

## Création d'un partenariat avec les patients pour améliorer les expériences : meilleures pratiques relatives aux relations avec les patients

Conférenciers:

### Emily Nicholas



En tant que patiente, Emily Nicholas est passée par tous les services du système de santé, des SU aux IRM en passant par les SC et bien d'autres acronymes. Cette expérience lui a appris plus que ce qu'elle voulait savoir, mais a aussi suscité son intérêt envers la façon dont les patients peuvent participer au processus d'amélioration du système de santé. Mme Nicholas aide Patients Canada à intégrer la voix des patients aux services de santé depuis plus de sept ans. Elle est aussi conférencière pour Patients Canada et membre des comités des communications et des opérations. Elle travaille actuellement avec le Dr Mike Evans à l'Hôpital St. Michael de Toronto.

### Mieke Busman



Mme Busman occupe le poste de directrice de l'expérience des patients au CASC du Centre. Elle a suivi une formation d'infirmière et est professionnelle certifiée en qualité des soins de santé et principale vérificatrice ISO en plus d'être visiteur d'Accréditation Canada. Mme Busman compte plus de 30 années d'expérience au niveau national et international en création et mise en œuvre de programmes d'amélioration de la qualité. Fortement convaincue que l'expérience des patients est un moteur d'amélioration de la qualité, Mme Busman a, tout au long de sa carrière, œuvré pour que le point de vue des patients et des familles soit pris en compte lors de

l'établissement de programmes et, pour ce faire, s'est servi de processus de conception fondés sur l'expérience.

### Laurie Hurley



Laurie Hurley est chef d'équipe intérimaire, Programmes d'amélioration de la qualité, Direction de l'amélioration de la qualité, Qualité des services de santé Ontario. Mme Hurley a suivi une formation en physiothérapie et détient une maîtrise ès sciences de l'Université de Toronto. Elle possède plusieurs certificats dont une Lean Six Sigma Black Belt (ceinture noire), et a occupé divers postes dans le domaine des soins de santé, de la recherche, des politiques et de l'administration depuis la vente du premier

ordinateur Apple.

### Sharon Rogers



Sharon Rogers est directrice des relations avec les patients (ombudsman hospitalier) au Réseau universitaire de santé. Cet organisme est l'un des principaux hôpitaux universitaires du Canada et regroupe quatre hôpitaux : l'Hôpital Toronto General, l'Hôpital Toronto Western, l'Hôpital Princess Margaret et l'Institut de réadaptation de Toronto. L'ombudsman, qui relève

directement du président-directeur général du RUS depuis 1993, dirige les enquêtes en cas de plainte des patients et des familles de façon impartiale et facilite la résolution des dossiers. Son rôle consiste aussi à pousser l'organisme à faire des améliorations lorsque l'occasion se présente.