



Connecting you with care
Votre lien aux soins

ccac **casc**

Community
Care Access
Centre

Centre d'accès
aux soins
communautaires

Champlain Connections

A NEWSLETTER FOR STAFF, PROVIDERS AND PARTNERS OF THE CHAMPLAIN CCAC



Health Care Connect program having a big impact across Champlain

Close to 1,000 Champlain residents without a family health care provider have now found one thanks to the Health Care Connect program. Launched in February 2009 by the Ministry of Health and Long-Term Care (MOHLTC), and being administered by CCACs across Ontario, Health Care Connect links prospective clients to family physicians and nurse practitioners.

"With seven per cent of Ontarians without a family health care provider and four per cent of those actively looking for one, Health Care Connect provides a much needed connection between patients and providers," said Champlain CCAC Vice-President, Client Services

Dianne Michaud and Rhonda McDonald sport the necklaces created to symbolize the achievements of Champlain's Care Connectors in 2009.

Kim Peterson. "At Champlain, we are excited to be providing this valuable service to those in our communities and are thrilled with the success the program has had to date."

In Champlain, two experienced nurses, called Care Connectors, are working as part of the program. Rhonda McDonald and Dianne Michaud are the point of contact for potential clients and work with health care providers to determine who may be accepting new patients.



"I have recently moved from Toronto to Barry's Bay and was looking to find a local physician," said Health Care Connect Client Jasna Boyd. "Through Health Care Connect I was put in touch with Rhonda and within two weeks I was registered with (a doctor). That was truly amazing."

TO REGISTER

for the Health Care Connect patient database, those without a family health care provider can call

1-800-445-1822 or visit **www.ontario.ca/healthcareoptions**.

Registrants are prioritized based on care needs and efforts are made to match those of highest need first.

Health Care Connect telephone services are available

Monday to Friday, 9:00 a.m. to 5:00 p.m. in English and French.

Online services are available in 120 languages.



Developing new strategic objectives and priorities

Since joining the Champlain Community Care Access Centre (CCAC) as Interim CEO in December of last year, I have been working with the Board of Directors, the senior leadership team, and the Champlain Local Health Integration Network (LHIN) to establish the key areas of focus for our organization which include:

- Governance Framework
- Financial Management
- Program Reviews
- Case Management
- Provider Contracts

These priorities provide the necessary framework to meet our financial management and quality of care objectives, ensure that resources are being used effectively and better position us to meet the challenges and opportunities that lie ahead.

Over the last several months, I have had the opportunity to meet with staff at all levels of the organization and I am impressed with their dedication, compassion, and professionalism as they deliver care to over 47,000 individuals in our region.

The board of directors, which formed last fall and is chaired by Lynn Graham, will begin work this spring on developing new strategic objectives and priorities for the future. These will help to guide our organization and support our work in the delivery of community services. The Champlain CCAC is benefiting from the expertise of these dedicated community volunteers.

... I am impressed with their dedication, compassion, and professionalism as they deliver care to over 47,000 individuals in our region ...

Moving to service delivery, we are collaborating with our service providers and other hospitals in

the region on areas such as wound care, palliative care, hip and knee replacement and dialysis to provide a more seamless experience and improved outcomes for our clients as they transition through the health care continuum. The profile of our work to date on wound care is featured in this issue of *Connections*.

It is estimated that caregivers provide over five billion dollars worth of unpaid labour to our health system which often goes unrecognized. As such, we are launching a new program, Heroes in the Home, to recognize this key member of the care team. These are truly unsung heroes who make it possible for so many people to live in dignity at home. I encourage you to pay tribute to an outstanding caregiver by submitting a **nomination for the Heroes in the Home Award**. Additional information about this exciting new recognition program is available on our web site.

I look forward to the start of the upcoming fiscal year as we continue our focus of providing *outstanding care to every person, every day*.

Cameron Love
Interim CEO, Champlain CCAC



Champlain CCAC improving wound care outcomes

Champlain CCAC clients requiring care for wounds are now healing faster thanks to a new wound care management model.

The design of the model was a partnership between the CCAC, its service providers and equipment vendors. Policies, procedures and tools were developed and CCAC and service provider staff was trained on wound care best practices based on the Registered Nurses Association of Ontario Best Practice Guidelines.

To date, the new model has resulted in a 15 per cent reduction in the number of wound related nursing visits and an approximate savings of \$200,000 per month in wound related equipment and supplies.

Enhancing the Quality of Life

"With 43 per cent of Champlain clients having wounds, wound care management is a key area of focus for the CCAC," said Kim Peterson, Vice-President, Client Services. "The CCAC's new model has led to significant efficiencies for our organization, but more importantly, it has led to better outcomes for clients."

While much has been accomplished with the new wound management model, there are further successes to be had. An audit will soon be underway to review current practices compared to best practices and will identify knowledge gaps and education opportunities for nurses providing wound care. A similar audit will be conducted on two

units of The Ottawa Hospital and care pathways will be developed that span the client journey from hospital to home. A three-month pilot project will also be implemented in one area of Champlain where improvements in the length of time it takes to heal a wound will be evaluated and then expanded across the region.

"A large percentage of wound care clients that come to the CCAC are recent discharges from hospital," said Kim. "If we're all following the same protocol across Champlain, the experience for clients will be seamless and will result in better care. This is an excellent example



To date, the new model has resulted in a 15 per cent reduction in the number of wound related nursing visits and an approximate savings of \$200,000 per month ...

of the improvements that can be achieved when key health care partners work together to enhance the care provided to the people we serve."

Community nursing agencies, the CCAC's key partners in the delivery of wound care to clients in the community, are also looking forward to the opportunity to refine the work done to date and continue to strive for better outcomes for clients.

"Living with a wound can have devastating effects on an individual's quality of life," said Karen Lorimer, advanced practice nurse with Carefor Health and Community Services. "Working with our partners in this way is a wonderful opportunity to develop a standardized approach to care that will lead to improvements in healing rates and quality of life for our clients. This is the ultimate reward for our endeavours."

Champlain to recognize **Heroes in the Home**

It is estimated that four to five million Canadians are providing care for a family member with long-term health problems and these care-givers save the public system more than \$5 billion per year.*

To celebrate, empower, connect and say thank you to these special individuals who give so much of themselves to help others in need in our communities, the Champlain Community Care Access Centre (CCAC) is introducing the **Heroes in the Home Caregiver Recognition Awards**. Whether it is through warm smiles, gentle hands, shared laughter, or caring expertise, caregivers make it possible for countless individuals to live in their own homes with dignity.

Family members, friends, volunteers and health care professionals are eligible to be nominated. All nominees who meet the recognition criteria will be honoured at an **awards ceremony to be held:**

Ottawa April 15, 2010
Cornwall April 20, 2010
Pembroke April 23, 2010

To nominate a caregiver whose kindness and commitment allows many people to live full lives in their communities despite the limitations of age, illness, or disability, fill out a nomination form at www.champlain.ccac-ont.ca or www.champlainhealthline.ca.

DEADLINE FOR NOMINATIONS IS MARCH 19, 2010.



* Source: Canadian Caregiver Coalition www.ccc-ccan.ca/content.php?doc=43

Virtual Tours of Long-Term Care Homes now on Champlain Healthline

Together with the Alzheimer Society (Cornwall branch) and Vistas Canada Inc., the Champlain CCAC has collaborated with long-term care homes across the Champlain region to create online virtual tours.

The goal of the tours is to make it easier for clients and their families to view and learn about each home. This will be particularly helpful for clients with family members who live outside of the Champlain region or who may not be able to travel to

visit each home in person. The tours include photographs, panoramas, and profiles of each home, as well as other tools and resources designed to assist and support clients in choosing a home that is right for them.

Every long-term care home in Champlain was approached to participate in this project and to date, 51 of Champlain's 60 long-term care homes are represented on the web site.

Tours can be viewed at www.champlainhealthline.ca/ltchomes/.



**Long-Term Care Homes
Virtual Video Tours**

Contact us at 310-CCAC (2222)
or visit our web site
www.champlain.ccac-ont.ca
www.champlainhealthline.ca

**Champlain Community Care
Access Centre (Head Office)**
100 - 4200, rue Labelle Street
Ottawa, Ontario
K1J 1J8

Please send your questions and comments to: information@champlain.ccac-ont.ca.



Connecting you with care
Votre lien aux soins

ccac **casc**
Community Care Access Centre
Centre d'accès aux soins communautaires

Connexions Champlain

LE BULLETIN DU PERSONNEL, DES FOURNISSEURS DE SOINS ET DES PARTENAIRES DU CASC DE CHAMPLAIN



Le programme Accès Soins : un grand succès à Champlain

Près de 1 000 citoyens de la région de Champlain qui n'avaient pas de praticien de santé familiale en ont maintenant trouvé un grâce au programme Accès Soins. Lancé en février 2009 par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) et administré par les CASC de la province, Accès Soins met en lien les clients et les médecins de famille et infirmières praticiennes.

« Comme 7 % des Ontariens n'ont pas un praticien de la santé, et 4 % d'entre eux cherchent activement à s'en trouver un, Accès Soins comble un besoin urgent en mettant en lien les gens et les professionnels », a expliqué Kim Peterson, Vice-présidente, services à la clientèle

Dianne Michaud et Rhonda McDonald portant les colliers qu'elles ont confectionnés pour symboliser les réalisations du programme Accès Soins dans Champlain en 2009.

au CASC de Champlain. « Au CASC, nous sommes enchantés de pouvoir offrir ce précieux service aux résidents de nos collectivités, et très ravis de constater les résultats positifs du programme jusqu'ici. »

À Champlain, deux infirmières d'expérience tiennent le rôle d'agents de liaison (aussi appelés personnes-ressources pour les soins) au sein du programme. Rhonda McDonald et Dianne Michaud servent ainsi de point de contact avec les clients potentiels, et travaillent avec

les prestataires de soins afin de déterminer lesquels peuvent accepter de nouveaux patients.

« Je me suis récemment installée à Barry's Bay, et je n'arrivais pas à trouver un médecin dans la région », explique Mme Jasna Boyd, cliente d'Accès Soins qui habitait avant à Toronto. « Mais grâce à Accès Soins, j'ai pu entrer en contact avec Mme McDonald et, deux semaines plus tard, elle m'aiguillait vers un médecin. C'est vraiment formidable! »

POUR S'INSCRIRE

à la base de données d'Accès Soins, les clients sans prestataire de soins peuvent composer le **1-800-445-1822** ou visiter le **www.health.gov.on.ca/fr/public/programs/hco/default.aspx**. Les personnes qui s'inscrivent à ce programme sont triées par ordre de priorité, selon leurs besoins de santé, et ceux qui ont les besoins les plus urgents sont aiguillés en premier.

La ligne téléphonique d'Accès Soins est ouverte du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, en anglais et en français.

Les services en ligne sont offerts dans 120 langues.





Établissement de nouveaux objectifs stratégiques et de priorités

Depuis mon arrivée au Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain à titre de directeur général intérimaire, je travaille avec le conseil d'administration, l'équipe des cadres supérieurs et les représentants du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain à la définition des principaux domaines de priorité pour notre organisme, lesquels comprennent :

- le cadre de gouvernance;
- la gestion financière;
- la revue des programmes;
- la gestion des soins;
- les contrats avec les fournisseurs de services.

Ces priorités nous permettront de progresser vers l'atteinte de nos objectifs de gestion financière et de qualité des soins, d'assurer l'utilisation efficace des ressources, et de nous préparer en vue des défis à relever et des occasions favorables à saisir.

Au cours des derniers mois, j'ai eu la chance de rencontrer le personnel œuvrant au sein du CASC, et j'ai été fort impressionné par le dévouement, la compassion et le professionnalisme de tous ces gens qui offrent des services à plus de 47 000 de nos concitoyens dans la région.

Le conseil d'administration formé l'automne dernier et présidé par Lynn Graham amorcera dès le printemps ses travaux d'établissement de nouveaux objectifs stratégiques et de priorités pour l'avenir afin de guider notre organisme et d'appuyer nos activités de prestation de services communautaires. Le CASC est reconnaissant de pouvoir compter sur l'expertise de ces précieux bénévoles issus de la collectivité.

... j'ai été fort impressionné
par le dévouement,
la compassion et
le professionnalisme de
tous ces gens qui offrent
des services à plus de
47 000 de nos concitoyens
dans la région ...

En ce qui concerne la prestation des services, nous collaborons présentement avec les fournisseurs et les hôpitaux de la région afin d'offrir

à la clientèle des services sans failles dans les domaines des soins des plaies, des soins palliatifs, des soins liés au remplacement de la hanche ou du genou et des soins de dialyse, de manière à améliorer les résultats pour les clients qui cheminent au sein du continuum de soins. Nos récentes réalisations en matière de soins des plaies sont d'ailleurs traitées plus amplement dans ce numéro de Connexions.

D'autre part, on estime que les aidants naturels offrent gratuitement (sans être rémunérés) des soins qui correspondraient à des frais de cinq milliards de dollars pour le réseau de la santé, soins qui ne sont pas reconnus à leur juste valeur. Voilà pourquoi nous lançons un nouveau programme intitulé Héros à la maison qui célèbre ces membres essentiels des équipes de soins, ces héros méconnus qui permettent à tant de gens de vivre chez eux en toute dignité. Je vous encourage tous à rendre hommage à un aidant naturel d'exception en **présentant une candidature pour les prix Héros à la maison**. De plus amples renseignements sur ce formidable nouveau programme sont donnés sur notre site Internet.

Je suis heureux d'entreprendre un nouvel exercice financier avec vous, et de continuer ensemble à *travailler à la prestation de soins exceptionnels, chaque personne, chaque jour.*

Cameron Love
Directeur général intérimaire
CASC de Champlain



Le CASC de Champlain améliore les résultats en matière de soins des plaies

Les clients du CASC de Champlain qui nécessitent des soins des plaies guérissent désormais plus rapidement grâce à un nouveau modèle de gestion des soins.

Ce modèle est le fruit d'un partenariat entre le CASC, ses prestataires de services et ses fournisseurs d'équipement. Des politiques, procédures et outils ont en effet été conçus, puis le personnel du CASC et les prestataires ont reçu une formation sur les pratiques exemplaires de soins des plaies, lesquelles prennent appui sur les lignes directrices de l'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario.

Or, jusqu'ici, le nouveau modèle a entraîné une réduction de 15 % du nombre de visites d'infirmières pour soigner des plaies, et une économie de près de 200 000 \$ par mois en frais d'équipement et de fournitures.

« Comme 43 % des clients du CASC ont des plaies à soigner, la gestion de ce type de soins est un volet crucial des activités de notre organisme », d'expliquer Kim Peterson, Vice-présidente, services à la clientèle. « Ce nouveau modèle a déjà augmenté l'efficacité de notre organisme et, plus important encore, il a donné lieu à de meilleurs résultats pour la clientèle. »

Mais bien que beaucoup ait déjà été accompli grâce au nouveau modèle de gestion de soins des plaies, ce dernier n'a pas encore démontré son plein potentiel. Une vérification sera bientôt entreprise afin de comparer les façons

de faire actuelles avec les pratiques exemplaires, de cerner les lacunes en ce qui concerne les connaissances et de définir les occasions de formation à offrir aux infirmières qui prodiguent les soins des plaies. Une vérification semblable sera également effectuée dans deux unités de l'Hôpital d'Ottawa, et des voies de prestation des soins seront définies pour les clients qui quittent l'hôpital pour retourner chez eux. De plus, un projet pilote de trois mois sera mené dans une zone de Champlain; on évaluera la possibilité de réduire la période de temps



Or, jusqu'ici, le nouveau modèle a entraîné une réduction de 15 % du nombre de visites d'infirmières pour soigner des plaies, et une économie de près de 200 000 \$ par mois ...

nécessaire à la guérison des plaies et de mettre en œuvre les mesures qui s'imposent partout dans Champlain.

« Une grande proportion des clients qui ont des plaies à soigner et qui font appel au CASC sont des gens qui ont récemment quitté l'hôpital, ajoute Mme Peterson. Si nous suivons tous le même protocole partout dans Champlain, la clientèle pourra recevoir des services sans failles et obtiendra de meilleurs soins. Ceci est un exemple parfait des améliorations que nous pouvons réaliser lorsque nous travaillons avec les partenaires clés du réseau de la santé à rehausser la qualité des soins offerts à la population que nous desservons. »

D'autre part, les organismes communautaires de soins infirmiers qui sont

des intervenants de premier plan au chapitre des soins des plaies dans la collectivité sont en outre enthousiastes à l'idée de pouvoir rehausser leur travail et de continuer de favoriser les meilleurs résultats possibles pour leurs clients.

« Vivre avec une plaie peut avoir des effets dévastateurs sur la qualité de vie d'une personne », explique Karen Lorimer, infirmière de pratique avancée, de l'organisme Carefor Health and Community Services. « Cette collaboration avec nos partenaires est une merveilleuse occasion de définir un mode de prestation uniforme qui permettra de meilleurs résultats en ce qui concerne la période de guérison des plaies et la qualité de vie de la clientèle — n'est-ce pas là le but premier de notre contribution? »

Le CASC de Champlain rendra hommage aux héros à la maison



On estime que quatre à cinq millions de Canadiens prennent soin à domicile d'un membre de leur famille souffrant de problèmes de santé de longue durée, et que ces soignants permettent au réseau de santé d'économiser plus de 5 milliards de dollars chaque année.*

C'est donc pour célébrer et remercier les aidants naturels, se rapprocher d'eux et favoriser l'épanouissement de ces gens dévoués qui donnent tant d'eux-mêmes pour aider nos concitoyens qui en ont besoin que le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) de Champlain a décidé de décerner les prix « **Héros à la maison** » de reconnaissance des soignants. Que ce soit par leurs sourires chaleureux, leurs gestes

attentionnés, leur rire généreux ou leur expertise en matière de soins, les soignants permettent à d'innombrables personnes de continuer à vivre dans leur propre foyer, en toute dignité.

Les candidatures de membres de la famille, d'amis, de bénévoles et de

professionnels de la santé seront acceptées; toutes les personnes proposées qui répondent aux critères seront honorées lors de la **cérémonie de remise des prix qui aura lieu :**
à Ottawa, le 15 avril 2010
à Cornwall, le 20 avril 2010
à Pembroke, le 23 avril 2010

Pour proposer la candidature d'un soignant dont la gentillesse et l'engagement permettent à de nombreuses personnes de vivre pleinement leur vie dans la collectivité, et ce, malgré un âge avancé, une maladie ou une incapacité, veuillez remplir le formulaire présenté aux adresses **www.champlain.ccac-ont.ca** ou **www.lignesantechamplain.ca**.

LA DATE LIMITE POUR PRÉSENTER UNE CANDIDATURE EST LE 19 MARS 2010.

* Source : Coalition canadienne des aidantes et aidants naturels;
www.ccc-ccan.ca/content.php?doc=43.

Des visites virtuelles des établissements de soins de longue durée maintenant sur la Ligne santé Champlain

En collaboration avec la Société Alzheimer (bureau de Cornwall) et Vistas Canada inc., le CASC de Champlain a travaillé avec les établissements de soins de longue durée (SLD) de toute la région à la création de visites virtuelles en ligne.

Ces visites permettent aux clients et aux familles d'explorer et de mieux connaître chacun des établissements. Cette initiative sera particulièrement utile pour les clients dont les proches n'habitent pas à Champlain et qui ne

peuvent se déplacer pour visiter tous les centres de SLD. Les visites comprennent des photos, des panoramas et le profil de chaque établissement, ainsi que d'autres outils et ressources visant à aider les gens à choisir l'établissement de soins qui leur conviendra le mieux.

Tous les centres de SLD de la région ont été invités à participer à ce projet, et jusqu'ici, 51 des 60 établissements dans Champlain sont présentés sur le site.



Pour effectuer une visite virtuelle, on peut se rendre à l'adresse www.lignesantechamplain.ca/ltchomes/.

Pour nous joindre, composez le
310-CASC (2272)
ou visitez le www.champlain.ccac-ont.ca
www.lignesantechamplain.ca

Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain (Siège social)
100 - 4200, rue Labelle Street
Ottawa (Ontario) K1J 1J8

Veuillez envoyer vos questions et commentaires à : **information@champlain.ccac-ont.ca**.