

Séance 6

Utilisation de points de référence dans les rapports publics : évaluation du rendement et établissement d'objectifs réels

Miin Alikhan – MHSc, CHE, agente agréée en sécurité des patients



Miin Alikhan est directrice, Direction de la qualité des services de santé, ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Auparavant, elle occupait le poste de directrice, Corporate Patient Flow Performance, à l'Hôpital St. Michael après avoir été directrice, Corporate Strategic Projects, bureau du président-directeur général, à St. Michael. En outre, elle a collaboré à de grands projets provinciaux et à des initiatives liées à la performance, au changement et aux stratégies des organismes.

Mme Alikhan est cadre supérieure agréée en soins de santé et détient une maîtrise en sciences de la santé (administration de la santé) ainsi qu'un baccalauréat en physiothérapie. Elle a récemment obtenu un diplôme au titre du High Potentials Executive Leadership Program de la Harvard Business School.

Cathy Fiore, BSW



Cathy Fiore est une professionnelle de la santé qui compte 16 années d'expérience en travail social et soins de longue durée. Elle est actuellement administratrice au O'Neill Centre Long Term Care Home où elle consacre la majeure partie de son temps à guider son équipe afin de prodiguer des soins et des services d'excellente qualité aux résidents, aux familles et au personnel. Au cours des deux dernières années, Mme Fiore et son équipe ont participé à des conférences pour faire part de leurs connaissances et leur savoir-faire sur la façon de déployer les initiatives d'amélioration de la qualité dans les établissements de soins de longue durée.

Mme Fiore détient un grade de premier cycle en travail social de l'Université Ryerson et un diplôme en service social, spécialisation gériatrie, du Collège d'Arts appliqués et de technologie Seneca.

D^{re} Astrid Guttman, MDCM, MSC, FRCP (C)



La D^{re} Guttman est professeure agrégée en pédiatrie et politiques de santé, gestion et évaluation, à l'Université de Toronto, pédiatre généraliste à l'Hospital for Sick Children, et scientifique principale à l'Institut de recherche en services de santé où elle est chef du programme de planification et d'évaluation du système de santé.

Elle détient une chaire de recherche appliquée sur les services et les politiques et plusieurs subventions de fonctionnement des Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC). Ses recherches se concentrent sur la relation entre les politiques de santé et l'accessibilité et la qualité des soins destinés aux enfants et aux jeunes.

Stella Leung



Mme Leung est infirmière agréée et travaille dans le secteur des soins de longue durée depuis 1991. Elle a été directrice des soins aux résidents, chargée d'administrer les foyers de la Mon Sheong Foundation. Elle est actuellement administratrice en chef responsable de la supervision des activités quotidiennes de trois foyers de soins de longue durée Mon Sheong. Mme Leung est persuadée qu'il est possible de déterminer les domaines qui nécessitent des améliorations à l'aide des données sur les soins prodigués aux résidents.

Un plan approprié pourrait être établi à l'aide d'une approche interdisciplinaire d'amélioration de la qualité des soins prodigués aux résidents. Elle est très fière de la façon dont son équipe collabore pour y parvenir et est heureuse de partager son expérience avec vous tous.

Corry O'Neil, RN, BSN, M.Ed



Mme O'Neil a 25 années d'expérience acquises à l'Hôpital régional de Windsor, notamment dans le domaine des soins infirmiers intensifs et de l'éducation clinique et comme directrice de l'éducation. Elle a obtenu sa maîtrise en éducation et son baccalauréat en sciences infirmières de l'Université de Windsor. Mme O'Neil est actuellement directrice du portefeuille de l'efficacité organisationnelle, qui comprend la gestion de l'utilisation, l'aide à la décision, la prévention et le contrôle des infections et la qualité de la sécurité des patients. À ce titre, elle dirige un certain nombre d'équipes responsables de l'amélioration de la sécurité des patients et l'établissement du PAQ, et participe activement aux initiatives dirigées par les RLISS.

Mme O'Neil est constamment à la recherche de moyens créatifs d'encourager et de prôner des soins de grande qualité et l'amélioration continue.

Jonathan Wiersma



Jonathan Wiersma est directeur, Decision Support, Royal Victoria Regional Health Centre. Il détient un diplôme de premier cycle en physique biomédicale ainsi qu'une maîtrise en biologie (bio-informatique) de l'Université Laurentienne de Sudbury. Il a occupé divers postes dans le domaine de l'information au cours des 14 dernières années, ayant été le premier à utiliser le SIG dans le domaine des soins primaires; il a participé à « Animal Face-Off » de la chaîne Discovery™ et collaboré avec des experts à la création de cadres de travail sur la performance des réseaux locaux d'intégration des services de santé de l'Ontario. En 2008, M. Wiersma s'est joint au RVH, et transformé l'aide à la prise de décision pour inclure les évaluations de la performance clinique, financière et stratégique.

M. Wiersma est marié et a trois enfants. C'est un chef de file passionné, qui comprend très bien la façon dont l'information façonne les stratégies et en facilite l'exécution.

Pr Walter Wodchis, Ph.D., MAE, MA



Walter Wodchis est professeur adjoint à l'Institute of Health Policy, Management and Evaluation, de l'Université de Toronto. Il est également chercheur au Toronto Rehabilitation Institute, chercheur auxiliaire à l'Institute for Clinical Evaluative Sciences et chercheur principal pour le *Health System Performance Research Network* (www.hsprn.ca). Son domaine de recherche principal porte sur le financement et l'économie en touchant la santé, l'évaluation de politique de soins de santé et les soins de longue durée.

Le professeur Wodchis dirige actuellement une deuxième recherche à l'échelle de la province intitulée *The Determinants of Quality in Ontario Long Term Care*. Parmi ses autres domaines de recherche, on note l'identification et l'élaboration de mesures de rendement pour les populations complexes avec des maladies chroniques qui doivent transiter à travers différents secteurs de soins de santé, les mesures du rendement du système de santé et du retour sur le capital investi pour les interventions du système de santé.