

Backgrounder



A Multi-Sector Team Leverages Technology to Support Safe Transitions at Home: An Ottawa East Ontario Health Team Collaborative Initiative

People living with congestive heart failure, or chronic obstructive pulmonary disease and the frail vulnerable older adults are examples of patients who have a prolonged stay in the hospital and who are frequent visitors to the Emergency Room. These patients unfortunately also have frequent readmissions to the hospital.

A virtual monitoring pilot program, currently underway in Ottawa and Prescott-Russell, may be part of the solution.

A six-month pilot project involving a collaborative partnership between [Hôpital Montfort](#), [Home and Community Care Support Services Champlain \(HCCSS\)](#), and the [Ottawa Paramedic Service](#), in collaboration with [Ottawa East Ontario Health Team \(OE OHT\)](#) and supported by [Ontario Health](#) demonstrates the value of a virtual monitoring program that is backed by Rapid Response Nurses and Community Paramedics. The program provides value to the patient, their family and to the health care system. The Rapid Response Nurses and Community Paramedics are supported by Hôpital Montfort's clinical team.

During the pilot, patients are enrolled in the Enhanced-In Home Remote Monitoring Program. Within 24-48 hours, a Rapid Response Nurse assesses the patient at home and connects with the patient's primary care physician or nurse practitioner. A customized care pathway is established for each patient. Each morning, the patient reports their weight, blood pressure, oxygen saturation, and pulse, and answers a series of questions about their symptoms directly in a computer tablet that connects to a health software platform.

Between 8 a.m. and 8 p.m., a Rapid Response Nurse from HCCSS monitors the patient's condition in real-time via the software. If escalation is required, the nurse contacts the Community Paramedics for rapid intervention and Montfort remains available to support the team. Between 8 p.m. and 8 a.m., the

Community Paramedic responds to patient/family calls and liaises back to the Rapid Response Nurse team.

Patient, family, and caregiver feedback has been very positive. Patients and staff have said the technology was easy to use and that it was easy to reach a nurse and/or a Community Paramedic during and after hours.

This program has increased access to beds in hospital, reduced emergency room visits, facilitated patient and family navigation through the complex healthcare system, and most importantly, provided a safety net for patients and families.

Therefore, we need to consider and build on technology and collaborative partnerships such as this to create future sustainable efficiencies in the healthcare system. Due to the success of this pilot, the program has been expanded to include the Prescott-Russell Community Paramedics.

Acknowledgements: The Council on Aging of Ottawa would like to thank the members of the Health Issues Committee for their leadership and feedback.

The Council on Aging of Ottawa (COA) is funded in part by the Government of Ontario and the City of Ottawa. The views in this report do not necessarily reflect the views of these funders.

Disclaimer: This backgrounder is intended for informational purposes only. It is not intended to be a complete list of innovations available to older adults receiving home and community care.

Document d'information

The Council
on Aging
of Ottawa



Le Conseil sur
le vieillissement
d'Ottawa

Une équipe multisectorielle tire parti de la technologie pour favoriser des transitions sécuritaires à domicile :

Une initiative de collaboration de l'Équipe de santé Ontario de l'est d'Ottawa

Les patients souffrant d'insuffisance cardiaque, de maladie pulmonaire obstructive chronique et les personnes âgées fragiles et vulnérables sont des exemples de patients dont le séjour à l'hôpital est prolongé et qui se rendent souvent aux urgences. Malheureusement, ces patients sont aussi fréquemment réadmis à l'hôpital.

Un programme pilote de télésurveillance, actuellement en cours à Ottawa et à Prescott-Russell, pourrait faire partie de la solution.

Un projet pilote d'une durée de six mois, réalisé dans le cadre d'un partenariat entre [l'Hôpital Montfort](#), [les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire Champlain \(SSDMC\)](#) et [le Service paramédic d'Ottawa](#), en collaboration avec [l'Équipe de santé Ontario de l'Est d'Ottawa \(ESOEO\)](#) et avec le soutien de [Santé Ontario](#), démontre la valeur d'un programme de télésurveillance appuyé par des infirmières d'intervention rapide et des paramédics communautaires. Le programme est bénéfique pour le patient, sa famille et le système de soins de santé. Les infirmières d'intervention rapide et les paramédics communautaires sont soutenus par l'équipe clinique de l'Hôpital Montfort.

Pendant le projet pilote, les patients sont inscrits au programme rehaussé de télésurveillance à domicile. Dans les 24 à 48 heures, une infirmière d'intervention rapide évalue le patient à domicile et se met en contact avec son médecin traitant ou son infirmière praticienne. Un parcours de soins personnalisé est établi pour chaque patient. Chaque matin, le patient indique son poids, sa tension artérielle, sa saturation en oxygène, son pouls et répond à une série de questions sur ses symptômes directement dans une tablette qui se connecte à une plateforme de santé.

Entre 8 h et 20 h, une infirmière d'intervention rapide du SSDMC surveille l'état du patient en temps réel par le biais du logiciel. Si une escalade est nécessaire, l'infirmière contacte les paramédics communautaires d'Ottawa pour une intervention rapide et Montfort reste disponible pour soutenir l'équipe. Entre 20 h et 8 h, le paramédic communautaire répond aux appels des patients/familles et assure la liaison avec l'équipe d'infirmières d'intervention rapide.

Les réactions des patients, familles et soignants ont été très positives. Les patients et le personnel ont déclaré que la technologie était facile à utiliser et qu'il était facile de joindre une infirmière et/ou un paramédic communautaire pendant et après les heures ouvrables.

Ce programme a permis d'augmenter l'accès aux lits d'hôpitaux, de réduire les visites aux urgences, de faciliter la navigation des patients et des familles dans le système complexe des soins de santé et, surtout, de fournir un filet de sécurité aux patients et aux familles.

Par conséquent, nous devons envisager et mettre à profit la technologie et les partenariats de collaboration tels que celui-ci pour créer des améliorations durables dans le système de santé. En raison du succès de ce projet pilote, le programme a été élargi pour inclure les paramédics communautaires de Prescott-Russell.

Reconnaissance : Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa tient à remercier les membres du Comité des questions de santé pour leur leadership et leurs commentaires.

Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa (CSV) est financé en partie par le gouvernement de l'Ontario et la Ville d'Ottawa. Les opinions exprimées dans le présent rapport ne reflètent pas nécessairement celles de ces bailleurs de fonds.

Avertissement : Ce document d'information est destiné à des fins d'information uniquement. Il ne s'agit pas d'une liste complète des initiatives disponibles pour les personnes âgées recevant des soins à domicile et en milieu communautaire.