

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.



Le Moniteur de santé Bayshore favorise l'autonomie des personnes atteintes de démence

Soins de santé Bayshore, en collaboration avec iCan Interactive et le Georgian College, a conçu une solution numérique novatrice portable – le *Moniteur de santé Bayshore* – qui permet aux proches aidants de surveiller à distance leurs êtres chers atteints de démence. Des professionnels de la santé ou des paraprofessionnels désignés peuvent également se servir du *Moniteur de santé Bayshore* pour surveiller à distance leurs clients atteints de démence.

Le *Moniteur de santé Bayshore* met aisément les personnes atteintes de démence en contact avec leurs aidants grâce à une montre Apple Watch et une application appelée *MesSoinsBayshore*. La montre Apple Watch enregistre les données biométriques des personnes atteintes de démence, comme l'emplacement, la fréquence cardiaque et les niveaux d'activité, et les partage avec leurs aidants désignés dans l'application *MesSoinsBayshore*. Cette application permet aux clients et aux aidants de gérer les horaires des soins à domicile, de communiquer avec les spécialistes de Bayshore par téléphone ou par vidéo, de voir les rapports de visite des soignants de Bayshore et de consulter les services de santé personnalisés.

Si la montre Apple Watch enregistre des données biométriques supérieures ou inférieures aux seuils de référence établis pour un patient, elle envoie une notification aux aidants et affiche des alertes sur un tableau de surveillance dans *MesSoinsBayshore*. Le *Moniteur de santé Bayshore* est également doté d'une fonction de communication bidirectionnelle, permettant aux aidants d'envoyer des notifications en temps réel, comme des rappels pour la prise de médicaments, directement de l'application *MesSoinsBayshore* à la montre Apple Watch de leurs êtres chers.

iCan Interactive a mis au point l'application en collaboration avec Bayshore de manière à en faire un appareil portable axé sur le patient permettant de transmettre en direct les données de surveillance et de rétroaction vers les aidants d'un client.

Le Georgian College a conçu et réalisé une étude afin d'aider Soins de santé Bayshore et iCan Interactive à évaluer le potentiel du *Moniteur de santé Bayshore*. L'étude a aidé à soutenir la décision de Bayshore d'aller de l'avant pour concrétiser l'idée et a donné aux étudiants une expérience précieuse du monde réel en travaillant directement avec les clients, les familles et les soignants de Bayshore.

Le *Moniteur de santé de Bayshore* tire profit de la technologie évolutive de la plateforme d'expérience numérique de Bayshore (Bayshore DXP). Bayshore DXP est une plateforme qui facilite l'évolution d'une série de produits de santé numérique à domicile, et de programmes et de services destinés aux patients afin d'améliorer l'expérience des clients et de soutenir les personnes atteintes de maladies chroniques.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Dheeraj Paul à dpaul@bayshore.ca.





Point de vue

Égalité, diversité et inclusion – passer de la parole aux actes

Vous entendrez beaucoup parler de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au cours des prochains mois alors que Bayshore entame un parcours de découverte, en se renseignant sur les expériences de nos employés et en cherchant à comprendre s'il y a des obstacles qui les empêchent de réussir.

Nous avons franchi les premières étapes en lançant récemment un sondage auprès de l'ensemble du personnel. Ce sondage nous aidera à mieux comprendre notre degré actuel de diversité et à déterminer si différents groupes rencontrent des obstacles dans le but ultime d'améliorer le milieu de travail chez Bayshore.

Notre personnel est un groupe diversifié, ayant des expériences et des formations qui nous enrichissent et renforcent notre engagement. J'imagine que nos histoires collectives seraient d'intéressants sujets de conversation autour d'une table!

Stuart Cottrelle
Président de Soins de santé Bayshore

Bayshore reçoit la prestigieuse désignation BPSO pour 2021-2023

Soins de santé Bayshore a été désignée récemment Organisme vedette en pratiques exemplaires (BPSO) pour 2021-2023 par l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO), ce qui lui permet de poursuivre ses activités dans le cadre du programme BPSO. Bayshore a obtenu la désignation grâce à la mise en œuvre des lignes directrices sur les pratiques exemplaires pour la prévention de la violence, du harcèlement et de l'intimidation contre les travailleurs de la santé, et grâce à son approche palliative des soins au cours des douze derniers mois de la vie d'un client.

L'AIIAO a également salué les efforts continus de Bayshore pour accroître sa capacité de soins infirmiers et élargir son équipe interprofessionnelle, et pour optimiser l'excellence clinique et l'évaluation des résultats à l'aide des lignes directrices sur les pratiques exemplaires de l'AIIAO.

Le parcours de Bayshore comme organisme vedette en pratiques exemplaires a commencé en mai 2012 lorsque Soins à domicile Bayshore a été retenue pour se joindre au prestigieux programme BPSO, en même temps que 14 autres organisations afin de mettre en œuvre les lignes directrices cliniques du programme, reconnues à l'échelle internationale. À titre d'organisme vedette désigné à l'échelle nationale, Bayshore profite d'une aide externe pour améliorer ses services et fournir des services fiables de qualité supérieure à ses clients.

Coin clinique – L'avenir s'annonce radieux

Deux longues années se sont écoulées depuis la déclaration officielle de pandémie mondiale par l'Organisation mondiale de la santé en réponse à l'éclosion du nouveau coronavirus. Depuis deux longues années aussi, on nous informe du nombre de cas quotidiens, on nous parle des nouveaux variants, et on nous impose de nombreux et pénibles confinements dans le but de ralentir la propagation de cet affreux virus.

Il semble, heureusement, que la fin de la pandémie pourrait finalement pointer à l'horizon!

Étant donné que de plus en plus de Canadiens sont maintenant entièrement vaccinés contre la COVID-19 et que les hospitalisations continuent à baisser, les restrictions de santé publique sont en voie d'être levées partout au pays, plus qu'à aucun autre moment de la pandémie. Même si nous avons de nombreuses raisons d'être optimistes, nous devons demeurer vigilants et continuer à suivre les conseils de nos experts en médecine alors que nous amorçons un retour vers la normale. Nous connaissons tous la forte capacité de transmission du virus et la rapidité avec laquelle les nouveaux variants peuvent muter.

Depuis que j'ai commencé à travailler chez Bayshore en janvier 2020 alors que le nouveau coronavirus se propageait, j'ai entendu d'innombrables histoires inspirantes d'employés qui faisaient des sacrifices personnels, travaillaient dans des conditions extrêmement difficiles, et allaient au-delà des attentes pour garder nos clients et leurs proches en sécurité et pour se protéger mutuellement durant cette période vraiment sans précédent.

Je sais que ces deux dernières années ont été particulièrement difficiles pour tous, et aucun mot ne saurait décrire la gratitude que je ressens pour les efforts héroïques des 15 000 employés de Bayshore. Merci de vous protéger et de protéger les autres en vous faisant vacciner et en suivant les directives de la santé publique. C'est grâce à chacun d'entre vous que Bayshore a l'un des plus faibles taux d'infection et que nous sommes plus près que jamais de voir passer la COVID-19 du stade de pandémie à celui d'endémie.

Je vous souhaite sincèrement de rester en santé alors que nous entamons la transition vers un monde postpandémique. J'espère que vous pourrez passer du temps avec votre famille et vos amis, visiter vos restaurants et vos commerces locaux préférés, et prévoir du temps pour des vacances quand il sera possible de les prendre sans risque. S'il y a quelque chose que ces deux dernières années nous ont appris, c'est que la vie est courte, alors, ne mettez pas ces projets à plus tard quand vous en aurez l'occasion.

Maureen Charlebois
Infirmière en chef, Activités cliniques





Hommage à la division Rx spécialisés Bayshore

Mars est le mois de l'appréciation des pharmacies

La division Rx spécialisés Bayshore possède 11 pharmacies au pays. Ce ne sont pas les pharmacies de détail traditionnelles que l'on trouve dans toutes les villes canadiennes, elles ont néanmoins pour but non seulement de délivrer des médicaments de spécialité dont ses patients ont grand besoin, mais aussi de leur offrir du soutien, des conseils et des services tout au long de l'année.

Chaque jour, l'équipe de pharmaciens, de techniciens et d'assistants en pharmacie, de livreurs et d'infirmières qui travaillent pour Rx spécialisés Bayshore délivrent, livrent et administrent plus de 300 médicaments différents. Ces médicaments se prennent par voie orale ou sont administrés par perfusion ou injection au domicile des patients ou à l'une de nos cliniques au Canada, et servent à traiter une variété de maladies, dont le cancer, la sclérose en plaques et la polyarthrite rhumatoïde.

« Je suis heureux de reconnaître la différence incroyable que les gens de notre division font dans la vie quotidienne des Canadiens », affirme Karl Frank, directeur général. « J'entends sans cesse à quel point les patients sont reconnaissants pour les services que nous leur offrons et des personnes qui font une différence pour eux. »



Schola Okonkwo

Eva, une patiente en Alberta nous a dit « J'apprécie chacun des employés de cette pharmacie, mais personne n'a passé autant de temps avec moi, m'a renseignée autant sur mes médicaments, a répondu à mes questions avec autant de détails et m'a traitée avec autant de gentillesse et de manière aussi professionnelle que Schola Okonkwo. » Schola est l'une des quelque 65 pharmaciennes et pharmaciens de Bayshore.

« J'apprécie vraiment l'aide de l'assistant en pharmacie, Sajjad Hassam, affirme E. Wong. Sajjad m'avise chaque mois avant la livraison de mon médicament. Ses courriels sont professionnels tout en étant amicaux, et me donnent tous les renseignements requis. »

Rx spécialisés Bayshore a un contrat pour la prestation de services à cinq régions en Ontario. Elle a répondu à plus de 273 000 demandes de services, et ce en 2021 seulement, en plus d'exécuter les ordonnances pour des médicaments de spécialité de médecins partout au pays. Bayshore offre par ailleurs des conseils et des renseignements sur les médicaments, y compris les réactions indésirables et les interactions médicamenteuses, et prépare des médicaments dangereux et non dangereux en milieu stérile.

Les employés de Rx spécialisés Bayshore sont répartis partout au pays, mais ils partagent tous le même engagement envers leur profession et le même désir d'aider les Canadiens. Leurs



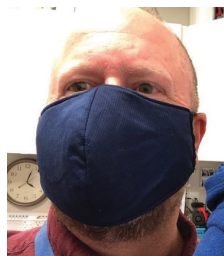
Josie Luongo

interactions avec les patients sont devenues de nombreux moments mémorables. Lorsque nous avons demandé à Josie Luongo, directrice des opérations de la pharmacie Bayshore Express, de nous faire part d'une histoire personnelle, elle nous a raconté l'un des premiers moments de sa carrière chez Bayshore. « Peu après mes débuts chez Bayshore, j'ai rendu visite à une cliente âgée chez elle pour passer en revue ses médicaments. Elle était tellement heureuse et honorée de savoir que nous fournissions un service aussi personnalisé. Quand je suis arrivée chez elle, elle m'a servi un café chaud dans une tasse de fine porcelaine sur un plateau élégant. »



Jessie Tottle

Jessie Tottle, gérant de pharmacie au Manitoba, aime le soutien qu'il reçoit. « La pharmacie de Bayshore m'aide à pratiquer ma profession de façon optimale. Ce sont mes patients qui y gagnent au bout du compte. »



Jeff Jardine

À Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, Jeff Jardine a des liens uniques avec ses patients, mais aussi avec les équipes réparties partout au pays. « Ce que j'aime le plus à propos de mon travail chez Rx spécialisés Bayshore, c'est la culture et l'esprit de camaraderie. Si vous avez un problème quelconque, il y a tellement de ressources et tout le monde est prêt à aider de toutes les façons possibles. Vous n'avez jamais l'impression d'être seul. »

Envoi de fournitures médicales en Ukraine

La division Rx spécialisés Bayshore a donné des fournitures médicales afin de soutenir les interventions d'urgence en Ukraine. Bayshore soutient l'Ukraine, nos collègues ukrainiens et la communauté ukrainienne du Canada.



À la **Fondation Bayshore action pour la vie** pour son remarquable travail de collecte de fonds cette année. La Fondation Bayshore soutient fièrement les organismes de bienfaisance locaux partout au pays grâce à des activités de collecte de fonds locales, au programme de retenues salariales et à des dons individuels. Malgré la COVID-19, les équipes de Bayshore partout au pays, de St. John's à Terre-Neuve jusqu'à Victoria, en Colombie-Britannique, ont pu recueillir un peu plus de 190 000 \$ l'an dernier. Avec le don de Bayshore, égal à 50 % des sommes recueillies, la Fondation a remis plus de 285 000 \$ à nos organismes partenaires à un moment où ils en ont le plus besoin.

À **Donna Rae Paregis**, une infirmière autorisée de la succursale de Sault Ste. Marie, dont le travail a été admirablement décrit dans l'histoire sur le héros de la santé publié sur SOOTODAY.com. L'article soulignait le rôle important que jouent les infirmières à domicile dans le système de santé – bien avant la pandémie.

Aux **succursales de Bayshore dans l'Ouest Canadien** pour avoir commandité et participé récemment au deuxième *Breakfast to Remember* annuel de l'Association Alzheimer avec la conférencière, la D^{re} Lisa Genova, neuroscientifique et auteure primée à l'échelle internationale et dans le New York Times. Son livre à succès *Still Alice : l'envol du papillon* est l'histoire émouvante d'une femme atteinte d'une forme précoce de la maladie d'Alzheimer.

À **Christina Clark**, aide-soignante de la succursale de Bayshore à Victoria, en Colombie-Britannique, pour avoir été nommée Soignante de l'année de la Colombie-Britannique (catégorie Soins à domicile). Christina a été reconnue comme une inspiration par ses collègues pour son dévouement à l'égard de ses clients.

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 82 succursales dédiées à la prestation de soins à domicile, 11 pharmacies et 100 cliniques de soins communautaires, Bayshore compte au-delà de 15 000 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.

Laurie Poole est la nouvelle directrice générale de la division Solutions Soins à domicile Bayshore qui offre des services au gouvernement. Jusqu'à tout récemment, Laura travaillait pour Santé Ontario, où elle occupait le poste de vice-présidente, Innovation clinique, santé de la population et soins de santé axés sur la valeur. Laurie a également travaillé pour le Réseau Télémédecine Ontario, où elle était chargée de créer et de soutenir un programme provincial de gestion des soins à distance.

Danielle Gruber est de retour de son congé de maternité et soutiendra les succursales de Solutions Soins à domicile Bayshore à Kingston et Belleville comme directrice de secteur. Danielle a joué un rôle clé comme directrice de secteur de notre succursale de Burnaby au cours des cinq dernières années.

Karen Bushell s'est jointe récemment à Bayshore comme directrice de secteur de la succursale de Solutions Soins à domicile Bayshore à Kitchener. Karen est infirmière de profession et les soins palliatifs la passionnent. Elle a dirigé tout récemment une équipe à titre de gestionnaire régionale des services à la clientèle.

Sheryl Winkler est maintenant la directrice de secteur de la succursale de Solutions Soins à domicile Bayshore de la région du Grand Toronto, qui se trouve à Mississauga. Sheryl est physiothérapeute et possède une vaste expérience du secteur des soins à domicile.