

LA CONNEXION BAYSHORE

Un bulletin de Soins de santé Bayshore – le plus important fournisseur de services de santé à domicile et en milieu communautaire au Canada.



Bayshore a offert plus de 100 000 visites virtuelles durant la pandémie

« La technologie de Bayshore en santé numérique nous a permis d'offrir aux patients des soins de calibre mondial dans le confort et la sécurité de leur foyer tout au long de la pandémie. »

La pandémie de la COVID-19 a perturbé de nombreux aspects des soins de santé, y compris les programmes de soins à domicile et les services pour les personnes âgées et les personnes habitant dans les collectivités éloignées. Chez Bayshore, nous avons relevé rapidement le défi en mettant au point nos solutions numériques et en élaborant un programme de formation à l'intention de notre personnel sur les soins virtuels afin de nous assurer que nos patients continuaient à recevoir des soins de grande qualité sans interruption. Au cours des dix-huit derniers mois, nous avons offert plus de 100 000 visites virtuelles.

Nous avons commencé à établir les bases pour améliorer nos soins virtuels il y a trois ans, ayant constaté la façon dont la technologie aidait à réduire les obstacles aux soins de santé, accélérât la transition entre l'hôpital et les soins à domicile, et permettait aux personnes âgées de vieillir chez elles. Notre investissement straté-

gique dans la technologie et les gens a été essentiel dans la foulée de la COVID-19.

« La technologie de Bayshore en santé numérique nous a permis d'offrir aux patients des soins de calibre mondial dans le confort et la sécurité de leur foyer tout au long de la pandémie », affirme Maureen Charlebois, infirmière en chef, Activités cliniques.

Voici quelques exemples de notre technologie en santé numérique à l'œuvre :

- **CareChart**, un programme novateur de Bayshore, a lancé CAREchart@home, une application visant à gérer les symptômes après les heures d'ouverture des cliniques. Les patients atteints de cancer ou recevant des soins palliatifs communiquent directement avec une infirmière, ce qui leur évite de se rendre à l'urgence.
- Le personnel infirmier de **CareChart** a également soutenu de nombreux

(suite)

Point de vue

On n'est jamais aussi bien que chez soi



Plus de dix-huit mois se sont écoulés depuis le début de la pandémie mondiale – une crise qui nous a tous mis au défi et souligné la fragilité du système de santé de notre pays. Je suis très fier de notre équipe de première ligne et de la façon dont elle a réagi à la pandémie : avec résilience, détermination et compassion.

Notre premier article sur les soins virtuels décrit à merveille la façon dont nous avons réagi : lorsque nos clients les plus vulnérables avaient de la difficulté à recevoir des soins à cause de la pandémie, nous avons trouvé de nouvelles façons de leur offrir des soins dans le confort de leur foyer. Nous disons depuis longtemps que Bayshore offre des services passionnés et attentionnés, à chaque visite, à chaque fois – maintenant, nous pouvons y ajouter « de partout. »

Stuart Cottrelle
Président de Soins de santé Bayshore



Responsabilité
environnementale
Bayshore

Saviez-vous que Bayshore a une nouvelle politique de responsabilité environnementale?

Nous nous conformerons aux exigences.

Nous effectuerons nos activités conformément à toutes les exigences juridiques applicables et nous nous assurerons que nos employés ont les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler de manière à préserver l'environnement.

Nous réduisons notre impact environnemental.

Nous ferons la promotion de l'efficacité énergétique dans nos activités et améliorerons nos initiatives de réduction à la source partout à l'échelle de l'entreprise.

Nous communiquerons notre engagement à nos intervenants.

Nous ferons connaître notre engagement en matière de responsabilité environnementale à nos employés et aux intervenants externes.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec John Lawrence à jlawrence@bayshore.ca.

La nouvelle application de Bayshore est conçue pour et par les employés



Soins de santé Bayshore se prépare à lancer une nouvelle application, *One Bayshore*, qui permet aux employés de voir plus facilement et de façon plus pratique leur paie et l'horaire de leurs quarts de travail, de gérer leur mot de passe et plus. L'application peut être téléchargée gratuitement pour téléphones Android et iOS.

« *One Bayshore* est destiné à tout le personnel, mais plus particulièrement au personnel de terrain qui a participé à sa conception », déclare Elliot Cottrelle, gestionnaire de produit respon-

sable de *One Bayshore*. « Nous avons entendu de manière retentissante que les gens ont besoin d'accéder plus facilement à leur horaire et d'autres détails et qu'ils avaient besoin d'une meilleure expérience mobile. » (Les employés qui ne se servent pas de téléphones mobiles peuvent voir l'information dans MonBayshore.ca.)

Après avoir été testée par 150 employés pendant le printemps et l'été, l'application sera offerte graduellement à l'ensemble du personnel. Cottrelle espère que des milliers d'utilisateurs se serviront de l'application d'ici l'été prochain. « Cette application est conçue pour et par le personnel de terrain, et nous avons hâte que les gens l'essaient. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Elliot Cottrelle à ecottrelle@bayshore.ca.

Soins virtuels (suite de la première page)

programmes pour les voyageurs internationaux qui devaient se mettre en quarantaine et surveiller leurs symptômes à leur retour au Canada au plus fort de la pandémie.

- Le personnel infirmier de **Solutions Soins à domicile Bayshore** fournit aux personnes âgées des rappels pour prendre leurs médicaments et surveillé leur glycémie ou leurs signes vitaux, en personne ou de façon virtuelle, en plus de leur offrir un soutien émotionnel et en santé mentale, et de les aider

à soulager leur douleur, à gérer leurs perfusions, et bien plus.

- Le personnel infirmier de **Rx spécialisés Bayshore** donne une formation virtuelle sur les techniques d'injection aux patients atteints de maladies chroniques, comme la sclérose en plaques, et nos pharmaciens ont offert des visites virtuelles par clavardage vidéo afin d'aider les patients à se renseigner sur leurs médicaments et à gérer des traitements médicamenteux complexes.

- Les équipes de **Réadaptation Bayshore** fournissent des services virtuels en ergothérapie, physiothérapie, orthophonie, kinésiologie et réadaptation professionnelle, ainsi que des services de formation.

Les soins virtuels continueront à occuper une place importante dans les services de Bayshore dans un monde postpandémique. Nous avons hâte de vous faire connaître d'autres innovations.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Patrick Callan à pcallan@bayshore.ca.



COIN CLINIQUE

avec *Maureen Charlebois*

Infirmière en chef, Activités cliniques

Dans ce numéro de *La connexion Bayshore*, j'ai le plaisir de vous présenter l'équipe de direction clinique nationale de Bayshore, comprenant les merveilleuses chefs de pratique clinique qui collaborent de près avec moi afin de promouvoir l'excellence clinique des professionnels et des paraprofessionnels de notre entreprise. Elles sont toutes des infirmières et des gestionnaires accomplies, et leurs profils ci-après montrent l'étendue de leur expérience et de leur savoir-faire.

Tanya Baker

Directrice, Pratique clinique et formation

Tanya a travaillé à la succursale de Bayshore à Barrie (Ontario) pendant dix ans, d'abord comme infirmière visiteuse, ensuite comme superviseure des services cliniques et après comme directrice des services cliniques.

En 2016, elle a été nommée chef de pratique clinique au sein de

l'équipe responsable de la qualité et des services cliniques, se concentrant sur la santé des plaies. En 2018, elle a été nommée superviseure des services

cliniques, et depuis 2020, elle

est la directrice de pratique clinique de Bayshore. En tant que directrice, elle dirige les chefs de pratique clinique afin de promouvoir l'excellence des programmes cliniques, un milieu axé sur l'apprentissage et l'avancement d'une pratique clinique sécuritaire et de qualité dans les divisions commerciales respectives qu'elles soutiennent. Tanya possède un certificat en soins palliatifs et en santé communautaire de l'Association des infirmières et des infirmiers du Canada, et obtiendra bientôt sa maîtrise en soins infirmiers.



Luisa Castano

Chef de pratique clinique – Solutions de soins intégrés Bayshore

Luisa s'est jointe à Bayshore en 2008, travaillant d'abord comme infirmière auxiliaire autorisée et ensuite comme infirmière autorisée à notre succursale de

la région du Grand Toronto. Depuis 2017, elle est chef de pratique clinique offrant son savoir-faire clinique et son soutien dans les programmes de soins des plaies et de prévention et de contrôle des infections de Bayshore. Elle possède une maîtrise en sciences cliniques, avec une spécialisation en pratique avancée en soins de santé (guérison des plaies) de l'Université Western, ainsi que des certificats en soins des plaies, prévention des infections et d'autres domaines spécialisés.



Paula Lambert

Chef de pratique clinique – Soins à domicile Bayshore

Paula est membre de la famille Bayshore depuis 25 ans. Elle s'est jointe à

l'équipe comme infirmière visiteuse et infirmière travaillant par quart. En 2010, elle a été nommée superviseure des services cliniques à notre succursale de Barrie (Ontario),



et en 2017, elle a été promue au poste de directrice des services cliniques. Pendant la même année, elle a été nommée chef de pratique clinique. Les programmes cliniques dont Paula est responsable actuellement incluent les soins aux aînés, la gestion des maladies chroniques et la santé mentale.

Monique Lesser

Chef de pratique clinique – Solutions Soins à domicile Bayshore

Monique s'est jointe à Bayshore en 2013. Elle a d'abord travaillé comme infir-

mière dans une clinique de perfusion, et ensuite comme superviseure des services cliniques puis directrice des services cliniques à notre succursale de Saint John, au Nouveau-Brunswick. Elle a été nommée chef de pratique clinique en janvier 2021 et soutient actuellement le programme de soins pédiatriques de Bayshore. Elle vient d'être admise au programme de maîtrise en soins infirmiers de l'Université Athabasca.



Leslie Marvell

Chef de pratique clinique – Rx spécialisés Bayshore / Réseau de cliniques de perfusion

Leslie est membre de la famille Bayshore depuis près de 23 ans. Elle a commencé

sa carrière à la succursale de Cornwall (Ontario) comme

infirmière de première

ligne, poste qu'elle a occupé pendant 10 ans avant d'être

nommée superviseure des services cliniques, puis direc-

trice des services cliniques, et ensuite

directrice de secteur intérimaire de la succursale de Brockville (Ontario). Leslie

offre depuis huit ans maintenant son savoir-faire clinique et son soutien

aux programmes de soins palliatifs, de soins oncologiques et de perfusion de

Bayshore. Elle possède des certificats de spécialisation de l'Association des infir-

mières et infirmiers du Canada en soins palliatifs et en oncologie, et termine actuellement sa maîtrise en soins infirmiers pour devenir infirmière praticienne.



Bayshore investit dans la formation continue en soins palliatifs de ses préposés

Dans le cadre de son engagement à l'égard du développement professionnel continu, Bayshore offre depuis de nombreuses années une formation continue en soins palliatifs à son personnel infirmier en collaboration avec Pallium Canada qui offre les cours LEAP, *Les essentiels de l'approche palliative*. Lorsque la pandémie de la COVID-19 a frappé, Bayshore et Pallium ont collaboré

afin de veiller à ce que Bayshore puisse continuer à offrir cette formation essentielle par le biais d'un cours virtuel comprenant des modules d'auto-apprentissage en ligne et des webinaires. Nous mettons à l'essai actuellement le cours *LEAP Personal Support Worker*. Grâce à cet investissement dans la formation de nos paraprofessionnels, nous nous assurons qu'ils sont qualifiés

pour fournir à leurs patients en fin de vie les soins de grande qualité qu'ils méritent chez eux. Le nouveau cours est offert aux préposées et préposés aux services de soutien à la personne ainsi qu'aux aides-soignantes et aides-soignants qui travaillent chez Bayshore.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Leslie Marvell at lmavell@bayshore.ca.



Hommage aux paraprofessionnels de Bayshore

Chaque année, Bayshore célèbre et reconnaît le rôle incroyable de ses paraprofessionnels qui prennent soin des Canadiens au cours d'une semaine qui leur est consacrée en octobre.

Les préposées et préposés aux services de soutien à la personne, les aides-soignantes et aides-soignants certifiés, les

travailleuses et travailleurs en santé communautaire et les préposées et préposés au soutien à domicile de Bayshore ne sont pas seulement une partie intégrante de son équipe soignante, ils en sont la base. En plus de répondre aux nombreux besoins de nos clients, ils sont en mesure de prévoir leurs besoins changeants, d'établir

des liens de confiance avec leurs proches et de militer en faveur de la santé des personnes âgées.

Ils se sont adaptés aux exigences changeantes de la pandémie au cours des dix-huit derniers mois, en maintenant des taux d'infection très faibles et en gardant nos clients en sécurité chez eux.

Toutes les succursales de Bayshore en Colombie-Britannique obtiennent la certification Assurity

Pour les personnes âgées et leurs proches, choisir un fournisseur de soins à domicile de confiance ou un centre de vie autonome peut être épuisant. En Colombie-Britannique, cette tâche est plus facile maintenant grâce à Assurity, un programme d'assurance de la qualité mis au point par EngAge BC, une branche opérationnelle de la BC Care Providers Association (BCCPA).

Lancé en avril dernier, ce programme permet aux fournisseurs de soins à domicile et aux exploitants de résidences pour aînés autonomes qui reçoivent la certification d'ajouter le logo rouge d'Assurity à côté de leur nom sur Route65.ca, un site Web qui aide les personnes âgées en



Colombie-Britannique à faire le tour des options d'habitation et de soins.

« Je suis fier que nos six succursales en Colombie-Britannique aient obtenu l'approbation Assurity », affirme Stasia Hartley, directrice régionale intérimaire de Bayshore en Colombie-Britannique. Elle a contribué à titre bénévole à l'élaboration du programme avec la BCCPA et EngAge BC. « Assurity aide à élever la barre de toutes les entreprises. Nous espérons que d'autres agences de soins à domicile et résidences pour aînés autonomes l'adopteront. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Stasia Hartley à shartley@bayshore.ca.



ACTION POUR LA VIE

La Fondation Bayshore action pour la vie soutient financièrement les initiatives qui cherchent à supprimer les obstacles empêchant les personnes malades, blessées ou vieillissantes de vivre de façon autonome.

Dans les collectivités desservies par Soins de santé Bayshore, nous nous associons à des organismes de bienfaisance locaux enregistrés qui offrent des ressources et des conseils. Les sommes recueillies au sein d'une collectivité restent dans cette collectivité, et nos organismes partenaires nous tiennent au courant de la façon dont ils utilisent les fonds.

Pour en savoir plus, visitez www.bayshorefoundation.ca/fr

Approbation des nouveaux locaux de préparation de médicaments en lots de la pharmacie de Bayshore

En août dernier, les nouveaux locaux de préparation de médicaments de Bayshore Compounding Solutions (BCS), une division de Rx spécialisés Bayshore, ont été approuvés par l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario. Ces installations doivent répondre à de rigoureuses normes de qualité pour préparer en grande quantité des médicaments destinés à soutenir les hôpitaux et les pharmacies.

Ces installations qui se trouvent dans l'établissement de Rx spécialisés Bayshore à Markham (Ontario) figurent au nombre des quelques installations de ce type dans la province. Elles ont été inaugurées officiellement en novembre et comptent une équipe de pharmaciens et de techniciens

hautement qualifiés dans les techniques de préparation stérile.

« BCS utilise une technologie de salle blanche de pointe afin de fournir aux professionnels de la santé canadiens des préparations stériles de la plus grande qualité », affirme Ahmed Alqasheet, gestionnaire, Préparations stériles chez Rx spécialisés Bayshore. « BCS s'engage à continuer à dépasser les normes de pratique en appliquant les principes actuels des bonnes pratiques de fabrication, comme l'assurance de la stérilité, la surveillance de l'environnement, la validation et la gestion des stocks. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Ahmed Alqasheet à aalqasheet@bayshore.ca.

La Hamilton Health Sciences Foundation reconnaît les contributions de Bayshore

En juin dernier, la Hamilton Health Sciences Foundation et Soins de santé Bayshore ont fêté dix ans de collaboration en inaugurant deux salles en notre honneur : la salle d'attente de l'unité d'oncologie de la Juravinski Hospital et la salle à manger de la St. Peters Hospital.

Bayshore figure au nombre des partenaires de longue date du programme Care4 de la fondation, qui soutient actuellement les besoins prioritaires (comme l'achat d'équipement vital) du Centre des sciences de la santé, situé dans le sud-ouest de l'Ontario.

« Bayshore est honorée de cette reconnaissance », a déclaré Luanne Ellison, directrice de secteur de la succursale de Bayshore à Hamilton. « En appuyant cette grande cause et en travaillant avec l'équipe du Centre des sciences de la santé de Hamilton, Bayshore a contribué de bien des façons aux programmes soutenant les patients qui retournent chez eux après une hospitalisation. »

Pour en savoir plus, communiquez avec John Lawrence à jlawrence@bayshore.ca.



De gauche à droite : Tamara Pope, VP, Marketing et communications, Hamilton Health Sciences Foundation; Leslie Gillies, VP intérimaire, Médecine et santé communautaire, Hamilton Health Sciences; Pearl Veenema, chef de la direction, Hamilton Health Sciences Foundation; D' Ralph Meyer, VP, Oncologie et soins palliatifs, Hamilton Health Sciences, et VP régional, Action Cancer Ontario; Sherry Hnatyshyn, directrice générale, CareChart et Carepath; Luanne Ellison, directrice de secteur, Hamilton, Soins à domicile Bayshore; Stuart Cottrelle, Président et chef de la direction, Soins de santé Bayshore; et Scott Maloney, directeur général, Services de dotation, Soins de santé Bayshore.

Bayshore
Compounding Solutions



De gauche à droite : Roberto Duarte Baltodano, Abdul Aziz Salman Mohammed, Halima Mansour, Sherif Bakhoum, Ahmed Alqasheet et Ifteeqar Hassan.

Carepath
Santé Numérique
PAR Bayshore

Carepath a lancé une application pour soins palliatifs

Carepath, le service de navigation de Bayshore dans les soins de santé, a lancé une application pour soutenir les patients nécessitant des soins palliatifs, en partenariat avec le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Nord Ouest et le Lake of the Woods District Hospital à Kenora (Ontario). L'application gratuite, Santé numérique Carepath par Bayshore, est compatible avec les appareils iOS et Android, et les ordinateurs personnels.

Grâce à cette application, les patients pourront obtenir l'aide d'une infirmière après les heures de service pour gérer leurs symptômes. L'application comprend également des évaluations, qui sont transmises aux professionnels de la santé des patients afin d'assurer la continuité des soins.

« Nous sommes reconnaissants de nous associer au Programme de soins palliatifs du RLISS du Nord Ouest et au Lake of the Woods District Hospital », déclare Sherry Hnatyshyn-Webster, directrice générale de Carepath. « Grâce à cet effort conjoint, nous nous assurons que nous offrons une expérience harmonieuse et inégalée aux patients. »

Pour en savoir plus, communiquez avec Sherry Hnatyshyn-Webster à shnatyshyn@carepath.ca.

Nouvelles en bref



Jennifer Roberts, gestionnaire principale, Innovations cliniques chez Solutions de soins intégrés Bayshore a donné une présentation le 6 octobre dernier en collaboration avec North York General sur le programme NYG@Home, un modèle innovateur de soins intégrés à la première conférence nord-américaine sur les soins intégrés (*North American International Conference on Integrated Care*). Le programme NYG@home vise à aider les personnes âgées fragiles à retourner chez elles en toute sécurité après une hospitalisation et à leur fournir les soins dont elles ont besoin pour rester à la maison.



Sherry Hnatyshyn-Webster, la directrice générale de Carepath a participé à un débat d'experts le 20 octobre dernier en réponse au Sondage Benefits Canada sur les soins de santé 2021, *La suite des choses*, lequel explorait l'incidence de la COVID-19 sur les régimes d'assurance maladie, les programmes de mieux-être et les milieux de travail.



Marie-Eve Boudreau, une infirmière de Personnel médical Bayshore, a reçu récemment une lettre de la base des Forces armées canadiennes à Kingston la remerciant pour la présentation « très informative » qu'elle a faite à un séminaire organisé par le Service de préparation à une seconde carrière des militaires.



Ginette Thivierge, une infirmière de Personnel médical Bayshore, a reçu une lettre de remerciement de la base des Forces armées canadiennes à London, soulignant sa « remarquable et immense » contribution à son atelier pilote sur les stratégies de lutte contre le racisme.



Un énorme merci à **Nazrul Islam**, le directeur de secteur intérimaire de la succursale de Bayshore à Montréal. Il a dépassé les attentes pour aider son équipe d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires et de préposés et préposés aux bénéficiaires à prendre soin d'un patient en fin de vie. Islam, qui est également infirmier, a fait plusieurs visites au domicile du patient pour lui prodiguer des soins.

Vous avez des nouvelles à partager?
Envoyez-les à [Mary Mamak \(mmamak@bayshore.ca\)](mailto:mmamak@bayshore.ca).

À propos de Soins de santé Bayshore

Soins de santé Bayshore, une entreprise exclusivement canadienne, est l'un des plus importants fournisseurs de services de santé à domicile et en milieu communautaire au Canada. Avec des établissements à travers le pays, y compris 65 succursales dédiées à la prestation de soins à domicile, 13 pharmacies et 81 cliniques de soins communautaires, Bayshore compte au-delà de 14 500 employés et prodigue des soins à plus de 350 000 clients par année. Sa clientèle comprend des programmes de soins du gouvernement, des compagnies d'assurance, les commissions provinciales des accidents du travail, des organismes de soins de santé, des entreprises et des particuliers. La marque Bayshore s'applique à trois divisions commerciales : Soins à domicile Bayshore (soins médicaux et non médicaux à domicile, et services de dotation en personnel), Solutions Soins à domicile Bayshore (services de santé à domicile pour des programmes de soins du gouvernement), Rx spécialisés Bayshore (pharmacie spécialisée, perfusions et services de soutien pharmaceutique aux patients), ainsi qu'à deux équipes d'innovation : Solutions de soins intégrés et Services numériques Bayshore. Bayshore vise à améliorer la qualité de vie, le bien-être, la dignité et l'autonomie des Canadiens de tout âge. Soins de santé Bayshore est une lauréate du Prix des 50 sociétés les mieux gérées au Canada depuis 2006. C'est en 2017 que Soins de santé Bayshore a créé la Fondation Bayshore action pour la vie, un organisme offrant aide et soutien à des personnes aux prises avec une maladie ou une blessure ainsi qu'à des personnes âgées déterminées à retrouver ou conserver leur autonomie.

La connexion Bayshore est un bulletin de Soins de santé Bayshore, destiné aux membres de la collectivité, aux professionnels de la santé et aux employés de Bayshore. Pour en savoir plus sur ce bulletin, veuillez communiquer avec la succursale de Bayshore de votre région ou avec Mary Mamak au Centre national de développement au 2101 Hadwen Road, Mississauga (Ontario) L5K 2L3. Téléphone : 905 822-8075, Télécopieur : 905 822-8397, Courriel : mmamak@bayshore.ca.

1 877 289-3997
www.bayshore.ca

Lynn Roger est la première chef des ressources humaines de Bayshore. Ancienne cadre supérieure chez BMO Groupe financier, Lynn est une leader authentique et motivante, ayant une profonde expérience du changement transformationnel et la réputation de relier les stratégies de gestion des talents à l'entreprise et aux clients. Lynn soutient également avec passion la santé mentale, agissant comme mentor auprès des femmes leaders, et jouera un rôle clé dans l'initiative de Bayshore sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

Tiffany Trownson est la directrice de secteur de la succursale de North Shore en Colombie-Britannique. Elle mettra à profit plus de dix années d'expérience comme cadre dans les soins de longue durée et de

courte durée. Tout récemment, Tiffany travaillait comme chef de projet dans le cadre du programme d'expansion des services de soins primaires de la Fraser Health Authority.

Karen Wilby-Riddell est la nouvelle directrice de secteur de la succursale de Bayshore à Vancouver. Elle est une spécialiste primée des ventes et des services cliniques du secteur pharmaceutique.

Andrew Bakhit a été promu au poste de directeur général, Services pharmaceutiques, distribution et expérience client chez Rx spécialisés Bayshore. Il dirigera et développera les pharmacies de Bayshore (la pharmacie spécialisée et la pharmacie dédiée aux produits de perfusion) et les activités de DEX Medical Distribution et de Diabetes Express.

NOMINATIONS