



Transformation

Transformation is the Champlain Local Health Integration Network (LHIN) electronic newsletter. Please share it with colleagues, clients, friends and family.

"Healthy, caring communities supported by health services of choice that achieve results – today and for the future."

Transformation est le bulletin électronique du Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain (RLISS). S.V.P. partagez cette information avec vos collègues, clients, ami(e)s, et famille.

"Des collectivités en santé qui prennent soin des leurs, avec l'aide de services de santé de qualité permettant d'atteindre des résultats concrets – aujourd'hui et demain."

April-May 2010

In this newsletter:

- [Improved Transportation Access for Renfrew County Seniors](#)
- [Focus on Emergency Department and Hip Fracture Surgery Wait Times](#)
- [Better Wound Care for Champlain Home-Care Clients](#)
- [Stronger Together: Collaboration in Health Human Resources \(HHR\) Symposium](#)

Improved Transportation Access for Renfrew County Seniors

Many Renfrew County seniors who need non-emergency, health-related transportation now have access to a new community van through Barry's

avril-mai 2010

Dans ce bulletin:

- [Meilleure accessibilité pour les personnes âgées du comté de Renfrew](#)
- [Le RLISS de Champlain met l'accent sur les temps d'attente](#)
- [Les clients de la région de Champlain reçoivent de meilleurs soins des plaies](#)
- [Plus forts ensemble : Collaboration pour les ressources humaines en santé Symposium](#)

Meilleure accessibilité pour les personnes âgées du comté de Renfrew

De nombreuses personnes âgées du comté de Renfrew qui ont besoin de services de transport pour recevoir des services de santé non urgents

Bay & Area Senior Citizens Home Support Services.

[Read more...](#)

Focus on Emergency Department and Hip Fracture Surgery Wait Times

The Champlain Local Health Integration Network (LHIN) recently hosted a half-day event on emergency department and hip fracture surgery wait times. The discussion, attended by 15 health provider organizations, focused on the Pay for Results program...

[Read more...](#)

Better Wound Care for Champlain Home-Care Clients

How can we provide quality health care with limited budgets and increasing costs? The Champlain Community Care Access Centre's (CCAC) Integrated Wound-Care Project is exploring a different service model to meet these challenges.

[Read more...](#)

Stronger Together: Collaboration in Health Human Resources (HHR) Symposium

Offered by HealthForce Ontario, this one-day symposium is your opportunity to learn from Ontario's HHR leaders in a collegial setting.

[Read more...](#)

About the LHIN

The Champlain LHIN has a mandate to plan, coordinate and fund health services for the Champlain region. The area includes the cities of Ottawa and Cornwall, and stretches to Algonquin Park in the west and to Hawkesbury in the east.

www.champlainlhin.on.ca

[Read more...](#)

ont désormais accès à une nouvelle fourgonnette communautaire...

[Apprenez-en plus...](#)

Le RLISS de Champlain met l'accent sur les temps d'attente

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain a organisé récemment un symposium sur les temps d'attente...

[Apprenez-en plus...](#)

Les clients de la région de Champlain reçoivent de meilleurs soins des plaies

Comment pouvons-nous dispenser des soins de qualité avec des budgets limités et des coûts à la hausse? Dans le cadre du projet de soins intégrés des plaies du CASC, on envisage un modèle de service différent...

[Apprenez-en plus...](#)

Plus forts ensemble : Collaboration pour les ressources humaines en santé Symposium

Offert par l'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario, à ce symposium d'une journée, des leaders du domaine des ressources humaines en santé (RHS) de l'Ontario vous informeront dans un milieu collaboratif.

[Apprenez-en plus...](#)

Notre RLISS

Le RLISS de Champlain a pour mandat de planifier, coordonner et financer les services de santé dans la région de Champlain. Cette région comprend les villes d'Ottawa et de Cornwall, et s'étend du Parc Algonquin à l'ouest jusqu'à Hawkesbury à l'est. www.rliisschamplain.on.ca

[Apprenez-en plus...](#)



©Copyright 2008. Transformation is a publication of the Champlain Local Health Integration Network, and is provided as a service to health service providers, partners, and clients. Please view our online privacy policy at <http://www.champlainhin.on.ca>

©Droits d'auteur 2008. Transformation est une publication du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) et est fournie à titre de services aux fournisseurs de services de santé, partenaires et aux groupes d'intérêt. Consultez notre politique de confidentialité en ligne à <http://www.rlisschamplain.on.ca>





Transformation

Transformation is the Champlain Local Health Integration Network electronic monthly newsletter.

"Healthy, caring communities supported by health services of choice that achieve results – today and for the future."

Improved Transportation Access for Renfrew County Seniors

- New Wheelchair-Accessible Van on the Road

Many Renfrew County seniors who need non-emergency, health-related transportation now have access to a new community van through Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services.

The van can accommodate various needs of passengers, with room for the largest wheelchairs and scooters up to 56" (142 cm). This transportation service is available to seniors (age 60+) and those with health disabilities living in the following townships: Madawaska Valley, Killaloe, Hagarty & Richards, Brudenell, Lyndoch & Raglan, and South Algonquin.

The home support agency used approximately \$55,000 in one-time, small capital funding, provided by the Champlain LHIN, to purchase and retrofit the 2009 Dodge Caravan. Half the amount covered the cost of retrofitting the van with a manual hydraulic lift and dual-entry (side- and rear-doors). Madawaska Valley Lions Club donated the cost of the vehicle's insurance this year.



The service has a client fee, based on zoning areas (starting with the client's address), and generally costs 38 cents per kilometre. This money pays for gas and the volunteer driver's insurance.

In fiscal year 2008 – 09, the agency's transportation services provided approximately 3,500 local and out-of-town rides that included volunteer drivers using their own vehicles and an older community van (provided by the Ministry of Health and Long-Term Care). The older van's

hydraulic lift was ill-suited for rural driveways, and proved problematic. The agency's limited operations budget meant the van was frequently out of service, and resulted in an interruption in van service for the last three months.

The new van's dual-entry and manual lift mean that wheelchair-accessible transportation service has returned to the Barry's Bay area. "The manual lift is better suited for the driveway terrain in our rural area," said Joanne King, Executive Director of Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services. "The van and lift are flexible and easy to operate. We are hoping to see an increase in both usage, and multiple rider trips – which will help reduce the cost per rider. We want the van on the road, every day, filling the need."

Now, Ms King hopes to expand service to our residents by working with transportation partners in the county (Carefor, Emergency Medical Services, and other transportation providers) to share resources and gain efficiencies.

For more information on the transportation service, call Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services at 613.756.2772, or visit their website at www.bbahs.org

Focus on Emergency Department and Hip Fracture Surgery Wait Times

- Symposium held on successes, lessons learned, and new initiatives

The Champlain Local Health Integration Network (LHIN) recently hosted a half-day event on emergency department and hip fracture surgery wait times.

The discussion, held in March 2010 and attended by 15 health provider organizations, focused on the Pay for Results program, which aims to provide speedier care in emergency departments. In 2009-10, four Champlain hospitals participated in this program:

- Cornwall Community Hospital
- Hawkesbury & District General Hospital
- Montfort Hospital, and
- The Ottawa Hospital.

Overall, the participating hospitals reduced lengths of stay in their emergency departments over the past year, particularly for patients who were discharged home (i.e. not admitted to a hospital ward).

Representatives from the Pay for Results hospitals gave presentations at the symposium about their specific initiatives, which included redesigning the triage process, reorganizing the physical space of nursing stations, and hiring waiting room nurses.

Pay for Results is a provincial program that provides funding to hospitals to improve their emergency department wait times. The funding is dependent on meeting specific targets in terms of wait time reductions.

Also at the symposium, the Champlain LHIN Regional Hip Fracture Committee shared information about a new project to reduce wait times for hip fracture surgery. The project will introduce a



regional model of care involving faster access to surgery, standard protocols, better access to rehabilitation, and screening for dementia, delirium and depression. The project is currently being rolled out across the region.

“This was a great opportunity for health providers to learn about new approaches that are actually working to speed up access to care,” said Sari Kline, organizer of the symposium and Champlain LHIN Funding & Performance Consultant. “The participants came with the clear intention of learning from their colleagues so that they can implement what works. It’s encouraging to see that we’re moving in the right direction on wait times, though there is still much work to accomplish.”

Copies of all presentations delivered at the symposium are available on the Champlain LHIN website at [Emergency Department Improvements: Success Stories & Lessons Learned](#).

Better Wound Care for Champlain Home-Care Clients

- CCAC Project Underway Using New Client-Centred Service Model

How can we provide quality health care with limited budgets, and increasing costs?

The [Champlain Community Care Access Centre](#)’s (CCAC) Integrated Wound-Care Project is exploring a different service model to meet these challenges.

The Champlain CCAC, which is funded by the Champlain LHIN, provides in-home, community-based care. More than 40 per cent of its nursing clients need care for surgical, pressure-ulcer, traumatic injury and other wounds. The Integrated Wound-Care Project uses a new service model with the following six key elements and expected outcomes:

1. **Case management** – ensures focused attention on individual needs of clients and caregivers.
2. **Coordinated assessment** – reduces need for clients to repeat their care requirements.
3. **Integrated clinical service delivery** –provides more coordinated and seamless care.
4. **Clinical best practice** – better care resulting from consistent practice and expertise.
5. **System navigation** – allows clients to seamlessly transition among care providers and access services that are relevant to the care they need.
6. **Bundled reimbursement** – a business model, whereby resources are used more efficiently, leading to improved service access and wait times.



The new service means the client receives (a) integrated care from a multidisciplinary team using a single clinical record, (b) access to education about their condition, and ideally, (c) a wound that heals sooner, resulting in an improved quality of life. The partnership is with the Ontario Association of CCACs (OACCAC), [Collaborative for Health Sector Strategy](#) (at the Rotman School of Management, University of Toronto), and the Ministry of Health and Long-Term Care. The Champlain CCAC’s local partner is [Carefor Health and Community Services](#). The project is also receiving support in the improvement process from the [Centre for Healthcare Quality Improvement](#).

So far, the Champlain CCAC's emphasis on wound-care management has reduced wound-related nursing visits by 15 per cent and saved approximately \$200,000 per month in supplies and equipment. It has had far-reaching implications: "We are focusing not just on the wound, but on the chronic condition that is often the underlying component," said Kim Peterson, Champlain CCAC Vice President, Client Services. "Healing the wound sooner brings a benefit to the client and system. Really, it is a partnership among the CCAC, health service providers and the client to get a better outcome."

For more information in this initiative, visit the OACCAC's [Integrated Client Care Project](#) page.

Stronger Together: Collaboration in Health Human Resources (HHR) Symposium

- Offered by HealthForceOntario, this first annual stakeholder symposium will take place in Toronto on Thursday, June 17, 2010.

The one-day symposium is your opportunity to learn from Ontario's HHR leaders in a collegial setting. Enjoy speakers and topics from the front lines, plus panel discussions, exhibits and much more.

Agenda and registration details can be found at: www.healthforceontario.ca/symposium

About the LHIN

The aim of the Champlain LHIN is to help coordinate health services so that people receive the care they need and deserve in a timely way.

The LHIN does not provide services directly. Rather, our mandate is to ensure the services are well organized, appropriately funded and meet the needs of residents of all ages. The Champlain LHIN plans, coordinates and funds health services in the following health sectors:

Addictions and Mental Health Agencies

Community Care Access Centre (CCAC or home care)

Community Health Centres (CHCs)

Community Support Services (such as Meals on Wheels)

Hospitals

Long-term Care Homes

Our values: Integrity, Respect, Innovation, Transparency and Accountability

Mission: To build a coordinated, integrated, and accountable health system for people where and when they need it.

Our mission is based on a strong foundation of local community engagement, comprehensive planning, and appropriate resource allocation. www.champlainhin.on.ca



©Copyright 2008. Transformation is a publication of the Champlain Local Health Integration Network, and is provided as a service to health service providers, partners, and clients. Please view our online privacy policy at <http://www.champlainhin.on.ca>

©Droits d'auteur 2008. Transformation est une publication du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) et est fournie à titre de services aux fournisseurs de services de santé, partenaires et aux groupes d'intérêt. Consultez notre politique de confidentialité en ligne à <http://www.rliisschamplain.on.ca>





Transformation

Transformation est le bulletin mensuel électronique du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain.

« Des collectivités en santé qui prennent soin des leurs, avec l'aide de services de santé de qualité permettant d'atteindre des résultats concrets – aujourd'hui et demain. »

Meilleure accessibilité pour les personnes âgées du comté de Renfrew

- Nouvelle fourgonnette accessible en fauteuil roulant sur la route

De nombreuses personnes âgées du comté de Renfrew qui ont besoin de services de transport pour recevoir des services de santé non urgents ont désormais accès à une nouvelle fourgonnette communautaire, par l'entremise de l'organisme Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services.

Cette fourgonnette permet de répondre aux divers besoins des passagers, car elle peut transporter les plus gros fauteuils roulants et scooters mesurant jusqu'à 56 po (142 cm). Ce service de transport est offert aux personnes âgées (60 ans et plus) et aux personnes handicapées en raison de problèmes de santé qui vivent dans les cantons suivants : Madawaska Valley, Killaloe, Hagarty & Richards, Brudenell, Lyndoch & Raglan, et South Algonquin.

L'organisme de soutien à domicile a utilisé environ 55 000 \$ provenant de fonds ponctuels versés par le RLISS de Champlain pour des petits projets d'immobilisations pour acheter et adapter la Dodge Caravan 2009. La moitié de cette somme a servi à l'ajout d'un dispositif hydraulique de levage manuel et à l'aménagement d'une entrée double (portes de côté et arrière pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite). Le Club Lions de Madawaska Valley a fait don du montant de l'assurance du véhicule pour cette année.



Les clients doivent payer des frais pour ce service en fonction des zones (à partir de l'adresse du client); il coûte généralement 38 cents le kilomètre. Cet argent sert à payer l'essence et l'assurance

de la personne qui conduit bénévolement.

Au cours de l'exercice 2008-2009, les services de transport de l'organisme ont permis environ 3 500 déplacements locaux et à l'extérieur de la ville, y compris les trajets faits par les conducteurs bénévoles avec leur propre véhicule et l'ancienne fourgonnette communautaire (fournie par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée). Le dispositif hydraulique de levage de l'ancienne fourgonnette ne convenait pas aux entrées de cour en milieu rural, ce qui causait des problèmes. En raison du budget de fonctionnement limité de l'organisme, la fourgonnette était souvent hors service. Le service de transport à bord de ce véhicule a d'ailleurs été interrompu pendant les trois derniers mois.

Grâce à la nouvelle fourgonnette avec son entrée double et son dispositif de levage manuel, le service de transport accessible pour fauteuil roulant est de nouveau disponible dans la région de Barry's Bay. « Le dispositif de levage manuel convient mieux aux entrées de cour de notre région rurale, a déclaré Joanne King, directrice générale de Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services. La fourgonnette et le dispositif de levage donnent de la souplesse et sont faciles à utiliser. Nous espérons voir une hausse tant de l'usage que des déplacements pour plusieurs personnes à la fois, ce qui aidera à réduire le coût pour chaque personne ayant recours au service. Nous voulons que la fourgonnette soit sur la route tous les jours pour répondre aux besoins qui existent. »

Maintenant, Mme King espère élargir le service à nos résidents en travaillant avec des partenaires du secteur du transport dans le comté (Carefor, Services médicaux d'urgence, et autres fournisseurs de services de transport) en vue de partager les ressources et de réaliser des économies.

Pour plus d'information sur le service de transport, veuillez communiquer avec l'organisme Barry's Bay & Area Senior Citizens Home Support Services au 613.756.2772, ou vous rendre à son site Web à www.bbahs.org.

Le RLISS de Champlain met l'accent sur les temps d'attente

- Symposium sur les réussites, les leçons tirées et de nouvelles initiatives

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain a organisé récemment un symposium d'une demi-journée sur les temps d'attente dans les services des urgences et pour les interventions chirurgicales pour les fractures de hanches.

La séance de discussions, qui a eu lieu en mars 2010 et à laquelle ont participé 15 organisations qui fournissent des services de santé, s'est concentrée sur le *Programme de financement axé sur les résultats*, qui vise à accélérer la prestation des soins dans les services des urgences. En 2009-2010, quatre hôpitaux de la région de Champlain ont participé à ce programme :

- L'Hôpital communautaire de Cornwall
- L'Hôpital Général de Hawkesbury and District General



Hospital Inc.

- L'Hôpital Montfort
- L'Hôpital d'Ottawa

Dans l'ensemble, les hôpitaux participants ont réduit les temps d'attente dans leurs services des urgences au cours de la dernière année, surtout dans le cas des patients renvoyés à la maison (c'est-à-dire, qui n'ont pas été admis dans un service de l'hôpital).

Lors du symposium, des représentants des hôpitaux qui participent au *Programme de financement axé sur les résultats* ont fait des présentations sur leurs initiatives, consistant notamment à repenser le processus de triage, réorganiser l'espace physique des postes de soins infirmiers et embaucher du personnel infirmier pour les salles d'attente.

Le *Programme de financement axé sur les résultats* est un programme provincial qui accorde du financement aux hôpitaux pour qu'ils réduisent les temps d'attente dans leurs services des urgences. Le financement est accordé si les objectifs visés pour la réduction des temps d'attente sont atteints.

Toujours lors du symposium, le comité régional des fractures de hanches du RLISS de Champlain a fourni des renseignements sur un nouveau projet visant à réduire les temps d'attente pour les interventions chirurgicales pour les fractures de hanches. Dans le cadre du projet, on mettra en place un nouveau modèle régional de soins pour un accès plus rapide aux interventions chirurgicales, l'adoption de protocoles normalisés, un meilleur accès à la réadaptation et un dépistage de la démence, du délire et de la dépression. Ce projet est mis sur pied progressivement dans la région.

« Ce symposium a été une excellente occasion pour les fournisseurs de services de santé de s'informer sur de nouvelles approches qui réussissent à accélérer l'accès à des soins, a déclaré Sari Kline, organisatrice du symposium et Conseillère, Performance, contrats & affectations pour le RLISS de Champlain. Les participants sont venus avec l'intention d'apprendre des choses de leurs collègues afin qu'ils puissent prendre les mesures qui donnent de bons résultats. Il est encourageant de voir que nous allons dans la bonne direction en ce qui a trait aux temps d'attente, même s'il y a encore beaucoup de pain sur la planche. »

Le texte (en anglais seulement) des présentations qui ont été faites lors du symposium est accessible sur le site Web du RLISS de Champlain à [Améliorer le rendement des salles d'urgence : Réussites et leçons tirées](#).

Les clients de la région de Champlain reçoivent de meilleurs soins des plaies

- *Projet du CASC en cours à l'aide du nouveau modèle de service axé sur les clients*

Comment pouvons-nous dispenser des soins de qualité avec des budgets limités et des coûts à la hausse? Dans le cadre du projet de soins intégrés des plaies du [Centre d'accès aux soins communautaires de Champlain \(CASC\)](#), on envisage un modèle de service différent pour relever ces défis.

Le CASC de Champlain, qui est financé par le RLISS de Champlain, fournit des soins communautaires à domicile. Plus de 40 p. 100 de ses clients qui reçoivent des soins infirmiers ont besoin de soins liés à une intervention chirurgicale, à une plaie de pression, à une blessure traumatique et à d'autres genres de plaies. Dans le cadre du projet de soins intégrés des plaies, on a recours à un nouveau modèle de service comportant les six éléments et résultats prévus clés suivants :

1. **Gestion de cas** – mettre l'accent sur les besoins particuliers des clients et des fournisseurs de soins.
2. **Évaluation coordonnée** – minimiser la nécessité pour les clients de répéter les soins dont ils ont besoin.
3. **Prestation intégrée de services cliniques** – dispenser des soins de façon plus coordonnée et uniforme.
4. **Pratiques cliniques exemplaires** – meilleurs soins découlant d'une pratique et d'une expertise cohérentes.
5. **Orientation au sein du système** – permettre aux clients de faire une transition sans heurts entre les fournisseurs de soins et d'avoir accès aux services convenant à leurs besoins.
6. **Remboursement intégré** – établir un modèle de fonctionnement selon lequel les ressources sont utilisées plus efficacement, ce qui améliore l'accès aux services et réduit les temps d'attente.



Le nouveau service signifie que les clients reçoivent des soins intégrés d'une équipe multidisciplinaire à l'aide d'un seul dossier clinique, ont accès à des renseignements sur leur état et, idéalement, voient leurs plaies guérir plus vite, ce qui améliore leur qualité de vie. Il découle d'un partenariat avec l'Association des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario (ACASCO), la [Collaborative for Health Sector Strategy](#) (Rotman School of Management, Université de Toronto), et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Le partenaire local du CASC de Champlain est l'organisme [Carefor Services et soins de santé communautaires](#). Le volet amélioration des processus du projet reçoit aussi le soutien du [Centre for Healthcare Quality Improvement](#).

Jusqu'ici, l'accent mis par le CASC de Champlain sur la gestion du soin des plaies a réduit de 15 p. 100 le nombre de visites de personnel infirmier liées à des plaies et permis d'économiser environ 200 000 \$ par mois en fournitures et en équipement. Cela a de vastes incidences. « Nous ne mettons pas seulement l'accent sur la plaie, mais aussi sur l'état chronique qui est souvent l'élément sous-jacent, a déclaré Kim Peterson, Vice-présidente, services à la clientèle, du CASC

de Champlain. Lorsqu'une plaie guérit plus rapidement, cela est avantageux tant pour le client que pour le système. Il s'agit réellement d'un partenariat entre le CASC, les fournisseurs de services de santé et les clients pour obtenir de meilleurs résultats. »

Pour plus d'information sur cette initiative, veuillez vous rendre à la page sur le [projet de soins intégrés des plaies](#) du CASC (disponible en anglais seulement).

Plus forts ensemble : Collaboration pour les ressources humaines en santé

Offert par l'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario, ce premier symposium aura lieu jeudi le 17 juin à Toronto.

À ce symposium d'une journée, des leaders du domaine des ressources humaines en santé (RHS) de l'Ontario vous informeront dans un milieu collaboratif et stimulant. Vous apprécierez les allocutions et les sujets liés aux questions brûlantes en matière de RHS, les débats des panels, les kiosques et bien plus.

Pour en savoir plus : Professionsanteontario.ca

Notre RLISS

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain propose de coordonner les services, de sorte que les gens reçoivent les soins dont ils ont besoin et auxquels ils ont droit, et ce, en temps opportun. Le RLISS ne fournit pas directement les services. Il s'assure que les services sont bien organisés, suffisamment financés et appropriés aux besoins des résidents de tout âge. Notre tâche consiste à planifier, coordonner et financer les services de santé dans les secteurs de la santé suivants :

- les agences des services de toxicomanie et de santé mentale
- le Centre d'accès aux soins communautaires (CASC ou soins à domicile)
- les centres de santé communautaire (CSC)
- les hôpitaux
- les maisons de soins de longue durée
- les services de soutien communautaire (p. ex. les popotes roulantes)

Nos valeurs: Intégrité, Respect, Innovation, Transparence, Responsabilité

Notre mission : mettre sur pied un système de santé coordonné, intégré et responsable, à l'endroit et au moment opportuns.

Notre mission repose sur une base solide : la participation de la collectivité, la planification globale et la répartition appropriée des ressources. www.rliisschamplain.on.ca



©Copyright 2008. Transformation is a publication of the Champlain Local Health Integration Network, and is provided as a service to health service providers, partners, and clients. Please view our online privacy policy at <http://www.champlainhin.on.ca>

©Droits d'auteur 2008. Transformation est une publication du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) et est fournie à titre de services aux fournisseurs de services de santé, partenaires et aux groupes d'intérêt. Consultez notre politique de confidentialité en ligne à <http://www.rliisschamplain.on.ca>

