

Mesure de l'expérience du patient : élaboration d'une stratégie pour l'Ontario

Conférenciers:

Anna Greenberg



Anna Greenberg est vice-présidente, Performance du système de santé, Qualité des services de santé Ontario. Avant de se joindre à QSSO, Mme Greenberg était directrice, Politiques stratégiques, ministère de la Santé et des Soins de longue durée, où elle dirigeait des professionnels en élaboration de politiques dans une vaste gamme de domaines, dont la santé mentale et les dépendances, la qualité et la sécurité des soins de santé, l'intégration des services cliniques et sociaux, et les techniques de reproduction. Auparavant, elle a travaillé pendant dix ans dans des postes de direction dans le système de cancérologie, dirigeant des initiatives telles que le premier outil d'évaluation de la performance du système ontarien de cancérologie aux fins de rapports publics, la planification du système de cancérologie, l'élaboration de politiques et la gestion des connaissances à Action cancer Ontario, à l'Hôpital Princess Margaret et au Réseau universitaire de santé, et le Partenariat canadien contre le cancer.

Kim Baker



Kim Baker, directrice générale du RLISS du Centre, dirige la planification, le financement, la coordination et l'intégration des services de santé pour les 1,8 million d'habitants de la région desservie par le RLISS du Centre. Mme Baker est une stratège dynamique qui met l'accent sur la qualité, l'engagement et l'amélioration des expériences des patients. Elle dirige des équipes pour créer des solutions novatrices et produire des résultats grâce à ses compétences en leadership qu'elle a acquises dans les secteurs privé et public. Outre son expérience en thérapie respiratoire et en pratique professionnelle, Mme Baker détient une maîtrise en administration de la santé de l'Université de Toronto, et le titre de Certified Health Executive (CHE) décerné par le Collège canadien des leaders en santé et de directrice agréée (C.Dir.), obtenu à la Degroote School of Business, Université at McMaster. Mme Baker est aussi membre du conseil de planification des ressources humaines de la région de York.

Lena Cuthbertson



Pendant plus de dix ans, Lena Cuthbertson a dirigé la stratégie de la Colombie-Britannique pour mesurer et rendre compte des soins centrés sur le patient, son rôle étant d'étudier les soins fournis à l'échelle de la province de manière scientifiquement rigoureuse et coordonnée. Auparavant, Mme Cuthbertson était chercheure au Picker Institute (États-Unis), chargée d'examiner le sentiment de solitude, d'impuissance et d'ennui dans les établissements de soins. Elle siège au Person-Centred Perspective Measurement Steering Committee du Partenariat canadien contre le cancer et appuie le projet de mise au point du sondage des survivants, est consultante à Agir en partenariat avec les patients et leurs familles pour l'amélioration de la qualité de la FCASS, consultante spécialisée pour un partenariat international visant à créer une mesure de coordination de soins, et experte en méthodologie de sondage des patients pour le Bureau of Health Information de l'État de Nouvelle-Galles du Sud, en Australie.

Paul Taylor



Paul Taylor est consultant en orientation des patients au Centre Sunnybrook des sciences de la santé à Toronto. Dans le cadre de ses fonctions, il rédige un blogue dans lequel il répond aux questions des patients et des familles. Auparavant, il a joué un rôle clé pour la rubrique santé du Globe and Mail, d'abord comme journaliste médical et plus tard comme rédacteur en chef de la rubrique santé du journal. Il était responsable du lancement de la première rubrique santé hebdomadaire en 1998. M. Taylor a reçu plusieurs prix de journalisme, dont la Médaille d'excellence Connaught en journalisme dans le domaine de la recherche médicale et deux prix parrainés par l'Association canadienne des rédacteurs scientifiques; en outre, il a reçu une mention honorable au titre du Prix Roland F. Michener pour le journalisme d'intérêt public.