fullerton poursuit : « Nous les voyons au moins une fois toutes les deux semaines. Il est important qu'elles se sentent "branchées" ».

La succursale a aussi accru ses activités caritatives l'année dernière. Depuis septembre dernier, Mme Fullerton est Présidente de l'Hospice Palliative Care Greater Moncton. En mai dernier, la succursale a aussi recueilli 8 600 \$ pour la Marche pour les soins palliatifs, grâce à l'appui de 100 participants. Ces chiffres sont particulièrement impressionnants, car il s'agit de la première fois que la succursale a participé à cette campagne de financement nationale.

La succursale a aussi aidé, et appuie présentement, une boutique appelée The Hospice Shoppe. Comme un établissement semblable à Saint-Jean, on y vend des articles de haute qualité d'occasion. Mme Fullerton explique : « C'est une source de revenus pour établir le premier centre de soins palliatifs autonome à Moncton. La boutique augmente graduellement ses ventes. Nous espérons qu'au cours des deux à quatre prochaines années, nous aurons notre premier centre de soins palliatifs pour notre collectivité. »

La succursale entreprend les campagnes de financement avec le même dévouement qu'elle démontre dans toutes ses autres activités. Mme Fullerton ajoute : « Bref, à notre succursale, nous sommes poussés à toujours nous surpasser et nous tentons d'ajouter une bonne dose d'humour dans nos activités quotidiennes. Nous travaillons ensemble pour résoudre les problèmes quotidiens, tout en nous amusant! »

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

De gauche à droite : Carol Crandall, Karen Fullerton, Sandra Zamora et Maryse LeBlanc.

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



Des soins de qualité pour une meilleure qualité de vie

www.bayshore.ca

Bayshore
Soins à domicile