



# 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 concept des équipes soignantes de quartier au Québec revient aux principes de base

Les succursales de Soins à domicile Bayshore dédiées au secteur privé au Québec sont ravies de mettre à l'essai un nouveau modèle de soins à domicile qui garde les gens chez eux aussi longtemps que possible grâce à une approche fondée sur des équipes de quartier. Ce modèle a le pouvoir de transformer la prestation de soins à domicile en misant sur les principes de la confiance, de l'autonomie, de la créativité, de la simplicité et de la collaboration. Ce modèle qui revient aux valeurs fondamentales peut aussi de tirer pleinement profit des technologies modernes de communication et de bureautique.

Le modèle des équipes de quartier soutiendra une vision inspirante des soins infirmiers en soutenant le travail clinique et en réduisant les règlements qui nuisent à l'innovation.

« J'ai le privilège d'être une infirmière depuis près de 26 ans », explique Zoe Vernham, directrice générale de l'innovation en soins de santé. « Lorsque j'ai lu un article de Radio-Canada sur les infirmières et infirmiers nouvellement diplômés qui quittent souvent la profession au bout de seulement deux ans, cela m'a fait réfléchir aux valeurs fondamentales des soins infirmiers et à ce que Bayshore pouvait faire pour transformer la prestation de soins. Les équipes de quartier remettent en valeur le rôle fondamental du personnel infirmier en milieu communautaire. Elles reposent sur la confiance, l'autonomie, la créativité, la simplicité et le travail d'équipe. Les infirmières et infirmiers de quartier peuvent faire une différence pour les gens dans leur collectivité, ils savent comment naviguer dans le système de santé local et peuvent défendre les intérêts de leurs patients et de leurs proches en faisant appel à leurs connaissances et leur expérience professionnelle. »

Chacune des équipes dirigées par une infirmière fournit jusqu'à 336 heures de soins à domicile par semaine à l'intérieur d'une région bien précise, sélectionnée en fonction des données sur les clients. Les clients doivent nécessiter au moins 12 heures de service par semaine et ils reçoivent à la fois des soins infirmiers et des soins personnels.

Les infirmières et infirmiers vont au-delà des attentes pour cocréer des plans de soins qui conviennent aux clients et à leurs proches. Ensemble, ils trouvent la façon la plus efficace pour répondre aux besoins de nos clients tout en gardant toujours leurs proches et les autres fournisseurs de soins impliqués et informés. Cette approche personnelle repose sur des relations positives et respectueuses.

Les clients sont en général des personnes âgées atteintes de maladies chroniques ou de troubles neurocognitifs ou ayant besoin de soins palliatifs. Les équipes de quartier fournissent les soins requis en s'appuyant sur une simple approche fondée sur le bon sens et une culture de curiosité et d'apprentissage continu.

Pour en savoir plus au sujet de ce programme, communiquez avec [zvernham@bayshore.ca](mailto:zvernham@bayshore.ca).

### Les infirmières et infirmiers sont nos guerriers



Stuart Cottrelle,  
Président de Bayshore

La pandémie de COVID-19 a imposé des changements à tous et modifié les normes de soins. Toutes nos divisions ont été mises au défi de trouver de nouvelles façons de faire afin de continuer à fournir les meilleurs soins qui soient aux Canadiens.

Sur la ligne de front, le personnel infirmier et les paraprofessionnels se battaient contre la COVID-19 à un niveau très personnel – au domicile des gens. Ils étaient dans les tranchées pour ainsi dire, et je les remercie tous de tout cœur d'avoir répondu à l'appel et d'être venus à bout de cette pandémie.

Nous les avons appelés héros, mais à mon avis, nos infirmières et infirmiers sont des guerriers. Ils ont courageusement choisi la ligne de front pour répondre aux besoins des autres. Ils sont au nombre des meilleurs au pays et travaillent sans relâche pour prendre soin de tous les Canadiens d'un océan à l'autre.

**Stuart Cottrelle**

Président de Soins de santé Bayshore

## Bravo!

### Les données recueillies par Rx spécialisés Bayshore fournissent des renseignements clés pour une étude sur le cancer

Une nouvelle étude publiée dans *Current Oncology*, s'est appuyée sur les données d'un programme de soutien aux patients recueillies par la division Rx spécialisés Bayshore, pour démontrer que les patients atteints d'un cancer de l'estomac ou de l'œsophage peuvent bénéficier d'un avantage supplémentaire de 3,5 mois sans aggravation de leur état lorsqu'ils reçoivent un traitement par trifluridine/tipiracil (FTD/TPI). L'étude souligne les avantages des données recueillies par le programme de soutien aux patients de Bayshore; ces données fournissent des renseignements clés sur les résultats positifs d'un traitement efficace dans un contexte réel.

### Carecor Health Services obtient l'agrément

Agrément Canada a accordé l'Agrément avec mention d'honneur aux quatre succursales de Carecor Health Services, une division de services de remplacement de personnel de Soins de santé Bayshore. Les succursales célébrant cette importante étape se trouvent à Halifax, Hamilton, Toronto et Ottawa.

### L'expertise de Bayshore en santé numérique soulignée lors d'un webinaire

Digital Health Canada a salué l'expertise en santé numérique de Bayshore lors d'un webinaire destiné au secteur. Ce webinaire, intitulé *Reimagining an Incumbent Healthcare Organization as a Connected Digital Enterprise*, présentait les réalisations de Bayshore en santé numérique, incluant les produits et services de ses divisions SantéNumérique Carepath, Solutions de soins intégrés et Rx spécialisés Bayshore.

### La Fondation Bayshore

La Fondation Bayshore action pour la vie, le bras caritatif de Soins de santé Bayshore a fait un don de 10 000 \$ à la Canadian Organization for Rare Disorders (CORD). Le don a été fait en collaboration avec Rx spécialisés Bayshore en vue de soutenir les personnes atteintes d'une maladie rare au Canada, soit une personne sur douze.

## Forbes nomme Bayshore l'un des meilleurs employeurs au Canada

Soins de santé Bayshore figure sur la liste Forbes des meilleurs employeurs au Canada en 2023.

Cette incroyable réalisation renforce la réputation de Bayshore en tant qu'important fournisseur de soins de santé au Canada, un fournisseur déterminé à offrir d'excellentes expériences et possibilités à ses employés.

Forbes a sélectionné les meilleurs employeurs au Canada en 2023 par le biais d'un sondage indépendant réalisé par Statista Inc., le plus important fournisseur de statistiques en ligne et de classements industriels au monde. Leur échantillon comprenait plus de 12 000 employés canadiens travaillant à temps plein ou partiel pour des entreprises comptant plus de 500 employés. Les 300 entreprises ayant obtenu les notes les plus élevées, dont Bayshore, ont été choisies comme meilleurs employeurs au Canada en 2023.

« Cette reconnaissance revêt une importance particulière pour nous, car elle reflète ce que nos employés pensent de leur travail chez Bayshore », affirme Lynn Rogers, chef des ressources humaines. « Nous sommes déterminés à créer des expériences positives et des occasions de croissance individuelle pour les employés, et ce sondage indépendant confirme nos efforts continus pour y parvenir. »

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



## Les programmes novateurs @home de Bayshore améliorent la santé des patients en attente d'un autre niveau de soins tout en augmentant la capacité du système

Bayshore aide à augmenter la capacité du système de santé, à réduire les visites à l'urgence et à détourner les patients des soins de longue durée grâce à ses programmes novateurs @home qui accompagnent les patients fragiles, âgés ou atteints de COVID-19 long chez eux pendant 16 semaines après leur congé.

Depuis le lancement de ses programmes @home il y a quatre ans, Bayshore s'est associée à 13 hôpitaux en Ontario en vue de réaliser une économie de plus de 240 000 jours de soins considérés comme autres niveaux de soins. Quatre-vingt-quatorze pour cent des 2 900 patients admis ont déclaré qu'ils recommanderaient le programme. Le modèle de soins de transition @home a également réduit les risques de chute de 77 %.

« Quand je suis rentré de l'hôpital, Bayshore a pris la relève », a déclaré Vimal Kochnar, un patient admis dans le programme @home de Bayshore en partenariat avec le North York General Hospital. « Une marchette m'attendait à mon retour chez moi. Des soins infirmiers et des services de physiothérapie m'ont été fournis de

façon continue. Tous les membres du personnel avec lesquels j'ai eu affaire étaient courtois, professionnels, aimables et toujours ponctuels. »

Les programmes @home de Bayshore sont en quelque sorte des programmes de soins de transition qui soutiennent les patients en leur offrant des services de physiothérapie et de réadaptation et des soins infirmiers chez eux. Le programme de 16 semaines fait appel à une équipe interdisciplinaire et à des solutions numériques pour les flux de travail avec l'hôpital. Il fournit aussi un plan de soins personnalisés aux patients et travaille avec des organismes de soutien communautaire de leur région.

Grâce aux programmes @home, plus de 80 % des patients ont été détournés des soins de longue durée, et 40 % de ces patients continuent à vivre de façon autonome chez eux.

Pour en savoir plus, communiquez avec [jdaglish@bayshore.ca](mailto:jdaglish@bayshore.ca).

## Coin clinique – Bayshore termine la première phase du programme BPSO

Bayshore est fièrement reconnue comme un Organisme vedette en pratiques exemplaires (BPSO) par l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIAO) depuis 2012. L'un de nos engagements pour la période 2021-2023



Maureen Charlebois,  
Infirmière en chef,  
Activités cliniques

consiste à mettre en œuvre la ligne directrice sur les pratiques exemplaires suivante : *Prévention de la violence, du harcèlement et de l'intimidation contre les travailleurs de la santé.*

La violence au travail est un problème mondial qui touche tous les organismes de soins de santé. En fait, une étude effectuée auprès de 150 000 infirmières et infirmiers de 160 échantillons internationaux indiquait que plus du tiers d'entre eux avait été agressé physiquement au cours de leur carrière. Chez Bayshore, nous avons une politique de

tolérance zéro à l'égard de la violence au travail et sommes déterminés à offrir un milieu de travail sécuritaire, de grande qualité et sain. Des milieux de travail sécuritaires et sains sont essentiels pour optimiser les résultats de nos patients ou clients.

Cette ligne directrice décrit des pratiques fondées sur des données probantes qui favorisent l'excellence des soins et des services que notre équipe soignante fournit chaque jour. Pour prévenir la violence, le harcèlement et l'intimidation au travail, il faut une approche polyvalente. La formation du personnel soignant est essentielle pour une mise en œuvre réussie. Une formation continue permet non seulement de savoir comment réagir face à des comportements violents, mais aussi quand il faut signaler ces comportements pour que

l'organisation puisse agir de façon appropriée en mettant en œuvre des mesures de sécurité et en surveillant celles-ci.

La première étape consiste en une évaluation des risques au point de prestation des soins. Cette évaluation comprend une série de questions que le fournisseur de soins se pose chaque fois qu'il commence à prodiguer des soins et tout au long de la prestation des soins pour identifier les risques potentiels et déterminer s'il peut poursuivre sans danger. L'évaluation tient compte du client, du milieu, de la tâche et du fournisseur de soins. Les actions du fournisseur de soins sont directement liées à ses observations.

Les outils de prévention et d'évaluation des risques servent de norme à laquelle on peut se reporter pour évaluer le risque de violence d'une personne, et donnent aux fournisseurs de soins un cadre de référence commun. Après une évaluation approfondie, des plans de soins centrés sur les clients sont élaborés, ces plans informent les fournisseurs de soins du risque de violence d'une personne en particulier ainsi que des stratégies et des précautions recommandées afin de fournir des soins sûrs et efficaces. Les plans sont réévalués à intervalles réguliers étant donné que les besoins des clients évoluent.

Nous avons mis en œuvre ensemble le programme de prévention de la violence au travail au sein de toutes les divisions de Bayshore, et avons commencé par une formation à l'échelle de l'entreprise. La formation obligatoire dans chacune des divisions est sur le point d'être parachevée, tout comme la mise en œuvre de l'évaluation des risques au point de prestation des soins en mettant à jour différents documents de manière à soutenir le programme national de Bayshore. Notre division de soins à domicile est en voie d'adopter le programme national, et la division de solutions de soins intégrés sera la prochaine à l'adopter.

Des milieux de travail sains sont des milieux de soins qui optimisent la sécurité et le bien-être de notre équipe soignante et améliorent la santé de nos patients ou clients et de leurs proches. La création d'un milieu de travail sécuritaire est une responsabilité partagée – merci de faire une différence!

## La plateforme de visites virtuelles Wave™ obtient l'attestation de conformité

La nouvelle plateforme de visites virtuelles de Soins de santé Bayshore, *Wave*, permet aux patients de planifier eux-mêmes des visites avec le personnel infirmier de Rx spécialisés Bayshore, qui les soutient en leur donnant une formation virtuelle sur les techniques d'injection dans le cas de maladies complexes, comme la sclérose en plaques. La plateforme permet aussi aux patients de consulter un pharmacien de façon virtuelle par le biais d'un portail en ligne sécurisé pour une révision de médicaments, un traitement pour le diabète ou un cancer, ou encore des soins pour personnes âgées.

La plateforme *Wave* a été ajoutée récemment à la liste des solutions vérifiées de Santé Ontario, ce qui garantit sa conformité aux exigences provinciales en matière de confidentialité, de sécurité, d'interopérabilité et de normes techniques, ainsi que la protection des renseignements personnels sur la santé.

« Avec *Wave*, nous avons identifié les domaines dans lesquels nous pouvons numériser l'expérience des patients, grâce à une analyse approfondie de notre population de patients et des membres de l'équipe soignante qui interagissent avec eux », explique Erin Smith, Directrice nationale, Pharmacie chez Rx spécialisés Bayshore. « *Wave* donne aux patients la possibilité de choisir les services et les technologies qui répondent à leurs besoins afin d'obtenir les meilleurs résultats cliniques possible. »

La plateforme *Wave* a été mise au point par l'équipe du Centre d'innovation numérique de Bayshore, qui cherchait à simplifier le

flux de travail pour les cliniciens et à élargir l'accès aux consultations médicales. L'intégration des renseignements sur les soins fournis aux patients à la plateforme permet au personnel infirmier et aux pharmaciens de consulter aisément les notes des rendez-vous antérieurs. Au nombre des autres fonctionnalités de la plateforme, notons la gestion du consentement, l'envoi d'alertes, la synchronisation avec le calendrier Outlook ainsi que la prise, la modification ou l'annulation de rendez-vous en libre-service.

« *Wave* permet aux patients de participer activement à leurs soins et fournit aux cliniciens les technologies qui les aident à mieux entrer en contact avec les patients et à répondre à leurs besoins en matière de soins à domicile », indique Dheeraj Paul, Directeur, Transformation opérationnelle de Bayshore.

« Les soins virtuels sont un excellent outil qui nous aide à rejoindre les patients qui vivent dans des maisons et des communautés éloignées et isolées partout au pays », affirme Maureen Charlebois, infirmière en chef, Activités cliniques de Bayshore. « Ils permettent également de réduire le risque de transmission de maladies et d'augmenter la capacité du système de santé. »

Pour en savoir plus sur la plateforme *Wave*, veuillez communiquer avec [dpaul@bayshore.ca](mailto:dpaul@bayshore.ca).

## Nominations



La nouvelle directrice des opérations de Personnel médical Bayshore est **Sandra Jalonen**. Sandra a travaillé comme cadre supérieur en administration de la santé et gestion des opérations d'une clinique après une brillante carrière dans les Forces armées canadiennes. Elle remplace Joanne Dix, qui a pris sa retraite.



**Chantal Matte** est maintenant la directrice des opérations de la division des Services de dotation en régions nordiques, et remplace Olwyn Lewis qui a pris sa retraite. Chantal est une infirmière auxiliaire autorisée qui travaille pour Bayshore depuis plus de 20 ans. Elle occupait jusqu'à récemment le poste de directrice, Expérience client et personnel infirmier de la division.



**Darlene Burgess** est la nouvelle directrice de secteur de la succursale de Soins à domicile Bayshore à Kitchener. Darlene est une kinésiologue autorisée qui travaille dans le secteur de la santé depuis plusieurs années où elle a occupé divers rôles dans la gestion des opérations régionales. Elle était jusqu'à récemment directrice des opérations et du développement des affaires dans les domaines de la médecine sportive et de la chirurgie orthopédique.



**Keena Naik** a été nommée directrice, Diversité et recrutement international. Keena a acquis une vaste expérience au sein de Bayshore depuis son entrée en service il y a plus de vingt ans. Dans son nouveau rôle, elle mettra à profit sa passion pour le recrutement de candidates et de candidats formés à l'étranger. Elle était auparavant la directrice générale des opérations chez Soins à domicile Bayshore.

## 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 l'équipe de communication au Centre national de développement au 2101 Hadwen Road, Mississauga (Ontario) L5K 2L3.  
Téléphone : 905 822-8075, Télécopieur : 905 822-8397,  
Courriel : nationalcommunications@bayshore.ca*

## La division Solutions Soins à domicile Bayshore a annoncé récemment les nominations suivantes :



Sam Marzouk est maintenant le directeur régional et soutient les succursales suivantes : Burnaby (services pédiatriques), Calgary, Edmonton, Winnipeg, Comté de Simcoe, RGT, Hamilton, Niagara et Brantford. Sam était jusqu'à récemment le directeur des opérations du groupe Guelph Family Health Team, où il supervisait toutes les opérations.



Angel Roth a été nommée directrice de secteur de la succursale de Brantford. Elle a commencé sa carrière comme infirmière auxiliaire autorisée et a occupé des postes de cadre dans plusieurs foyers de soins de longue durée et maisons de retraite.



Victoria Merchant-Miller remplace actuellement la directrice de secteur des succursales de Kingston et de Belleville pendant son congé de maternité. Vicki occupait auparavant le poste de gestionnaire clinique du service des urgences de l'Hôpital général du grand Niagara.

Kathy Mastrangelo s'est jointe récemment à la succursale de Thunder Bay comme directrice de secteur. Kathy, qui est née et a grandi à Thunder Bay, travaille dans le domaine des soins à domicile et en milieu communautaire depuis 30 ans. Elle est également une infirmière auxiliaire autorisée.