



# 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 Programme des travailleurs en santé communautaire crée des emplois et change des vies

Grâce à un programme innovateur, Bayshore a créé près de 1 000 nouveaux emplois en Ontario au cours de la dernière année et a permis à plus d'Ontariens de recevoir des soins dans le confort de leur foyer.

Le programme des travailleurs en santé communautaire de Bayshore a également accru la capacité du système de santé de sorte que seuls les clients les plus malades sont soignés dans les hôpitaux ou les établissements de soins de longue durée. Par ailleurs, ce programme a aidé des centaines de personnes à trouver une nouvelle carrière gratifiante.

Ce sont les gestionnaires de la succursale de Bayshore à Cornwall qui ont eu l'idée du programme et qui ont commencé à discuter des possibilités de formation en soins à domicile après avoir constaté le besoin grandissant d'aides-soignants.

« Les cours de ce programme sont les premiers à être axés entièrement sur les soins à domicile et le travail au domicile des gens », déclare Christine Favreau, infirmière auxiliaire à la succursale de Bayshore à Cornwall et formatrice.

Ce programme est destiné aux personnes qui n'ont aucune expérience dans le secteur de la santé, mais qui en ont par contre dans le service à la clientèle. Le programme est offert en ligne sur une période de huit à neuf semaines et comprend une série complète de cours axés sur les soins à domicile suivi d'un stage en milieu clinique.

Les étudiants sont rémunérés comme des employés pendant leur formation et Bayshore leur offre un emploi à temps plein une fois qu'ils ont terminé le programme avec succès.

« Le programme a servi de tremplin à ceux qui désiraient faire carrière dans les soins à domicile », explique Maureen Charlebois, infirmière en chef, Activités cliniques de Bayshore. « Il a également permis d'améliorer la qualité des soins que nous offrons et d'en augmenter le nombre. »

Pour en savoir plus sur cet intéressant choix de carrière, veuillez visiter [www.careersatbayshore.com](http://www.careersatbayshore.com) pour vous renseigner sur le programme de travailleurs en santé communautaire de Bayshore.



« Je n'ai jamais songé à cette carrière jusqu'à ce que je voie une annonce sur Facebook à propos du programme de travailleurs en santé communautaire; j'adore ce que je fais et je suis heureuse d'aller au travail parce que j'aide quelqu'un. »

- Latoya Murray,  
Chatham, Ontario



Le président de Bayshore, **Stuart Cottrelle**, rencontre l'équipe de la succursale de Victoria pendant son premier voyage dans l'Ouest canadien depuis le début de la pandémie.

### *Point de vue...*

Willie Nelson, le chanteur de country l'a dit—disons plutôt chanté—en premier : *I'm on the road again!*

Avant la pandémie, me rendre dans les succursales et rencontrer le personnel administratif et de terrain était l'une de mes plus grandes joies. Cette interaction personnelle avec les employés uniques, ouverts, courtois et amusants de Bayshore m'a manqué. Ces employés me défient, mais, dans la plupart des cas, ils m'accueillent bien. Ils savent tous l'importance qu'ils ont à mes yeux dans le parcours de soins de nos clients.

Ces quelque 28 derniers mois ont été difficiles pour les Canadiens. Nous avons dû dire adieu à des gens trop tôt et dans des circonstances que personne n'aurait jamais pu imaginer. Notre soupir de soulagement collectif de voir la fin de ce chapitre de la pandémie n'est égalé que par le désir de retrouver une nouvelle « normalité ». Pour moi, cela inclut être à nouveau avec ma famille et mes amis en personne!

**Stuart Cottrelle**, président de Bayshore

## Soins de santé Bayshore est membre du Club Platine des Sociétés les mieux gérées au Canada

Pour la seizième année consécutive, Soins de santé Bayshore figure sur la liste des sociétés les mieux gérées au Canada de Deloitte. Bayshore a également reçu la distinction la plus haute, celle de membre du Club Platine, pour la dixième année consécutive.

Le programme des sociétés les mieux gérées au Canada, qui en est à sa 29<sup>e</sup> année, demeure l'un des principaux palmarès au pays qui distingue les sociétés détenues et gérées par des Canadiens pour leurs pratiques commerciales novatrices de renommée mondiale.

« La pandémie de la COVID-19 a accéléré la transition des soins en établissement vers les soins à domicile, communautaires et virtuels au Canada », a déclaré Stuart Cottrelle, président de Soins de santé Bayshore. « Nous avons orienté notre stratégie en vue de répondre à ce besoin, en consacrant plus de ressources aux services intégrés pour "vieillir chez soi" et aux soins sans contact. Je suis particulièrement fier de voir à quel point l'évolution de nos services de santé numériques à domicile améliorera encore davantage l'expérience des patients, des soignants et des travailleurs de première ligne. »

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [scottrelle@bayshore.ca](mailto:scottrelle@bayshore.ca).



Le personnel de Bayshore a profité des célébrations de la fête du Canada qui ont eu lieu à notre Centre national de développement à Mississauga, en Ontario.

# Coin clinique avec Maureen Charlebois

## Programme de thérapie intraveineuse et d'accès vasculaire de Bayshore



**Maureen Charlebois**, Infirmière en chef, Activités cliniques

Saviez-vous que la gestion des thérapies intraveineuses à domicile et en milieu communautaire est devenue l'une des principales raisons pour lesquelles les patients sont dirigés vers Bayshore? En fait en 2020-2021 Soins de santé Bayshore a administré plus de 25 000 perfusions dans nos cliniques et fourni plus de 30 000 services de perfusion et d'injection à domicile au Canada. Dans certaines régions, les patients ayant besoin d'une thérapie intraveineuse et d'un accès vasculaire étaient plus nombreux que les infirmières et infirmiers possédant les compétences spécialisées requises. C'est pourquoi nous avons élargi et mis à l'essai le programme de thérapie intraveineuse et d'accès vasculaire de Bayshore en collaboration avec les succursales locales dédiées aux soins à domicile.

**Pourquoi des thérapies intraveineuses à domicile et en milieu communautaire?**

En raison de la complexité des soins liés aux accès vasculaires et aux thérapies intraveineuses, le personnel infirmier doit avoir suivi des cours avancés qui ne sont pas inclus dans leur programme de baccalauréat. La plupart des gens désirent recevoir des soins chez eux, et les avantages des thérapies intraveineuses à domicile sont bien documentés. Au nombre de ces avantages, signalons une réduction des coûts, une expérience améliorée et une satisfaction plus grande des patients, et l'administration sécuritaire par des personnes possédant des connaissances cliniques poussées et des compétences avancées.

### **Pourquoi des thérapies intraveineuses à domicile et en milieu communautaire?**

En raison de la complexité des soins liés aux accès vasculaires et aux thérapies intraveineuses, le personnel infirmier doit avoir suivi des cours avancés qui ne sont pas inclus dans leur programme de baccalauréat. La plupart des gens désirent recevoir des soins chez eux, et les avantages des thérapies intraveineuses à domicile sont bien documentés. Au nombre de ces avantages, signalons une réduction des coûts, une expérience améliorée et une satisfaction plus grande des patients, et l'administration sécuritaire par des personnes possédant des connaissances cliniques poussées et des compétences avancées.

### **En quoi consiste le programme de thérapie intraveineuse et d'accès vasculaire de Bayshore?**

Ce programme définit les compétences requises des professionnels de la santé réglementés, les indicateurs clés de rendement et les attentes cliniques pour la réalisation d'accès vasculaires et de thérapies intraveineuses sécuritaires et de grande qualité fondés sur des données probantes. Il permet au personnel infirmier d'apprendre les notions de base requises pour prodiguer des soins à l'aide de dispositifs d'accès vasculaire, d'acquérir des connaissances et des compétences avancées, de faire preuve du jugement requis pour réaliser des accès vasculaires et administrer des thérapies intraveineuses de manière sécuritaire et compétente. Le programme peut être divisé en trois parties :

**Partie 1 :** Modules de formation en ligne sur les notions de base de la thérapie intraveineuse (*Fundamentals of Infusion Therapy*) de la Infusion Nurses Society (INS). L'INS élabore les lignes directrices internationales sur les pratiques exemplaires relatives aux accès vasculaires et aux thérapies intraveineuses. L'INS est entérinée par l'Association canadienne d'accès vasculaire, l'organisme de réglementation principal dans ce domaine au Canada.



Infirmières participant à la formation pratique du programme de thérapie intraveineuse et d'accès vasculaire de Bayshore.

**Partie 2 :** Simulation en laboratoire/formation pratique et démonstration par les participants; questionnaire de transfert des connaissances et validation des compétences.

**Partie 3 :** Préceptorat en soins infirmiers, et apprentissage et perfectionnement professionnel continu.

En mettant en œuvre une approche normalisée, éclairée par des données probantes en matière de soins intraveineux, le programme peut créer un milieu d'apprentissage qui privilégie un champ de pratique élargi, des plans de soins centrés sur la personne et des résultats positifs pour la santé.

### **Notre approche collaborative**

L'équipe clinique nationale de Bayshore a collaboré avec les succursales de Solutions Soins à domicile Bayshore en Ontario, à Niagara, Ottawa, Cornwall et Pembroke. Quarante-deux infirmières et infirmiers au total ont participé au projet pilote.

### **Incidences sur les services cliniques**

Les sites pilotes ont donné une très bonne évaluation à ce programme. Les participants ont démontré des compétences améliorées au terme de leur formation, ce qui a élargi leur champ de pratique et accru leur confiance dans la réalisation d'accès vasculaires et l'administration de perfusions.

- 95 % des infirmières et infirmiers étaient très satisfaits/satisfaites de la structure du programme.
- 94 % des infirmières et infirmiers étaient d'avis que la journée de formation pratique a renforcé les connaissances apprises dans les modules de formation en ligne de l'INS sur les notions de base de la thérapie intraveineuse.
- 100 % des infirmières et infirmiers recommanderaient ce programme à d'autres membres du personnel infirmier.

### **Quelle est la prochaine étape?**

Tous les nouveaux membres du personnel infirmier de la division Solutions Soins à domicile Bayshore recevront cette formation s'ils n'ont pas de compétences avancées en thérapie intraveineuse. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec [CQresponseteam@bayshore.ca](mailto:CQresponseteam@bayshore.ca).



## Les infirmières de Bayshore en régions nordiques ont un impact profond sur les petites communautés

Lorsqu'Amber Miller a commencé ses études en sciences infirmières à la Memorial University à Terre-Neuve, elle ne se doutait pas que onze ans plus tard, elle s'envolerait vers des communautés isolées du Grand Nord canadien avec un stéthoscope, un sac à dos et une glacière remplie de provisions.

Si j'avais entendu parler à l'époque des soins infirmiers en régions nordiques, cela m'aurait bien inspirée », explique Amber Miller, une infirmière en santé communautaire travaillant dans un champ de pratique élargi. « Je ne me suis jamais sentie aussi respectée comme infirmière que dans le Nord. Je me sens vraiment bien accueillie. J'ai goûté à la viande d'orignal et de caribou, et je suis allée à la pêche avec les gens sur place. Je garde précieusement mes mitaines faites à la main et mes boucles d'oreilles en os et en perles. Je suis sûre que mon accent n'est pas parfait, mais je peux dire une trentaine de phrases en ojicri, et je m'efforce d'en apprendre plus chaque fois que je suis dans le Nord. Les aurores boréales sont spectaculaires. Travailler dans le Nord peut être toute une aventure. »

Au cours des deux dernières années, Amber Miller a accepté plus de quinze affectations de Bayshore en régions nordiques, allant d'une semaine à un mois au plus fort de la pandémie. Dans le Nord, elle porte plusieurs chapeaux. Elle prodigue des soins primaires, d'urgence et prénataux, elle organise des cliniques de vaccination et de puériculture, favorise la réduction des maladies transmissibles, fait des radiographies, pose des plâtres et consulte des spécialistes en pédiatrie et en obstétrique en plus d'accomplir bien d'autres tâches.



**Amber Miller**, l'une des nombreuses infirmières de Bayshore qui travaillent en régions nordiques.

Bayshore est l'un des principaux fournisseurs de personnel infirmier dans les communautés éloignées et isolées du Nord depuis plus de 20 ans. Lors d'une affectation temporaire dans les communautés inuites et des Premières Nations, les infirmières, les sages-femmes et les infirmières praticiennes peuvent prodiguer des soins primaires, effectuer des évaluations cliniques avancées et offrir des services en santé mentale et des services de sage-femme dans des postes de soins infirmiers, des centres médicaux, des hôpitaux et des établissements de soins de longue durée ainsi qu'au domicile des patients.

Lorsqu'on lui a demandé quel conseil elle donnerait à une personne qui envisage une affectation dans le programme de soins infirmiers en régions nordiques de Bayshore, elle souligne qu'il faut être prêt à travailler fort et à profiter pleinement de l'aventure. Même si le travail est difficile, elle ajoute qu'il est également très gratifiant et lui a permis d'apprendre beaucoup.

« Mon expérience dans le Nord a renforcé la confiance que j'ai dans mes compétences d'infirmière. Je peux vraiment avoir un impact direct sur les gens, et j'apprécie les occasions que j'ai d'apprendre de mes collègues et des populations autochtones que je sers, ajoute-t-elle. Je crois que ce programme a eu une influence bénéfique sur tous les aspects de ma vie. C'est une expérience merveilleuse ».

Pour en savoir plus sur le programme de soins infirmiers en régions nordiques de Bayshore, veuillez visiter [www.bayshore.ca/fr](http://www.bayshore.ca/fr) et recherchez « soins infirmiers en régions nordiques ».

---

## Unity Health et Bayshore collaborent pour réduire la pression sur la capacité des hôpitaux

Alors que les hôpitaux en Ontario étaient confrontés à une baisse de capacité pendant la pandémie de la COVID-19, Providence Healthcare, le centre de réadaptation du réseau Unity Health Toronto a soutenu le système en acceptant des patients additionnels de la région du Grand Toronto et en ouvrant de nouveaux lits de transition pour des patients qui en avaient besoin.

Outre les 14 lits supplémentaires dans ses unités, Providence a travaillé avec l'équipe de Solutions de soins intégrés de Bayshore en vue d'obtenir des fonds de la province pour 27 lits de transition supplémentaires. Ces lits qui se trouvent dans le Weston

Carden Retirement Residence, à North York, en Ontario, sont destinés à des patients qui n'ont plus besoin d'être hospitalisés, mais qui nécessitent encore du soutien jusqu'à qu'ils trouvent une place dans un établissement de soins de longue durée.

Les lits de transition sont essentiels pour réduire la pression sur la capacité des hôpitaux. Sans ces lits, les patients risquent d'attendre très longtemps en milieu hospitalier.

L'équipe de Solutions de soins intégrés de Bayshore avait pour tâche d'organiser l'unité, de trouver le personnel et de mettre au point un processus d'admission convivial en l'espace de deux semaines. Entre décembre 2021 et février de cette année, les lits supplémentaires ont permis à Providence de transférer 300 patients du réseau Unity Health Toronto.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec Karen Fisher à [kfisher@bayshore.ca](mailto:kfisher@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 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.*

## Bravo!

**Aux infirmières pivots de Bayshore** alors qu'elles surveillent les patients dans un programme pilote de soins virtuels du North York General Hospital (NYGH). La plateforme numérique, appelée *SeamlessMD*, soutient les patients pendant leur parcours en chirurgie et permet aux équipes médicales de surveiller leur rétablissement à domicile. Les infirmières pivots du NYGH et de Bayshore surveillent les patients admissibles sur des tableaux de bord, depuis la préparation avant la chirurgie jusqu'à leur rétablissement après la chirurgie.

**À tous les employés qui ont contribué au lancement de notre plateforme DX.** Bayshore a été mis en vedette récemment lors d'une discussion d'experts en santé organisée par Longwoods Publishing, laquelle soulignait le pouvoir de transformation de la plateforme DX et les trois solutions de santé numérique que celle-ci a permis de créer : le programme de soutien virtuel des patients CareChart après les heures d'ouverture des cliniques, la plateforme MesSoinsBayshore destinée aux patients et le programme de surveillance à distance des patients de l'équipe de Solutions de soins intégrés. Le panel d'experts était animé par le journaliste canadien spécialisé en santé, André Picard du *Globe and Mail*.

**À nos 4000 infirmières et infirmiers** qui offrent des services infirmiers spécialisés à nos patients, y compris des soins des plaies, des soins pédiatriques, l'administration de médicaments, des thérapies intraveineuses, des services de perfusion à domicile, des changements de pansements, des soins d'assistance ventilatoire, des services de soulagement de la douleur et des symptômes, des services de gestion de maladies chroniques, des soins aux blessés graves et des soins postopératoires. Cette année, plus de 65 infirmières et infirmiers ont été reconnus par leurs succursales respectives pour leur leadership en soins infirmiers, leur travail d'équipe, leur bienveillance et leur compassion pendant les célébrations de la Semaine des soins infirmiers 2022.



Le personnel infirmier de Bayshore partout au Canada a célébré les événements de la Semaine des soins infirmiers 2022 en personne du 9 au 15 mai. Un signe bien accueilli qui indique que les choses reviennent à la normale.



**Kindree Alkins** a été promue récemment au poste de gestionnaire principale des opérations de la NRIO du groupe Solutions de soins intégrés. Kindree travaille pour la NRIO depuis six ans et a occupé divers postes, dont celui de gestionnaire de programme jusqu'à tout récemment. Elle remplace Colleen Boyce, qui travaille maintenant à temps partiel comme conseillère principale, Services à la clientèle. Colleen travaille pour la NRIO depuis 26 ans et est reconnue comme une leader dans la communauté des victimes de lésions cérébrales.



**Grace Kong** s'est jointe à Bayshore comme chef, Diversité et inclusion, et responsable des stratégies d'acquisition de talents. Elle est une leader avisée, spécialisée dans l'acquisition de talents, la rétention du personnel et le changement organisationnel et culturel. Elle dirigera le parcours de Bayshore vers l'équité, la diversité et l'inclusion ainsi que d'autres importantes initiatives visant à accroître la capacité et à améliorer l'expérience des employés.



**Leslie Marvell**, qui occupait auparavant le poste de directrice générale de pratique clinique, Soins palliatifs, oncologie et perfusion, a été mutée vers l'équipe de soins infirmiers en régions nordiques.

Leslie a obtenu récemment sa maîtrise en sciences infirmières ainsi que la désignation d'infirmière praticienne. Elle travaille maintenant avec le Bureau principal des soins infirmiers du Nunavut en vue de développer et de mettre en pratique le rôle des infirmières praticiennes dans le cadre de leurs programmes de soins à domicile et de soins continus dans tout le territoire.

1877 289-3997 bayshore.ca