

Succursale de Toronto : **servir une population diversifiée,** **grâce aux relations communautaires** **et à une nouvelle clinique.**



À la succursale de Toronto de Soins à domicile Bayshore, chaque jour de travail est différent du précédent, mais c'est ce qui en fait le charme, selon Robert Lanc, directeur de secteur de la succursale : « Nos téléphones sonnent constamment et tous les employés doivent gérer un grand nombre de différentes tâches. Cela ne serait pas possible sans notre remarquable travail d'équipe. »

La succursale sert la population incroyablement diversifiée de Toronto. (Selon le gouvernement municipal, des gens de presque tous les milieux culturels du monde demeurent à Toronto, parlant plus de 100 langues et dialectes.) La succursale a 11 employées* administratives et 150 employées sur le terrain, dont 100 préposées aux services de soutien à la personne. Elle est située en plein cœur de la ville.

M. Lanc, qui travaille à la succursale depuis 18 mois, ajoute : « Nous offrons presque tous les services, y compris de la camaraderie et des soins infirmiers, le traitement de plaies et des soins de podologie. »

Bon nombre de renvois proviennent de partenaires dans le domaine de l'assurance et de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario. Elle compte aussi plusieurs clients du secteur privé. La succursale a été l'une des premières à offrir le programme de gestion de la santé *mon*Infirmière. Polina Philip et Jackie Hickey, conseillères en santé *mon*Infirmière, continuent d'être les ambassadrices de la succursale dans la collectivité.

M. Lanc poursuit : « Plusieurs cas sont particulièrement difficiles ou surviennent à court délai, mais notre personnel multiplie les efforts pour ne refuser personne. « Non » est un mot que nous essayons d'éviter au bureau. Notre but est d'assurer le meilleur service possible dans chaque cas. »

M. Lanc est également très fier de la nouvelle clinique sur place. Celle-ci a ouvert ses portes à la fin de novembre. Il affirme : « Nous commençons par offrir des perfusions, en collaboration avec trois rhumatologues dans notre immeuble. Notre clinique offrira éventuellement le traitement de plaies et plusieurs autres services. »

L'année dernière, la succursale a déménagé de son bureau sur University Avenue à ses nouveaux locaux au coin de Bay et College qui offrent plus d'espace pour le travail administratif. Grâce à cette clinique, la succursale a accru sa surface de bureaux de 600 pieds carrés.

Au cours des prochains mois, la succursale cherchera à promouvoir sa clinique dans la collectivité et auprès des professionnels de la santé. M. Lanc poursuit : « Nous reconnaissons l'important investissement qu'a fait Bayshore dans cette clinique et nous voulons qu'elle soit un succès retentissant. »

Il ne ménage pas ses compliments envers son personnel et à quel point il a contribué à la clinique : « Je crois que nous avons l'une des

meilleures équipes dans tout Bayshore, pur et simple. Tout un chacun connaît le travail à faire et aide partout où il peut. La nouvelle clinique est un parfait exemple de cette collaboration. Les employées ont multiplié leurs efforts pour que la clinique puisse ouvrir ses portes à la date prévue à la fin de novembre. »

Le personnel reçoit une formation continue tout au long de l'année, dans des domaines comme la sécurité au travail, la prévention des chutes et comment bien soulever et déplacer les patients. La succursale appuie les employées désireuses de développer une spécialité, comme devenir éducatrice en diabète ou mieux comprendre les lésions cérébrales acquises. Une infirmière autorisée et une directrice de pratique clinique qui travaillent dans la nouvelle clinique ont complété une formation en technique spécialisée de réanimation cardio-respiratoire.

La succursale publie un bulletin mensuel pour mieux informer ses employées. Elle choisit aussi son « personnel de la semaine » et son « personnel du mois », pour reconnaître les employées qui ont fait preuve d'excellence en service à la clientèle. Les employées sont invitées à un buffet des Fêtes, où la succursale reconnaît son infirmière de l'année. Elle célèbre aussi la Semaine des soins infirmiers et la Semaine des soignants.

La succursale est toujours occupée à offrir des cliniques en santé et bien-être gratuites. M. Lanc ajoute : « Vous devriez voir mon calendrier! » Lui et son équipe participent à plusieurs salons et foires commerciales sur les soins de santé partout à travers la ville. Ils visitent régulièrement des centres de jour pour personnes âgées, comme le centre pour personnes âgées de North York et le centre Syme 55+, pour offrir des services comme : présentations pédagogiques; séances de dépistage de l'hypertension et de la cholestérolémie; vérifications de la santé cardio-vasculaire; mesure de la densité osseuse; et vaccins contre la grippe. La succursale participe aussi annuellement à la Marche pour les soins palliatifs à l'appui de l'Alliance Hospice.

M. Lanc conclut : « Notre succursale a vécu de nombreux changements avec sa nouvelle clinique; elle offrira beaucoup de visibilité dans le marché de Toronto, ce que nous n'avions pas auparavant. Je sais que notre personnel sera à la hauteur de la tâche. Jour après jour, nous partageons un seul et même but : assurer le succès de la succursale. »

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

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

De gauche à droite : Nicole Calis, Andria Matthew, Barbara Ojimadu-Fennell, Robert Lanc, Buena Bersalona, Tania Batuwantudawe et Angela Hamilton.
Absentes pour la photo : Polina Philip, Jackie Hickey, Camille Douglas et Natasha Laing.