



TO: VP Regional Health Authorities
FROM: Ginette Pellerin, VP Operations EMP
RE: Changes to EMP Care Coordination Center

It gives me great pleasure to inform you about some important changes coming to the Extra-Mural Program Care Coordination Centre, following a process improvement review that took place in 2020.

Last February, the Extra-Mural Program launched the Care Coordination Centre (CCC), a new virtual centre where all referrals to EMP from hospitals and the community are sent, received and processed under this single entity. The CCC helps to ensure timely and equitable access for all New Brunswickers to the Extra-Mural Program, and helps to enable a seamless transfer of care from the referral source to the appropriate community services for the patient.

This was an initiative that was identified upon the transfer of EMP to Medavie Health Services New Brunswick to enhance equitable and consistent access in providing quality home health care services across New Brunswick. It is also a key stepping-stone as EMP moves towards the Community & Home Care Support Solution, now referred to as the Community eHealth Solution. This is a platform for electronic documentation that enables the EMP provider – in real time – to gather and share information with a patient's other health-care providers; streamline processes for documentation and care planning; and, provide analytics to track patient outcomes and efficiencies. It is a project that we are very proud to see grow and succeed, and now we are ready to move on to the next steps in the CCC's evolution.

DEST. : VP régions de santé
EXP. : Ginette Pellerin, VP Opérations du PEM
OBJET : changement au centre de coordination du PEM

Je suis très heureuse de vous faire part de quelques changements importants qui seront apportés au Centre de coordination des soins (CCS) du Programme extra-mural (PEM) à la suite d'un examen sur l'amélioration des processus qui a eu lieu en 2020.

Lancé en février 2020 par le PEM, le CCS est le nouveau centre virtuel où tous les aiguillages vers le PEM sont envoyés, reçus et traités à partir de cette unique entité. En plus d'assurer un accès rapide et équitable au PEM pour tous les Néo-Brunswickois, le CCS veille au transfert harmonieux des soins depuis la source de l'aiguillage jusqu'à la prestation des services communautaires adaptés aux besoins du patient.

Cette initiative fut initialement identifiée au moment du transfert du PEM à Services de santé Medavie Nouveau-Brunswick (SSMNB), afin d'offrir un accès plus équitable et uniforme à des services de soins à domicile de qualité dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick. Il s'agit également d'une étape clé dans la transition du PEM vers la solution de soutien des soins communautaires et à domicile, maintenant connue comme la solution de cybersanté communautaire. Il s'agit d'une plateforme de documentation électronique qui permet au fournisseur du PEM – en temps réel – de recueillir et de partager des informations avec les autres fournisseurs de soins de santé d'un patient, de simplifier les processus de documentation et de planification des soins, et

This past fall, a process improvement review was conducted to identify what has been working well during this first demonstration year, as well as which aspects of the service could possibly be improved. The review was conducted by the Department of Health and EMP, and included 29 focus groups, and feedback was received from more than 100 stakeholders – including EMP staff members, Patient and Family Advisors, hospital staff, physicians and nurse practitioners.

The program updates have been made based on this stakeholder input, and will be implemented **effective June 1st**. These changes include:

- A new referral form (available [online](#) June 1st)
- A new email address for referrals EMCC@ExtraMuralNB.ca (please note: *the previous email will remain active and will redirect emails to the new inbox*)
- A new toll-free fax number: **1-833-388-1003**
- A change in hours based on utilization during the past year: New hours of the CCC will be Monday to Friday, from 8 a.m. to 6 p.m. The on-call nurse will address regular hours of operation – simply call the CCC at **1-844-982-7367** and the after-hours service will be able to direct you.

We are reaching out to our key stakeholders to ensure everyone is up to date on the CCC's progress and aware of all upcoming changes to improve service. If you could **please assist us in sharing this message by cascading this memo to your team members who should be informed of these changes**, it would be greatly appreciated. If you have any questions, please don't hesitate to contact me directly.

Sincerely,

Ginette Pellerin, R.D.
VP Operations EMP, Medavie Health Services NB
(506)866-4458 (cell)

d'effectuer des analyses aux fins de suivi du rendement et des résultats pour les patients. C'est un projet que nous sommes très fiers de voir croître et prospérer, et nous sommes maintenant prêts à passer aux prochaines étapes de l'évolution du CCS.

L'automne dernier, un examen sur l'amélioration des processus a eu lieu pour identifier ce qui a bien fonctionné au cours de cette première année de démonstration, ainsi que les aspects du service à améliorer. Dans le cadre de cet examen mené par le ministère de la Santé et le PEM, 29 groupes de discussion ont été appelés à participer et des commentaires ont été obtenus auprès de plus de 100 parties prenantes, dont des membres du personnel du PEM, des conseillers des patients et des familles, du personnel hospitalier, des médecins et des infirmières praticiennes.

En fonction des commentaires des parties prenantes, des modifications au programme ont été recommandées et entreront **en vigueur le 1^{er} juin**. Les voici :

- Un nouveau formulaire d'aiguillage (disponible [en ligne](#) à partir du 1^{er} juin)
- Une nouvelle adresse électronique pour les aiguillages : EMCC@ExtraMuralNB.ca (veuillez noter que l'ancienne adresse électronique demeurera active afin que tous les courriels qui y sont envoyés soient redirigés vers la nouvelle boîte de réception)
- Un nouveau numéro de télécopieur sans frais : **1-833-388-1003**
- Des heures modifiées en fonction de l'utilisation du service au cours de la dernière année : le CCS sera maintenant ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h. Toute **demande urgente** soumise en dehors des heures ouvrables sera traitée par l'infirmière de garde – il suffit d'appeler le CCS au 1-844-982-7367; le service de traitement des appels en dehors des heures ouvrables sera en mesure de vous orienter.

	<p>Nous tenions à contacter nos principales parties prenantes pour veiller à ce que chacun soit informé de l'évolution du CCS et des changements prévus en matière d'amélioration du service. Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir nous aider à partager ce message aux membres de vos équipes concernés par ces changements. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter directement.</p> <p>Cordialement, Ginette Pellerin Vice-présidente, Programme extra-mural (506)866-4458</p>
--	---

Confidentiality Warning: This message and any attachments are intended only for the use of the intended recipient(s), are confidential, and may be privileged. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any review, retransmission, conversion to hard copy, copying, circulation or other use of this message and any attachments is strictly prohibited. If you are not the intended recipient, please notify the sender immediately by return e-mail, and delete this message and any attachments from your system. Thank you!

Information confidentielle: Le présent message, ainsi que tout fichier qui y est joint, est envoyé à l'intention exclusive de son ou de ses destinataires; il est de nature confidentielle et peut constituer une information privilégiée. Nous avertissons toute personne autre que le destinataire prévu que tout examen, réacheminement, impression, copie, distribution ou toute autre utilisation de ce message et tout document joint est strictement interdit. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en aviser immédiatement l'expéditeur par retour de courriel et supprimer ce message et tout document joint de votre système. Merci!