



Institut d'analyse stratégique et d'innovation
Institute for Strategic Analysis and Innovation

PROGRAMME DE LA CONFÉRENCE

La participation des patients : De quoi s'agit-il ? Pourquoi est-ce important ? Comment l'obtenir ?



Septième conférence annuelle de l'Institut d'analyse stratégique et d'innovation du Centre universitaire de santé McGill

Les 2 (en soirée) et 3 octobre 2014

Hôpital général de Montréal (CUSM)
Hall Livingston, 6^e étage
1650, avenue Cedar, Montréal

PRÉSIDENTS DE LA CONFÉRENCE

M^{me} Patricia O'Connor

Conseillère principale, Participation du patient et l'Initiative de collaboration en sciences infirmières de l'Université McGill, CUSM

M. Normand Rinfret

Directeur général et chef de la direction, CUSM

COMITÉ DE PLANIFICATION DE LA CONFÉRENCE

D^r Alain Biron, adjoint à la direction du CUSM ; professeur adjoint, École des Sciences infirmières, Université McGill

D^r Sean Clarke, professeur et vice-doyen, programme de premier cycle, Connell School of Nursing ; ancien directeur, Initiative de collaboration en sciences infirmières de l'Université McGill pour l'éducation et l'innovation en matière de soins axés sur le patient et sa famille

M. Mario Di Carlo, membre du conseil d'administration et membre exécutif, Comité central des usagers, CUSM ; membre du conseil, Regroupement provincial des comités d'usagers

M. Richard Fahey, directeur des affaires publiques et de la planification stratégique, CUSM

D^{re} Carolyn Freeman, médecin champion de la qualité, service Qualité, gestion des risques et performance, CUSM

M^{me} Valerie Frunchak, directrice associée en soins infirmiers, Division de la santé mentale et de la formation et du développement du personnel, Hôpital général juif

M^{me} Maria Judd, directrice principale, Participation du patient et amélioration de la qualité, Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé

M^e Harris Poulis, avocat général et directeur des affaires juridiques, CUSM

M^{me} Susan Usher, Forum d'innovation en santé

“ Comme la plupart des hôpitaux, le Centre universitaire de santé McGill a mis en place d'importantes mesures visant à amener les patients à s'engager plus entièrement dans leurs soins et dans les initiatives d'amélioration de la qualité, nous donnant ainsi un avant-goût des récompenses qu'entraînent les efforts concertés des administrateurs, fournisseurs de soins et patients en vue d'améliorer les processus et les résultats. La conférence se propose d'exploiter l'expertise qui s'est développée ici et à l'étranger, de fournir aux équipes soignantes et aux services administratifs l'inspiration et les outils nécessaires pour promouvoir la participation des patients et de contribuer à l'adoption de politiques qui appuieront leurs efforts. ”


Patricia O'Connor

COMITÉ DE DIRECTION DE L'IASI-CUSM

M. Normand Rinfret
Directeur général et chef
de la direction, CUSM

M^{me} Patricia O'Connor
Conseillère principale,
Participation du patient,
CUSM

M. Richard Fahey
Directeur des affaires
publiques et de la
planification stratégique,
CUSM

M. Harris Poulis
Avocat général et
directeur des affaires
juridiques, CUSM

M^{me} Susan Usher
Directrice, Forum
d'innovation en
santé

À PROPOS DES COPRÉSIDENTS



M^{me} Patricia O'Connor
inf. aut., M. Sc. Inf., CHE, fellow du Col-
lège canadien des leaders en santé
et ancienne directrice des sciences
infirmières du Centre universitaire
de santé McGill, occupe actuellement
le poste de conseillère principale pour

la participation des patients et l'Initiative de collaboration en sciences infirmières de l'Université McGill au CUSM. Professeure agrégée de l'École de sciences infirmières Ingram, M^{me} O'Connor détient le titre de directrice de services de santé (Certified Health Executive) et a été présidente de l'Académie des chefs de direction en soins infirmiers. Elle a réalisé des mandats pour la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (programme EXTRA), le Collège canadien des leaders en santé et le U.S. Commonwealth Fund. En 2012, M^{me} O'Connor a été reconnue comme l'une des huit femmes les plus importantes dans le secteur de la santé au Québec. En 2014, elle a reçu le Prix de leadership en soins infirmiers, décerné par le Collège canadien des leaders en santé.



M. Normand Rinfret

est un cadre supérieur chevronné ayant amorcé sa carrière dans le secteur de l'éducation. Il y a plus de 30 ans, il saisissait une opportunité qui se présentait à lui et faisait son entrée dans le domaine de la santé. Passionné par l'amélioration de la qualité des soins aux patients, soucieux de faire de l'environnement hospitalier un milieu de travail stimulant et efficace et accordant une place prépondérante à la recherche, Normand Rinfret met son sens des affaires, sa créativité et son sens de l'éthique au service de la création et du maintien des relations et des processus. Avant sa nomination à titre de directeur général et chef de la direction par le conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill en 2012, M. Rinfret assumait l'intérim à la direction générale tout en cumulant la fonction de directeur général associé et chef des opérations. Il assume cette fonction de leadership mettant à profit une vaste connaissance et expérience acquise dans les domaines de la gestion et de la gouvernance, des ressources humaines, des relations de travail et des négociations gouvernementales, de même que son implication sur de nombreux conseils d'administration, afin d'influencer des changements positifs au CUSM et dans le secteur de la santé. M. Rinfret est un professeur à Université de McGill et membre du conseil d'administration de La Capitale Assurances Générales Inc.

À PROPOS DE L'IASI-CUSM

L'Institut d'analyse stratégique et d'innovation du Centre universitaire de santé McGill (IASI-CUSM) a été fondé en mai 2007 afin de permettre au CUSM de jouer un rôle de leader dans l'orientation des politiques de santé. Renseignez vous sur les activités de l'Institut sur notre site : www.forumdinnovationensante.org. Contacter : Susan Usher, courriel : usher@forumdinnovationensante.org ; tél. : 514-241-3663

PROGRAMME DE LA CONFÉRENCE



LE JEUDI 2 OCTOBRE 2014, HALL LIVINGSTON

- 17 h 00** **Mot de bienvenue de la présidente**
M^{me} Patricia O'Connor, conseillère principale, Participation du patient, CUSM
- 17 h 10** **Quelles sont les retombées de la participation des patients ? L'histoire de Patients Canada**
Dr Sholom Glouberman, président, Patients Canada
- 17 h 50** **Cocktail**
- 18 h 45** **Clôture**



LE VENDREDI 3 OCTOBRE 2014, HALL LIVINGSTON

- 7 h 30 Déjeuner continental**
- 8 h 00 Mot de bienvenue**
M. Normand Rinfret, directeur général et chef de la direction, CUSM
- 8 h 10 Impact de la participation des patients sur la qualité, la sécurité et les résultats**
Dr G. Ross Baker, professeur, Département des politiques, de la gestion et de l'évaluation de la santé, Université de Toronto
- 8 h 35**  **Période de questions**
- 8 h 40 La participation des patients au Canada : des initiatives qui méritent d'être répandues**
Présidente : M^{me} Maria Judd, directrice principale, Participation du patient et amélioration de la qualité, Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS)
- 8 h 50 Une nouvelle culture organisationnelle à l'hôpital général de Kingston**
M^{me} Angela Morin, conseillère en expérience patient, Hôpital général de Kingston
M^{me} Eleanor Rivoire, vice-présidente et directrice en chef des soins infirmiers, Hôpital général de Kingston
- 9 h 10 La transformation des soins au chevet (TSAC) au CUSM**
M. Mario Di Carlo, membre du conseil d'administration et membre exécutif, Comité central des usagers, CUSM
M^{me} Patricia O'Connor, conseillère principale, Participation du patient, CUSM
M^{me} Tina Kusaian, IA, facilitatrice, TSAC
- 9 h 30**  **Période de questions**
- 9 h 40 Pause santé**
- 10 h 00 Apprendre de l'expérience patient pour améliorer les soins**
Présidente : D^{re} Carolyn Freeman, médecin champion de la qualité, service Qualité, gestion des risques et performance, CUSM
- 10 h 05 Le patient partenaire dans l'éducation médicale**
M. Vincent Dumez, co-directeur, Direction collaboration et partenariat patient, Faculté de médecine, Université de Montréal
- 10 h 25 Accorder une place à l'expérience patient en milieu hospitalier**
Dr James Merlino, responsable de l'expérience patient et chirurgien colorectal, Cleveland Clinic
- 10 h 50**  **Période de questions**
- 11 h 00 L'engagement des patients au-delà de l'hôpital : Des leçons du Royaume-Uni**
Président : Dr Sean Clarke, professeur et vice-doyen, programme de premier cycle, Connell School of Nursing ; ancien directeur, Initiative de collaboration en sciences infirmières de l'Université McGill pour l'éducation et l'innovation en matière de soins axés sur le patient et sa famille
- 11 h 05 Une mesure patient de la coordination des soins**
M^{me} Ruth Thorlby, chercheuse principale, Nuffield Trust
- 11 h 30 Questions légales et de sécurité dans le partage de l'information pour autonomiser le patient à domicile**
M. Ed Percy, vice-président, Soins de santé mondiaux, CGI
- 11 h 55**  **Période de questions**



- 12 h 05 Dîner**
- 13 h 05 Des supports pour la participation des patients**
Présidente : M^{me} Patricia O'Connor
- 13 h 10 La formation par les pairs pour l'autogestion**
M. Mario Di Carlo, formateur en chef, L'Atelier, CUSM
D^{re} Deborah Radcliffe-Branch, directrice, L'Atelier, CUSM
- 13 h 30 Les soins centrés sur le patient : L'expérience de Roche**
M^{me} Janice Selemba, vice-présidente, Client, stratégie et valeur, Roche
- 13 h 50  Période de questions**
- 14 h 00 Orienter les patients au sein du système et favoriser la prise en charge de leur propre santé**
Président : D^r Alain Biron, adjoint à la direction du service Qualité, gestion des risques et performance, CUSM
- 14 h 05 Mieux vivre avec une maladie pulmonaire chronique : Un modèle collaboratif de soins intégrés**
D^r Jean Bourbeau, directeur, Unité d'épidémiologie et de recherche clinique en pneumologie, CUSM
- 14 h 25 INSPIRED : Aider les patients atteints de la MPOC à établir des objectifs de santé et à accéder aux services**
D^r Graeme Rucker, chef, Division de pneumologie, Capital Health, Nouvelle-Écosse
- 14 h 45 COMPAS : L'implication des personnes diabétiques dans l'amélioration des soins**
D^r Brigitte Vachon, professeure adjointe, École de réadaptation, Université de Montréal
D^r Jean Rodrigue, directeur de santé publique par intérim, Direction de santé publique de la Montérégie
- 15 h 05  Période de questions**
- 15 h 15 Pause santé**
- 15 h 35 Des stratégies pour appuyer la participation des patients**
Présidente : M^{me} Valerie Frunchak, directrice associée en soins infirmiers, Division de la santé mentale et de la formation et du développement du personnel, Hôpital général juif
- 15 h 40 L'expérience de la Saskatchewan**
M. Dan Florizone, ancien ministre adjoint de la Santé, Saskatchewan
- 16 h 00  Période de questions**
- 16 h 05 Discussion de groupe : Aller de l'avant : Des leviers et des politiques**
Président: M. Normand Rinfret
Participants :
M^{me} Karen Kieley, spécialiste en développement des produits, Agrément Canada
M^{me} Brenda MacGibbon, représentante des patients, CUSM
M. Bill Tholl, président et chef de la direction, SoinsSantéCAN
- 16 h 40  Période de questions**
- 16 h 50 Mot de la fin**
M^{me} Patricia O'Connor
- 17 h 00 Clôture**

À propos des conférenciers

G. Ross Baker

Professeur, Département des politiques, de la gestion et de l'évaluation de la santé, Université de Toronto

Ross Baker, PhD, poursuit des activités d'enseignement et de recherche portant sur la sécurité des patients, les stratégies d'amélioration de la qualité, le leadership et le changement organisationnel. Il est directeur du programme de maîtrise en amélioration de la qualité et sécurité des patients. Dans ses derniers projets de recherche, il s'est intéressé aux stratégies d'engagement du patient dans diverses organisations canadiennes, américaines et britanniques, et à l'évaluation de la gouvernance dans les organismes de soins de santé de l'Ontario.

En 2009, il a mené une étude sur les pratiques de gouvernance efficaces en vue d'améliorer la qualité des services et la sécurité des patients. Les résultats de cette étude ont servi de base à la création d'une trousse d'outils sur la gouvernance ainsi qu'à un cours élaboré par l'Institut canadien pour la sécurité des patients (ICSP) et la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS), à l'intention des membres de conseils d'administration d'organismes de santé. En collaboration avec le Dr Peter Norton (Université de Calgary), il a dirigé l'« Étude canadienne sur les effets indésirables », publiée en 2004 et récompensée en 2009 par le Prix pour l'avancement de la recherche sur les services de santé décerné par la FCASS. Depuis 2005, il siège comme administrateur du Health Quality Council de la Saskatchewan. Il a présidé le Comité consultatif concernant les hospitalisations évitables du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, dont le rapport a été publié en novembre 2011. En 2010 et 2011, il a été membre de la Commission du King's Fund (Londres, Royaume-Uni) sur le leadership et la gestion dans le système de santé publique (NHS).

Alain Biron

Adjoint à la directrice qualité, gestion des risques et performance du Centre universitaire de santé McGill (CUSM)

Alain Biron, inf, PhD, est adjoint à la directrice du service, Qualité, gestion des risques et performance du Centre universitaire de santé McGill (CUSM), et professeur adjoint à l'École de sciences infirmières Ingram de l'Université McGill. Il a obtenu une bourse de recherche pour étudier la manière dont les établissements de santé de pointe utilisent des mesures de performance pour favoriser l'amélioration à l'échelle microsystemique. Au cours des trois dernières années, il a participé à des projets portant sur l'engagement et l'expérience du patient à l'échelle locale, nationale et internationale. Il a publié des articles sur l'amélioration de la qualité, l'engagement du patient et la sécurité du patient.

Jean Bourbeau

Directeur, Unité d'épidémiologie et de recherche clinique en pneumologie, CUSM

Jean Bourbeau, MD, FRCPC, est pneumologue et professeur aux départements de médecine et d'épidémiologie et biostatistique de l'Université McGill. Il dirige l'Unité de réadaptation pulmonaire de l'Institut thoracique de Montréal (CUSM) et le volet MPOC du Réseau en santé respiratoire de la Fondation de recherche du Québec — Santé (FRQS). Il est président de la Société canadienne de thoracologie. Il est également membre du comité exécutif et président du Comité de dissémination et de mise en œuvre de la Global Initiative for Chronic Obstructive Lung Disease (GOLD).

Ses domaines de recherche et d'expertise sont la MPOC, la réadaptation, la maladie et sa prise en charge (Mieux vivre avec la MPOC — livingwellwithcopd.com/

fr/), la santé et le comportement, la recherche clinique évaluative et la recherche appliquée. Il a réalisé une vaste étude épidémiologique sur la MPOC (Cohorte canadienne pour la maladie pulmonaire obstructive, « CanCOLD ») et des projets de recherche évaluative portant sur de nouvelles approches à la prise en charge de la maladie.

Sean P. Clarke

Professeur et vice-doyen, programme de premier cycle, École de soins infirmiers Connell, Collège de Boston

De 2012 à 2014, Sean Clarke, inf, PhD, a dirigé l'Initiative de collaboration en sciences infirmières de l'Université McGill pour l'éducation et l'innovation en matière de soins axés sur le patient et sa famille, soutenue par un important donateur, afin de favoriser la collaboration entre l'École de sciences infirmières Ingram, le CUSM et l'Hôpital général juif de Montréal. Le Dr Clarke a aussi assuré la présidence du conseil d'administration du Conseil québécois d'agrément. En tant que chercheur en soins infirmiers, il s'intéresse aux questions de sécurité et de qualité des soins en milieu hospitalier. Il possède une vaste expérience de l'enseignement aux trois cycles universitaires, tant au Canada qu'aux États-Unis. Membre de l'Académie américaine des sciences infirmières, il est professeur adjoint à l'Université de Montréal et à l'Université de Hong Kong. Il collabore également à des projets de recherche et de formation, et agit comme réviseur pour des projets de recherche et des articles scientifiques, conférencier et consultant à l'échelle internationale.

Mario Di Carlo

Membre du conseil d'administration et membre exécutif, comité central des usagers, CUSM

Mario Di Carlo est membre du conseil d'administration et membre exécutif du comité central des usagers au CUSM. Il est le représentant patient pour le programme Transforming Care at the Bedside (TCAB) et co-président du comité des usagers à l'Institut et Hôpital neurologiques de Montréal (le Neuro). Il est aussi membre du Conseil du Regroupement provincial des comités des usagers (RPCU) et membre du conseil de l'Association québécoise de la douleur chronique (AQDC). M. Di Carlo est fondateur et président de la Fondation Ailes du papillon dont la principale raison d'être est d'améliorer la qualité de vie des enfants qui souffrent de différentes maladies neuromusculaires. Il est aussi formateur en chef pour les programmes d'auto-gestion de maladie chronique et de douleur chronique de la Stanford University, qui sont offerts au CUSM sous le nom l'Atelier.

Vincent Dumez

Co-directeur, Direction collaboration et partenariat patient, Faculté de médecine, Université de Montréal

Vincent Dumez, MSc, est titulaire d'un baccalauréat en finance et d'une maîtrise en sciences de la gestion de HEC Montréal. Jusqu'en 2010, il était associé et leader d'expertise en design organisationnel d'une firme de conseil en management. M. Dumez est intervenu durant 13 ans à titre de conseiller stratégique auprès de grandes entreprises en contexte de transformation.

Atteint de trois maladies chroniques depuis plusieurs décennies et, de ce fait, grand usager de services de santé, M. Dumez s'est engagé activement dans la promotion du concept de « patient partenaire ». Cet engagement est notamment manifeste dans son mémoire de maîtrise intitulé « L'affaire du sang contaminé au Québec ou l'échec de la relation médecin-patient », dans son travail de formation de patients, dans son action dans les conseils d'administration d'organismes communautaires et dans sa participation comme con-

férencier ou intervenant dans plusieurs forums et ateliers pour des professionnels de la santé. Ce parcours l'a finalement conduit, en 2010, à prendre la direction du nouveau Bureau facultaire de l'expertise patient partenaire de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. En 2013, le bureau et l'équipe de projet du programme Partenaires de soins ont fusionné pour officialiser et consolider les relations étroites qu'ils entretenaient depuis 2010 à travers des activités communes. Depuis la fusion, M. Dumez partage la direction de la Direction collaboration et partenariat patient avec la Dr^e Paule Lebel.

Dan Florizone

Ancien ministre adjoint de la Santé, Saskatchewan

Dan Florizone, MBA, a occupé la fonction de ministre adjoint de la Santé en Saskatchewan entre 2008 et 2013, puis a été nommé ministre adjoint de l'Éducation et ministre adjoint responsable de l'initiative Lean. M. Florizone s'est consacré à l'initiative Student First et à la poursuite de l'excellence dans l'éducation et le service public. Il a participé à de nombreux projets et comités d'envergure nationale et internationale ; il a été président du Conseil de la qualité des services de santé de la Saskatchewan et membre du conseil de l'Institut canadien pour la sécurité des patients et de la Commission de la santé mentale du Canada. Il est également Fellow de l'École supérieure de politique publique Johnson-Shoyama. Avant d'entrer au ministère de la Santé, M. Florizone a été directeur général de la région sanitaire Five Hills ainsi que des districts sanitaires Moose Jaw-Thunder Creek et South-East. En 2008, il a reçu de l'Institution de l'administration publique du Canada la Médaille d'or du lieutenant-gouverneur de la Saskatchewan, et en 2011, le prix de Leadership au service de l'excellence de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS).

Carolyn Freeman

Médecin champion de la qualité, service Qualité, gestion des risques et performance, CUSM

Carolyn Freeman, MD, FRCPC, est professeure d'oncologie et de pédiatrie, ainsi que titulaire de la chaire Mike Rosenbloom de radio-oncologie à l'Université McGill. Radio-oncologue ayant plus de 30 ans d'expérience, la Dr^e Freeman est grandement reconnue pour son expertise dans le traitement des enfants atteints du cancer. Elle a joué un rôle de leader dans de nombreuses organisations nationales et internationales, notamment en tant que membre fondateur de l'Association canadienne de radio-oncologie et de la Société internationale de radio-oncologie pédiatrique, dont elle est actuellement présidente. Elle a publié plus de 120 articles évalués par les pairs et rédigé 18 chapitres dans différents ouvrages. Elle est actuellement codirectrice du Bureau de la qualité et de l'amélioration de la performance de la Mission des soins de cancer, conseillère clinique du nouveau Centre du cancer du campus Glen, qui ouvrira en 2015, et médecin champion de la qualité au service de la qualité, de la sécurité des patients et de la performance du CUSM.

Valerie Frunchak

Directrice adjointe des soins infirmiers, Hôpital général juif

Valerie Frunchak, inf aut, MSc(A), a dirigé plusieurs secteurs cliniques au cours de sa carrière et possède une solide expertise en santé des femmes, en santé mentale et en perfectionnement professionnel. Elle est professeure adjointe à l'École de sciences infirmières Ingram de l'Université McGill.

À propos des conférenciers suite

Sholom Glouberman **Président, Patients Canada**

Sholom Glouberman, PhD, est philosophe invité du Centre Baycrest et président de Patients Canada, organisme qu'il a fondé en 2007 et qui rejoint plus de 10 000 patients et fournisseurs de soins. Titulaire d'un doctorat de l'Université Cornell, il est professeur adjoint aux universités de Toronto, McGill et York. Il a fait ses débuts dans les soins de santé comme aidant naturel au chevet de son père, à Montréal. Pendant près de six ans, il a été Fellow du King's Fund, au Royaume-Uni. Il est revenu au Canada pour réintégrer son poste au Centre Baycrest et diriger des programmes de formation en soins centrés sur le patient, au Centre Sunnybrook. Il a dirigé des projets de recherche sur les politiques de santé pour les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques ainsi que le programme de maîtrise de gestion de la santé à l'Université McGill. Il a agi comme conseiller en système de santé au Canada et aux États-Unis. En 2005, il a subi une importante intervention chirurgicale et, à titre de patient, il a rédigé l'ouvrage intitulé *My Operation*, qui montre l'écart entre l'expérience du patient et les préoccupations institutionnelles.

Maria Judd **Directrice principale, Participation du patient et amélioration de la qualité, Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé**

Maria Judd, MSE, est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies, des programmes et des activités à l'appui de la mission de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS), et de diriger des initiatives d'expansion commerciale. Sa passion pour l'amélioration des services de santé s'est développée avec les divers rôles qu'elle a assumés au sein du système de santé, notamment comme membre du conseil d'administration d'un centre de santé communautaire, de clinicienne, de gestionnaire de programme et de chercheuse. Avant de se joindre à la FCASS en 2005, M^{me} Judd a travaillé dans divers organismes du secteur de la santé. En tant que directrice du programme des pratiques exemplaires de l'Association canadienne de physiothérapie, elle a conçu un programme d'activités pour appuyer les pratiques éclairées par les données probantes chez les membres et leurs collègues. Elle a également coordonné le Cochrane Collaboration Musculoskeletal Group à l'Université d'Ottawa.

Karen J. Kieley **Spécialiste en développement de produit, Agrément Canada**

M^{me} Kieley, titulaire d'une maîtrise en administration des services de santé, travaille à Agrément Canada à titre de spécialiste en développement de produit. Elle est responsable des activités de recherche-développement relativement aux normes nationales d'excellence et des processus d'agrément des services en santé.

Brenda MacGibbon **Représentante des patients, Centre universitaire de santé McGill**

Après avoir été membre du conseil d'administration du CUSM et présidente du Comité de révision du CUSM, M^{me} MacGibbon est actuellement présidente du Comité des patients de l'Hôpital Royal Victoria et représentante des patients de divers comités du CUSM, soit le Comité de qualité et gestion des risques, le Comité directeur de l'Unité d'évaluation des technologies de la santé, le Comité d'évaluation de la transformation des soins au chevet (TSAC), le Comité responsable de la Mission des soins en oncologie (Bureau de la qualité

et de l'amélioration de la performance de la Mission des soins en oncologie). Elle agit également comme représentante des patients au sein du projet PAINFREE* et de l'équipe de TSAC de l'unité de chirurgie 9W de l'Hôpital Royal Victoria. M^{me} MacGibbon est statisticienne et professeure associée au département de mathématiques de l'Université du Québec à Montréal.

James Merlino **Responsable de l'expérience patient et chirurgien colorectal, Cleveland Clinic**

Le Dr James Merlino, MD, est directeur adjoint des services professionnels de la Cleveland Clinic et chirurgien oncologue à l'Institut des troubles digestifs. Il a fondé l'Association de l'expérience patient. En tant que membre de l'équipe dirigeante de la clinique, il est responsable de projets visant à améliorer l'expérience patient, ainsi que des initiatives mises en place pour améliorer la communication médecin-patient, l'accès des patients et les relations avec le médecin traitant. En faisant équipe avec les membres clés de l'équipe de direction de la Clinique, il contribue à l'amélioration de la communication avec les médecins et les employés, et à l'adoption de stratégies favorisant l'engagement des employés. Sélectionné en 2013 par le magazine HealthLeaders comme l'une des 20 personnes qui avaient le plus contribué à l'amélioration des soins de santé, le Dr Merlino est une figure internationale dominante du domaine émergent de l'expérience patient.

Angela Morin **Conseillère en expérience patient, Hôpital général de Kingston**

Depuis novembre 2011, Angela Morin, BA, travaille en partenariat avec les professionnels de la santé pour contribuer à la conception des politiques et des installations, à l'amélioration de la qualité et à l'élaboration de programmes dans le cadre de son rôle de conseillère sur l'expérience des patients et de leurs familles à l'hôpital général de Kingston. Elle siège actuellement aux conseils consultatifs chargés de se pencher sur l'expérience des patients et des familles de l'hôpital général de Kingston et du Southeast Regional Cancer Centre ainsi qu'au conseil consultatif d'Agrément Canada sur les soins axés sur le client et sa famille. Elle agit comme enseignante experte de la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé dans le cadre du programme de partenariat avec les patients et les familles pour l'amélioration de la qualité. M^{me} Morin tire de son expérience de soutien auprès d'une amie atteinte du cancer du sein la motivation voulue pour donner voix au chapitre au patient et à sa famille.

Ed Percy **Vice-président, Soins de santé mondiaux, CGI**

Ed Percy, Beng(Hons), est responsable des activités de soins de santé de CGI. Il veille à la gestion du portefeuille stratégique et à la promotion du leadership intellectuel de l'entreprise, et assure un soutien stratégique aux 400 bureaux de l'entreprise répartis dans 40 pays. Il a passé la majeure partie de sa carrière dans le secteur de la santé et a joué un rôle déterminant dans le succès de nombreux projets de télésanté partout dans le monde. M. Percy a une connaissance approfondie du domaine de la santé et de ses enjeux, et préconise l'utilisation de la technologie pour améliorer la sécurité et aider les cliniciens à fournir des soins plus efficaces. Voyageant partout dans le monde, il possède une bonne vue d'ensemble des nombreuses approches possibles des soins et de l'informatique. Leader intellectuel respecté en Europe et au Moyen-Orient, il est considéré comme une personne apte à

communiquer une vision à ses collègues et à ses clients. Conférencier recherché, il a eu l'honneur de siéger au Conseil consultatif sur la télésanté du ministre de la Santé de l'Arabie saoudite.

Deborah Radcliffe-Branch **Directrice de l'Atelier, programme d'autogestion des maladies chroniques**

La D^{re} Radcliffe-Branch est entrée au service de l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal en juillet 2007, à titre de professeure adjointe à la faculté de médecine, puis a été nommée directrice de l'Atelier, le programme d'autogestion des maladies chroniques (le programme Stanford). Elle a réalisé la mise en œuvre de ce programme exceptionnel dans cinq centres hospitaliers du CUSM, en français et en anglais, puis dirigé l'élargissement du programme dans le Réseau universitaire intégré de santé de McGill ainsi que dans plusieurs régions du Québec et à l'étranger. Avant son arrivée au CUSM, la D^{re} Radcliffe-Branch a réalisé un stage postdoctoral à l'Université de Montréal, portant sur la communication patient-médecin et la santé des femmes âgées. Elle siège au conseil consultatif du Centre d'information pour les personnes atteintes de troubles neurologiques (de l'Institut et hôpital neurologiques de Montréal) et a reçu des subventions et des bourses de l'Association des paralégiques du Québec, de la Fondation pour la recherche sur la moelle épinière, de l'Institut Rick Hansen et, plus récemment, du Centre d'excellence sur le vieillissement et les maladies chroniques de l'Université McGill.

Graeme Rucker **Chef, division de pneumologie, Capital Health Nouvelle-Écosse**

Graeme Rucker, MA, MHSc, DM FRCP, FRCPC, est professeur de médecine à l'Université Dalhousie. En plus de son diplôme de médecine, il est titulaire d'un doctorat de l'Université d'Oxford, où il a réalisé des travaux sur le syndrome de détresse respiratoire aiguë, et d'une maîtrise en bioéthique de l'Université de Toronto. En 2009, il a reçu le prix Roger Bone de l'American College of Chest Physicians, récompensant les progrès accomplis dans les soins de fin de vie. Il dirige le programme de sensibilisation communautaire pour les patients et les familles vivant avec une maladie respiratoire, baptisé INSPIRED (Implementing a Novel and Supportive Program of Individualized care for patients and families living with Respiratory Disease — Mise en œuvre d'un programme novateur de soutien aux soins individualisés pour les patients et familles vivant avec une maladie respiratoire). En 2013, il a été nommé conseiller en matière d'amélioration clinique pour la Fondation canadienne pour l'amélioration des soins de santé.

Jean Rodrigue **Directeur de santé publique par intérim, Direction de santé publique de la Montérégie**

Médecin de famille de formation, Jean Rodrigue, MD, MSc, a entrepris sa carrière au CLSC des Etchemins. Il a par la suite exercé au CLSC des Faubourgs à Montréal et à l'unité de médecine familiale de l'Hôpital Notre-Dame. Il a toujours associé à ses fonctions cliniques des tâches d'enseignement auprès des étudiants en médecine et des résidents en médecine familiale.

Titulaire d'une maîtrise en santé communautaire, le Dr Rodrigue a collaboré à diverses équipes de recherche dans les domaines de l'organisation des soins, de la collaboration interdisciplinaire et du patient partenaire. Le Dr Rodrigue a occupé diverses fonctions de gestion au cours de sa carrière, notamment chef du

département clinique de médecine générale à l'Hôpital Notre-Dame, Directeur général adjoint (planification et régionalisation) à la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec, directeur des affaires médicales et universitaires à l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, et sous-ministre adjoint (services de santé et médecine universitaire) au ministère de la Santé et des Services sociaux.

Eleanor Rivoire

Vice-présidente et directrice en chef des soins infirmiers, Hôpital général de Kingston

Eleanor Rivoire, IA, MSc, compte quelque 35 années d'expérience de pratique professionnelle clinique, éducative et administrative. Elle a acquis une expertise particulière dans la transformation de l'expérience patient, fondée sur l'engagement du patient et des soins centrés sur ce dernier et sa famille. Elle s'intéresse également aux modèles de pratique interprofessionnelle et d'éducation. Elle est engagée dans la gestion de changements novateurs qui améliorent les politiques et processus et favorisent la qualité ainsi que la sécurité des patients.

Janice Selemba

Vice-présidente, Client, stratégie et valeur, Roche Canada

M^{me} Selemba est responsable de l'établissement et de la direction stratégiques du développement du futur modèle d'affaires centré sur le patient ; elle veille à déployer la stratégie dans l'ensemble des fonctions et des unités d'exploitation de l'organisation, et de favoriser l'excellence commerciale. Forte d'une vingtaine d'années d'expérience et membre de l'équipe canadienne de leadership, elle contribue à la définition de l'orientation stratégique de l'entreprise. Au cours de sa carrière, elle a été responsable de diverses fonctions, dont le marketing, les ventes, le développement de nouveaux produits, le remboursement, la formation continue ainsi que l'analyse organisationnelle et financière. À titre de leader, elle a assuré la transition

de l'entreprise vers un modèle axé sur le patient et le client, dirigé des projets de transformation des affaires et participé activement à la gestion des talents. Avant son arrivée chez Roche, M^{me} Selemba a occupé divers postes à Sanofi Canada, dont celui de vice-présidente, Marketing, stratégies et solutions clients, et accès. Elle est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en commerce de l'Université de Windsor.

Bill Tholl

Président et chef de la direction, SoinsSantéCAN

M. Tholl, MA, IAS.A, est le président fondateur et chef de la direction de la nouvelle organisation issue de la fusion récente de l'Association canadienne des institutions de santé universitaires et de l'Association canadienne des soins de santé (ACISU/ACS). La nouvelle organisation a pour mandat de parler d'une même voix au nom de la communauté des soins de santé du Canada en vue de faire progresser la performance organisationnelle et celle du système de santé. Avant de se joindre à l'ACISU/ACS, M. Tholl a été le directeur général fondateur du Réseau canadien pour le leadership en santé (RCLS, 2009-2014). Ce réseau a été formé pour renforcer la capacité de leadership dans les systèmes de santé et de soins de santé du Canada. Il a également été chef de la direction et secrétaire général de l'Association médicale canadienne (2001-2008) et directeur général de la Fondation des maladies du cœur du Canada (1995-2001). Le *Globe and Mail* l'a qualifié de « Medicare's Mr. Fix-it ». Monsieur Tholl est co-auteur de *Bringing Leadership to Life in Health* (Springer, janvier 2014).

Ruth Thorlby

Chercheuse principale, Politiques de santé, Nuffield Trust

Institut indépendant établi à Londres, le Nuffield Trust se consacre à la recherche et à l'analyse de politiques en vue d'améliorer les soins de santé au Royaume-Uni. Les intérêts de Ruth Thorlby, MSc, portent sur la réforme du système de santé (NHS), les soins intégrés,

l'attribution de mandats aux omnipraticiens (« GP commissioning »), la responsabilisation, les comparaisons internationales et les inégalités en santé. Elle a récemment publié un rapport sur les conséquences de la commission d'enquête Francis sur le comportement de la haute direction des hôpitaux, l'incidence des réductions budgétaires sur les services sociaux pour personnes âgées et les stratégies visant à améliorer la gestion de la santé. Avant d'entrer au service du Nuffield Trust, M^{me} Thorlby était chercheuse principale au King's Fund, où elle a publié deux rapports approfondis sur la performance du NHS, ainsi que divers documents d'information et de recherche. En 2008-2009, boursière du programme Harkness, elle a réalisé à la Harvard Medical School un projet de recherche sur la manière dont les médecins et les organismes de santé américains comprenaient et abordaient les inégalités raciales dans la qualité des soins de santé. M^{me} Thorlby est titulaire d'une maîtrise en politiques sociales de la London School of Economics. Avant de faire de la recherche sur les politiques de santé, elle travaillait comme journaliste aux réseaux BBC World Service et BBC News.

Brigitte Vachon

Professeure adjointe, École de réadaptation, Université de Montréal

Brigitte Vachon, PhD, erg, est professeure adjointe, Programme d'ergothérapie de l'École de réadaptation de l'Université de Montréal. Elle est chercheuse régulière au Centre de recherche Fernand-Séguin de l'Institut universitaire de santé mentale de Montréal, et Collaboratrice au Projet COMPAS mené par l'Agence de la santé de la Montérégie. Ses recherches se concentrent sur l'analyse des facteurs et l'évaluation de stratégies favorisant le changement des pratiques professionnelles en soins de première ligne et en réadaptation et le développement et l'évaluation d'interventions ayant pour but de favoriser la collaboration interprofessionnelle et la participation des patients à l'amélioration de la qualité des services de santé.

Nous remercions nos partenaires pour le soutien qu'ils ont accordé à la conférence 2014 de l'IASI-CUSM !

OR



Boehringer
Ingelheim

ARGENT

The Nursing Collaborative



BRONZE



Canadian Foundation for
Healthcare
Improvement

Fondation canadienne pour
l'amélioration des
services de santé

ims | brogan
A UNIT OF IMS HEALTH

CGI

HealthCareCAN
Leading. Innovation. Together.

SoinsSantéCAN
Leadership. Innovation. Collaboration.

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre

Institut d'analyse stratégique et d'innovation
Institute for Strategic Analysis and Innovation

Pourquoi

un hôpital universitaire voudrait-il
élaborer des politiques de la santé ?

Parce que

de meilleures politiques
assurent de meilleurs soins

Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre