

Volume 15, 17 Nov 2015

Publisher: Uopen Journals

URL: <http://www.ijic.org>

Cite this as: Int J Integr Care 2015; WCIC Conf Suppl; [URN:NBN:NL:UI:10-1-117322](https://nbn-resolving.org/urn:nbn:nl:ui:10-1-117322)

Copyright: 

---

## Conference Abstract

### **One Client, One Team - Health Care Integration for Older Adults with Complex Care Needs: How Small Steps Can Lead to Transformation / Un cliente, un equipo - Integración de Salud para Adultos Mayores con Necesidades de cuidado complejas: Cómo Pequeños pasos pueden conducir a la transformación**

*Jodeme Goldhar, Toronto Central CCAC, Canada*

*Stacey Daub, Toronto Central CCAC, Canada*

*Sanjeev Sridharan, The Evaluation Centre for Complex Health Interventions - Li Ka Shing Knowledge Institute, St. Michael's Hospital, United States of America*

Correspondence to: **Jodeme Goldhar**, Toronto Central CCAC, Canada, E-mail: [jodeme.goldhar@toronto.ccac-ont.ca](mailto:jodeme.goldhar@toronto.ccac-ont.ca)

---

## Abstract

**Introduction:** Working in a provincial environment where the health care system is fragmented, across 60,000 primary care physicians, 155 hospitals, 162 home care providers, and over 1,000 community support service organization, presents a compelling need to integrate care and services to make the system less confusing for clients (patients), particularly those clients with complex conditions, who frequently have to access services from multiple parts of the health care system. Our aim is to start with the largest jurisdiction in Ontario to improve client experience, outcomes, and value and for clients and families to experience us as one team.

**Description:** The Toronto Central CCAC, a publicly funded home and community health care delivering health care to approximately 74,000 clients annually, began its integration journey in 2010, positioning the home and community care sector at the center of driving system change and integration across the care continuum. For five years, the Toronto Central CCAC has been driving integration for populations with complex needs and building integrated care teams within a quality improvement and evidence-based framework built on and aligned with leading global practices in integration. This integration strategy, entitled One Client, One Team, is marked by using existing resources and creating partnerships across many sectors – primary care, acute care, paramedic services, and community services to deliver wrap-around care services to complex populations. In 2014, the organization partnered with The Evaluation Centre for Complex Health Interventions to perform a more comprehensive, mixed-methods evaluation that is informed by a theory-driven framework. The focus of the evaluation is to give a deeper understanding around what is working well, and what the opportunities are to further evolve the integration model locally and provincially.

**Key Findings:** The impact of Toronto Central CCAC's integration strategy has been felt at the system and leadership level across the care continuum, at the point of care across care teams and

providers, and at the experience level of clients and families. Three kinds of findings will be shared at the conference:

Learnings about the mechanisms by which integrated care can impact person centered care;  
Learnings from the trajectories of outcomes of clients with complex conditions and how the evaluation can help develop learnings about how such trajectories can be modified;

Video and qualitative evidence on how person centered care can make a difference to health outcomes.

The discussion of the results will highlight the contexts and mechanisms by which integrated care can impact person centered care—all of the discussion on mechanisms will be supported by both qualitative and quantitative evidence. The concept of an ‘ecology of evidence’ – the types of evidence that are needed to support implementation of a complex coordinated care system will inform the presentation of the findings.

**Highlights:** Throughout its integration journey, the Toronto Central CCAC has learned that sustainable, system level change can be driven locally, by any organization, with key foundations in place, including strong and trusting relationships across stakeholders and a common commitment across all partners to putting the client’s and family’s care experience at the center of the change. Health care organizations have an accountability to evolve the way they work and waiting for a complex solution to a complex problem is often not the most effective path to change.

**Conclusion:** This approach to integration leverages practicality, innovation, and partnership to improve the client experience. The strategy is highly relevant for integrated care delivery and development internationally as it highlights the need for fundamental shifts in the conceptualization of integrated care, program implementation, and the role of evaluation within integration efforts.

## Conference abstract Spanish

**Introducción:** Trabajar en un ambiente de provincia donde se fragmenta el sistema de salud, a través de 60.000 médicos de atención primaria, 155 hospitales, 162 proveedores de cuidado en el hogar, y más de 1.000 organizaciones de servicios de apoyo a la comunidad, representa una necesidad imperiosa de integrar la atención y los servicios para que el sistema sea menos confuso para los clientes (pacientes), en particular los clientes con condiciones complejas, que con frecuencia tienen que acceder a los servicios en varios niveles del sistema de salud. Nuestro objetivo es comenzar con la jurisdicción más grande de Ontario para mejorar la experiencia del cliente, los resultados, y el valor para los clientes y sus familias para experimentar como un solo equipo.

**Descripción:** El centro de Toronto CCAC, un hogar y una comunidad de cuidado de la salud financiado con fondos públicos que presta atención de salud a aproximadamente 74.000 clientes al año, comienza su andadura en la integración en el 2010, situando el sector de atención domiciliaria y comunitaria en el centro de la conducción del cambio de sistema y la integración a través de la atención continua. Durante cinco años, el centro de Toronto CCAC ha impulsado la integración de la población con necesidades complejas y la construcción de equipos de atención integrada dentro de una mejora de la calidad y el marco basado en la evidencia construida sobre y alineado con las prácticas globales líderes en la integración. Esta estrategia de integración, titulada “Un cliente, un equipo”, se caracteriza por el uso de los recursos existentes y la creación de alianzas a través de muchos sectores - la atención primaria, la atención intensiva, servicios paramédicos, y los servicios comunitarios para entregar envolvente cuidado y servicios a poblaciones complejas. En 2014, la organización se asoció con el Centro de Evaluación de intervenciones complejas de Salud para realizar una más amplia evaluación de métodos mixtos que se informó por un marco de teoría impulsada. El objetivo de la evaluación es para dar una comprensión más profunda en torno a lo que está funcionando bien, y cuáles son las oportunidades para evolucionar aún más en el modelo de integración a nivel local y provincial.

**Principales conclusiones:** El impacto de la estrategia de integración de Toronto central CCAC se ha hecho sentir a nivel del sistema y el liderazgo a través de la continua atención, en el punto

de atención a través de los equipos de atención y los proveedores, y al nivel de experiencia de los clientes y sus familias. Tres tipos de conclusiones serán compartidas en la conferencia:

Aprendizajes sobre los mecanismos por los que la atención integrada puede afectar la atención centrada en la persona;

El aprendizaje de las trayectorias de los resultados de los clientes con condiciones complejas y cómo la evaluación puede ayudar a desarrollar aprendizajes sobre cómo esas trayectorias pueden ser modificadas;

Vídeo y evidencia cualitativa sobre cómo la atención centrada en las personas puede marcar la diferencia en los resultados de salud.

En la discusión de los resultados destacados resaltará los contextos y mecanismos por los que la atención integrada puede afectar a personas de atención, todo centrado en el debate sobre los mecanismos de apoyo, por tanto evidencia cualitativa y cuantitativa. El concepto de una "ecología de la evidencia"- los tipos de pruebas que se necesitan para apoyar la implementación de un sistema de atención coordinada y compleja informará a la presentación de los resultados.

**Destacados:** A lo largo de su recorrido de integración, el centro de Toronto CCAC ha aprendido que, el cambio de nivel de sistema sostenible puede ser impulsada a nivel local, por cualquier organización, con fundamentos clave en su lugar, entre ellos relaciones sólidas y de confianza a través de las partes interesadas y un compromiso común a través de todos los socios para poner la experiencia del cuidado de la familia en el centro del cambio del cliente. Las organizaciones de salud tienen la responsabilidad de evolucionar su forma de trabajar ya la espera de una solución compleja a un problema complejo a menudo no es el camino más eficaz para cambiar.

**Conclusión:** Este enfoque de la integración aprovecha practicidad, innovación y colaboración para mejorar la experiencia del cliente. La estrategia es de gran relevancia para la prestación de atención integrada y el desarrollo a nivel internacional es lo que pone de relieve la necesidad de cambios fundamentales en la conceptualización de la atención integral, la aplicación del programa, y el papel de la evaluación en los esfuerzos de integración.

## Keywords

point-of-care integration; evaluation; client experience and value; system change; partnership / punto de integración en la atención; evaluación; experiencia del cliente y el valor; cambio de sistema; asociación

---

## PowerPoint presentation

<http://integratedcarefoundation.org/resource/wcic3-presentations>