

HALIFAX, N.-É.  
2 JUIN 2024

20  
24

# Programme national des prix

Célébrons les pratiques  
exemplaires

Livret détaillé :  
Mettant en vedette les lauréats de l'année 2024  
et les programmes nominés

COMMANDITAIRE :

**HIROC**

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ

## Commanditaires du programme national des prix 2024

Le Collège canadien des leaders en santé tient à remercier les commanditaires du Programme national des prix 2024.



## Voici les lauréats du Programme national des prix de 2024 – Félicitations à nos agents de changement!

Le Collège canadien des leaders en santé et les commanditaires de ses prix sont heureux de rendre hommage aux personnes, aux équipes et aux organisations qui font une différence. Le Programme national des prix du Collège fait ressortir l'importance du leadership, de l'engagement et du rendement. Nous sommes fiers de vous présenter ces agents de changement, pas seulement parce qu'ils ont remporté ces prix, mais parce qu'ils font une différence dans leurs collectivités, leurs organisations et, ce qui importe le plus, pour les patients et leurs familles.

Le Collège est une communauté. Nous avons conçu ce guide de pratiques exemplaires pour partager avec tous les membres de notre communauté les connaissances et les leçons apprises de nos lauréats. Vous y trouverez des exemples de pratiques exemplaires qui peuvent être reproduites dans votre organisation ou collectivité.



Êtes-vous au courant de réalisations remarquables dans vos organisations? Il n'y a aucune raison d'attendre pour proposer des personnes, des équipes ou des programmes dignes d'être reconnus dans le cadre du Programme national des prix de 2025. Pour obtenir des renseignements sur les mises en candidatures, nous vous invitons à consulter le [www.cchl-ccls.ca](http://www.cchl-ccls.ca).

Amicalement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. Doucet'.

**Alain Doucet, M.B.A.**, Président-directeur général  
Collège canadien des leaders en santé

## Félicitations à tous les lauréats!

Au nom de HIROC, nous offrons nos plus sincères félicitations à tous les lauréats du Programme national des prix du CCLS qui font une différence dans leurs collectivités.

Chez HIROC, nous croyons à la valeur d'être à l'écoute de nos adhérents et de l'ensemble des membres du secteur de la santé afin de découvrir comment nous pouvons nous adapter et créer avec eux des solutions s'inspirant de celles des nombreux agents de changement dans le milieu.

En tant que partenaire pédagogique du Collège, nous sommes heureux d'agir également de partenaire dans la création de ce guide sur les pratiques exemplaires

afin de promouvoir les leçons apprises et le partage de l'information et de souligner les réalisations des lauréats des prix.

Merci de nous inspirer, et encore une fois, félicitations!

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'C. Gaulton'.

**Catherine Gaulton**, Présidente-directrice générale, HIROC



## Comité consultatif

Le Collège tient à remercier les membres du Comité consultatif des prix nationaux pour leurs conseils et leur soutien.

**Jennifer Proulx, CHE** (présidente)  
Vice-présidente du développement de l'enfant et des services communautaires  
Centre hospitalier pour enfants de l'Est de l'Ontario

**Kate Butler**  
Directrice générale, Gestion de l'énergie  
Service Nouveau-Brunswick,  
Services de santé

**Jaime M. Cleroux** (membre d'office)  
Vice-présidente exécutive  
Collège canadien des leaders en santé

**Christian Coulombe**  
(membre d'office)  
Vice-président, Marketing et Services aux membres  
Collège canadien des leaders en santé

**Alain Doucet, M.B.A.**  
(membre d'office)  
Président-directeur général  
Collège canadien des leaders en santé

**Melicent Lavers-Sailly, CHE**  
Directrice, OU (business) & HIS (services)  
Communications/Global Regions  
Medtronic Canada

**Andrew S. MacDougall, CHE**  
Directeur général, Santé communautaire et soins aux aînés  
Santé Î.-P.-É.

**Jennifer Quaglietta, CHE**  
PDG et registraire  
Professional Engineers Ontario

**Amy Riske, CHE**  
Sous-ministre adjointe  
Yukon Department of Health and Social Services

**Jennifer Sheils**  
Vice-présidente, Stratégie et Transformation, et Chef de l'innovation  
Réseau de santé Horizon

**Francine St-Martin**  
(membre d'office)  
Directrice, Conférences et événements  
Collège canadien des leaders en santé

**Alisha Thaver**  
Directrice, Initiatives stratégiques et relations avec les parties prenantes  
Covenant Care/Covenant Living

**Jennifer Wilks**  
Directrice régionale  
Vancouver Coastal Health

**Kathryn York**  
Associée fondatrice  
CCIG Solutions – Collective Change and Innovation Group

**Bill Zindle**  
Directeur général, Marketing  
Roche Canada

## TABLE DES MATIÈRES

- 3 Comité consultatif des prix nationaux
- 4 Prix Solventum en innovation pour les équipes de soins de santé
- 4 Initiatives en innovation de rupture dans l'ensemble d'un système de santé
- 5 Initiatives en innovation de rupture dans une organisation
- 6 Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services de santé mentale et en toxicomanie
- 7 Prix de célébration de l'esprit humain
- 8 Prix des chapitres pour contribution remarquable
- 9 Prix pour le leadership distingué du CCLS
- 10 Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement
- 11 Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA)
- 12 Prix pour l'excellence de l'expérience du patient
- 13 Prix d'excellence en sécurité des patients
- 14 Prix du meilleur article de l'année
- 15 Prix pour le mentorat
- 16 Prix de leadership en soins infirmiers
- 17 Prix du président pour apport exceptionnel d'un membre corporatif au Collège
- 18 Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur
- 19 Prix Robert Wood Johnson
- 21 Prix Robert Zed – jeune cadre de service de santé

## Prix Solventum en innovation pour les équipes de soins de santé

Ces prix soulignent quatre éléments importants : l'innovation de rupture, la transformation systémique avant-gardiste et ses résultats, la diversité de la population et la durabilité du changement.

Vous trouverez la description complète de tous les candidats aux prix dans le livret des résumés des finalistes aux Prix Solventum en innovation pour les équipes de soins de santé, à l'adresse [www.cchl-ccls.ca](http://www.cchl-ccls.ca).



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### Initiatives en innovation de rupture dans l'ensemble d'un système de santé

**Mark Fam, CHE** (président)  
Président  
St. Mary's General Hospital

**John Andruschak, CHE**  
Directeur  
Andruschak Consulting

**Sandra Blevins, CHE**  
Consultante en soins de santé

**Anita Ellis** (membre d'office)  
Chef pour le Canada | MedSurg  
Solventum

**Wendy Hansson, CHE**  
Directrice principale, Programme de santé  
Pacific Blue Cross/PBC Solutions

**Nelea Lungu**  
Directrice générale  
Agrément Canada / Organisation  
de normes en santé (HSO)

**Kelli O'Brien** (excusée)  
Vice-présidente, Qualité et système  
de santé apprenant  
NL Health Services

**Victoria Schmid**  
Présidente-directrice générale  
SWITCH BC

### LAURÉAT

#### Initiatives en innovation de rupture dans l'ensemble d'un système de santé

### Provincial Health Services Authority

#### *Le Clinical Hub de BC Emergency Health Services*

Près de la moitié des appels au 911 acheminés aux BC Emergency Health Services (BCEHS) concernaient des urgences ne mettant pas la vie en danger. Les preneurs d'appels étaient ainsi submergés par environ 350 000 appels par année ne nécessitant pas d'intervention urgente. Aux prises avec les effets néfastes de la crise des opioïdes, de la pandémie de COVID 19, des effectifs insuffisants et des urgences environnementales dans la province, les preneurs d'appels et l'équipe de leadership voyaient bien que ces appels non urgents imposaient un stress énorme au système déjà mis à rude épreuve. En outre, des patients autochtones et des régions rurales et éloignées continuaient de faire face à des obstacles socioéconomiques et géographiques aux soins qui ne pouvaient pas être surmontés tout simplement en ajoutant encore plus d'ambulanciers paramédicaux et d'ambulances au système en difficulté. Le leadership et la direction des BCEHS étaient d'avis qu'il devait y avoir un meilleur moyen de prendre soin des patients, alors ils ont entrepris de changer le modèle vieux de 50 ans pour les soins à l'extérieur des hôpitaux. De ce travail est né, a grandi et s'est développé le Clinical Hub de BCEHS en janvier 2022. Son équipe s'est concentrée sur l'orientation de patients aux besoins de faible gravité et non urgents vers d'autres parcours de soins qui comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- les centres de soins urgents et primaires (Urgent and Primary Care Centres, UPCC),
- les centres de désintoxication,
- les programmes de soutien en santé mentale, et
- les soins palliatifs.

En collaborant avec d'autres parties prenantes de l'autorité sanitaire, l'équipe du Clinical Hub a pour but d'inverser, au cours des 10 prochaines années, le modèle de soins de manière à ce que les programmes d'aiguillage renvoient 70 % des patients vers d'autres parcours de soins (et 30 % aux services d'urgence) au lieu de renvoyer 70 % des patients vers les services d'urgence (et 30 % ailleurs).

#### PERSONNE-RESSOURCE

##### **Jennie Helmer**

Directrice générale principale provinciale, Répartition d'urgence, Opérations cliniques  
Provincial Health Services Authority  
200-1333 West Broadway, Vancouver (Colombie-Britannique) V6H 4C1  
604-312-1204

## Prix Solventum en innovation pour les équipes de soins de santé

Ces prix soulignent quatre éléments importants : l'innovation de rupture, la transformation systémique avant-gardiste et ses résultats, la diversité de la population et la durabilité du changement.

Vous trouverez la description complète de tous les candidats aux prix dans le livret des résumés des finalistes aux Prix Solventum en innovation pour les équipes de soins de santé, à l'adresse [www.cchl-ccls.ca](http://www.cchl-ccls.ca).



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### Initiatives en innovation de rupture dans une organisation

**Patricia O'Connor, FCCHL**

(présidente)  
Consultante, conseillère en enseignement et amélioration  
Excellence en santé Canada

**Annette Elliott Rose**

Chef de direction des services infirmiers et vice-présidente, Rendement clinique et pratique professionnelle  
IWK Health Centre

**Anita Ellis** (membre d'office)

Chef pour le Canada | MedSurg  
Solventum

**Sandy Jansen, CHE**

Vice-présidente, Soins aux patients et gestion des risques  
St. Joseph's Health Care, London

**Jamie MacDonald, M.B.A., CHE**

Sous-ministre  
Gouvernement de l'Î.-P.-É.

**Colin Stevenson, CHE**

Chef de l'intégration du système  
Ministère de la Santé et du Mieux-être de la Nouvelle-Écosse

**Brenda Weir, CHE**

Ancienne Vice-présidente et cheffe de direction des soins infirmiers  
Centre régional de santé de Peterborough

### LAURÉAT

#### Initiatives en innovation de rupture dans une organisation

## Unity Health Toronto

### *Intelligence artificielle, science des données et analytique avancée*

En 2017, Unity Health Toronto a reconnu le potentiel de l'intelligence artificielle (IA) et a établi une équipe de la science des données et de l'analytique avancée (Data Science and Advanced Analytics – DSAA) dirigée par Muhammad Mamdani, Ph. D. Cette équipe, composée de 30 experts, est devenue un chef de file mondial en IA et en analytique appliquée dans les milieux hospitaliers. Le principal objectif de l'équipe DSAA est d'utiliser les données et les technologies avancées pour améliorer les soins aux patients et l'efficacité opérationnelle. Grâce à une gestion disciplinée des projets, l'équipe a déployé plus de 50 outils d'IA et d'analytique ayant produit des avantages tangibles, comme une réduction des taux de mortalité, une diminution des fardeaux administratifs et une amélioration de la prise de décisions clinique. Des exemples de ses innovations comprennent CHARTwatch, un système d'alerte prédisant la détérioration de l'état d'un patient, et ED RN Assignment, qui optimise l'affectation des infirmières autorisées au service des urgences. En outre, des algorithmes automatisés pour déceler les hémorragies intracrâniennes et les lésions cérébrales traumatiques ont donné des résultats prometteurs pour améliorer les résultats des patients. Conformément à la mission d'Unity Health, l'équipe DSAA favorise une culture dans laquelle l'IA et l'analytique complètent la prestation de soins de première ligne. En relevant des défis clés comme la recherche translationnelle, l'engagement des utilisateurs finals et la surveillance continue, elle assure une mise en œuvre responsable et efficace de l'IA.

#### PERSONNE-RESSOURCE

**Muhammad Mamdani, Ph. D.**

Vice-président, Science des données et analytique avancée  
Unity Health Toronto  
30, rue Bond, Toronto (Ontario) M5B 1W8  
416-360-4000 | [Muhammad.Mamdani@unityhealth.to](mailto:Muhammad.Mamdani@unityhealth.to)

## Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services de santé mentale et en toxicomanie

Ce prix rend hommage à un hôpital, une régie de la santé, un programme ou service communautaire de santé mentale et d'aide aux toxicomanes ou un leader dans le domaine qui a apporté des améliorations de la qualité durables et fondées sur des données probantes dans le secteur de la santé mentale et des toxicomanies.

Commanditaires :



### COMITÉ DE SÉLECTION

**Darryl Yates, CHE** (président)

Directeur général, Services de santé cérébrale et mentale  
The Hospital for Sick Children (SickKids)

**Bonnie Conrad, CHE**

Responsable des services de santé,  
Soins de santé primaires, Zone du Nord  
Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

**Graham Gaylord, CHE**

Médecin de famille  
Inner City Health Associates

**Barbara C. Hall, CHE**

Membre du conseil d'administration  
Northwood

**Yasmin Jetha**

Vice-présidente, Services communautaires  
Vancouver Coastal Health Authority

**Rhowena Martin, CHE**

(membre d'office)  
Chef des opérations  
Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances

**Michel Rodrigue, CPA, CMA, M.B.A.**

(membre d'office)  
Président-directeur général  
Commission de la santé mentale du Canada

**Mark Snaterse, CHE**

Directeur général, Toxicomanies et santé mentale, zone d'Edmonton  
Services de santé de l'Alberta

### LAURÉAT

## Le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO)

Le projet ECHO (Extension for Community Healthcare Outcomes) du programme Santé mentale des enfants et des adolescents (SMEA) de l'Ontario est une initiative provinciale hospitalière et communautaire ayant pour but d'établir des liens entre les prestataires de soins primaires (PSP) et des spécialistes en santé mentale. En recourant à des technologies de téléconférence, ECHO Santé mentale des enfants et des adolescents permet aux PSP de recevoir des informations et ressources spécialisées sur des sujets liés à la santé mentale des enfants et des adolescents, comme l'automutilation, l'agression et l'usage de substances. Les PSP peuvent ainsi mieux soutenir la SMEA dans la communauté et réduire le besoin d'interventions de spécialistes. ECHO Santé mentale des enfants et des adolescents est logé au CHEO, mais son impact et sa mise en œuvre s'étendent dans l'ensemble de l'Ontario.

Pour nous assurer que le programme atteint ses buts et soutient adéquatement les PSP et la SMEA en Ontario, nous appliquons un modèle d'amélioration continu de la qualité pour bonifier constamment le système fournissant des soins aux enfants et aux adolescents. Une équipe interdisciplinaire de spécialistes offre des séances d'éducation virtuelles au PSP dans toute la province. Ces séances comprennent un court exposé suivi d'une discussion sur le cas d'un patient anonymisé qui permet un apprentissage expérientiel. Pendant les séances ECHO, les PSP et les spécialistes partagent des connaissances, un soutien, des conseils et des observations. En outre, en participant aux séances ECHO SMEA Ontario, un même spécialiste contribue au développement de plusieurs experts locaux qui peuvent ensuite appliquer leurs compétences nouvellement acquises pour améliorer la vie de leurs patients. C'est un concept qu'on appelle l'effet multiplicateur.

### PERSONNE-RESSOURCE

**Kathleen Pajer, M.D., M.P.H.**

Directrice médicale, Initiative du CHEO en santé mentale de précision pour enfants et adolescents  
Directrice, Services cliniques et recherche, Projet ECHO Ontario pour la santé mentale des enfants et des adolescents  
Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO)  
Ottawa (Ontario) K1N 5J3  
kpajer@cheo.on.ca

Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services en santé mentale et en toxicomanie - Autres mises en candidatures

### **Alberta Health Services**

#### ***Access Addiction & Mental Health Quality Improvement***

In the realm of healthcare, where the pursuit of excellence is paramount, it is with great enthusiasm and conviction that I nominate the Access Addiction & Mental Health Quality Improvement Project for this Quality Improvement Award. This exceptional team has demonstrated unwavering dedication, innovative thinking, and a commitment to continuous improvement, all in the name of quality patient care. This team embarked on a transformative journey that aimed to elevate the quality of healthcare delivery within our Zone. Through meticulous analysis and a deep understanding of the challenges facing our healthcare system, they implemented a series of initiatives that resulted in tangible and immediate improvements in patient outcomes, operational efficiency, and patient and clinician satisfaction. The team's commitment to innovation is evident in their implementation of workflows that streamline processes, reduce errors, and improve overall efficiency. Their proactive approach to identifying and addressing potential issues before they escalate has contributed significantly to a safer and more effective service provision. Furthermore, the Project Team has been instrumental in fostering a culture of continuous learning and improvement among their peers. Their collaborative approach, coupled with a willingness to embrace feedback and adapt to evolving best practices, sets a benchmark for excellence. In conclusion, the Project Team embodies the spirit of quality improvement in healthcare. Their exceptional efforts, innovative strategies, and commitment to excellence make them more than deserving of the Quality Improvement Award. Their impact extends beyond the immediate success of individual projects, shaping a legacy of transformative excellence that positively influences the entire healthcare landscape.

#### **Personne ressource : Lisa Harmatiuk**

Senior Project Manager  
Alberta Health Services  
403-350-8198

Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services en santé mentale et en toxicomanie - Autres mises en candidatures

#### ***Dre Kim Corace***

Dr. Kim Corace's contributions to the mental health and substance use health field are far reaching; she is a recognized health systems leader with a strong national and international reputation for her research, innovation, and teaching. Dr. Corace is an Associate Professor of Psychiatry at the University of Ottawa and Adjunct Scientist at the Institute of Mental Health Research. As well, Dr. Corace is an Adjunct Research Professor at Carleton University, and a Clinical Health Psychologist. She has held several senior leadership roles, including previously as Vice-President, Innovation and Transformation at The Royal Ottawa Mental Health Centre and Past President of the Canadian Psychological Association. She provides strategic leadership for mental health and addiction system transformation, including in client care service delivery models through the development of the Digital Front Door to Rapid Access to Addiction Medicine (RAAM) Clinics. Working at provincial, national, and international levels, her work focuses on improving treatment access and outcomes for people with substance use health and mental health problems, with a focus on developing collaborative models of care. These innovative models of care (i.e., Regional Opioid Intervention Service, RAAM Clinic, AccessMHA) have demonstrated far-reaching impact—not only for individual clients and for our health care system, but also for transformed delivery of care at regional, national, and international levels through bridging research and clinical practice. Dr. Corace is sought out by policy and decision makers, clinicians, and provincial health authorities across Canada wanting to replicate models of care in their jurisdictions.

#### **Personne ressource : Dre Kim Corace**

Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services en santé mentale et en toxicomanie - Autres mises en candidatures

**British Columbia Institute of Technology**

***Christina Camilleri, CHE***

Healthy Essentials Clinic (HEC) is for people struggling with mental health and healthcare issues who need quality integrated care from multiple practitioners. We provide timely access to individual and family needs. HEC is a regional resource serving the Central Okanagan and member of the BC Association of Community Health Centres. HEC is supported by the Community Foundation North Okanagan, Dakota Foundation, Okanagan Learning Foundation and work closely with the District of Lake Country, Interior Health Authority, the BC Ministry of Health, and a large network of community organizations. The HEC Integrative Care Model has come alongside community physicians to offer early intervention and prevention services at the onset of illness. Chirstina Camilleri leads the team at HEC and has worked with several levels of government to design a business model that effectively responds to the community's need for mental health service and healthcare services. HEC's Advisory Committee of professionals, client and family representatives, meet three times per year to review needs, programs and assist with strategic planning. In summary, HEC is a QI in and of itself for system transformation. The team at HEC brings quality treatment programs into communities to meet the gaps in services.

**Personne ressource : Lan Luong**

Nursing Instructor

British Columbia Institute of Technology

604-831-9331

lanluong@shaw.ca

## Prix de célébration de l'esprit humain

Ce prix reconnaît et honore les importantes contributions de personnes ou d'équipes qui fournissent des services de santé en agissant avec une bienveillance et une compassion qui vont au-delà de ce que le devoir exige d'elles, qui inspirent les autres et dont les actions ont un impact profond et durable.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### **Brenda Badiuk**

(présidente par intérim)  
Chef des opérations  
Brivia Consulting

#### **Kenneth W. Baird, CHE**

(président, excusé)  
Vice-président, Transition  
NL Health Services

#### **Catherine Gaulton** (membre d'office)

Présidente-directrice générale  
HIROC - Healthcare Insurance Reciprocal  
of Canada

#### **Cheryl L. Harrison, CHE**

Présidente-directrice générale  
Muskoka Algonquin Healthcare

#### **Joanne Maclaren, CHE**

Directrice générale, Responsable clinique  
de la mise en œuvre des ratios minimums  
infirmière-patients et directrice du  
portefeuille de la Qualité, Recherche,  
Infirmière en chef et Chef des services  
cliniques au Bureau de la vice-présidente  
Island Health

#### **Kelli O'Brien**

Vice-présidente, Qualité et système de  
santé apprenant  
NL Health Services

#### **Stefanie Ralph, CHE**

Directrice générale, Expérience du patient  
Régie des hôpitaux du Yukon

#### **Talya Wolff, CHE**

Gestionnaire, Services et expérience  
des patients  
Réseau universitaire de santé

### LAURÉATE

## Joanne Curtis

Joanne Curtis est une greffée du foie qui sait pertinemment ce que veut dire l'expression don de vie. À partir du moment où elle a été admise à l'hôpital pour sa propre chirurgie, elle a consacré temps et énergie au soutien de familles et d'individus impliqués dans le processus de don d'organes, aussi bien à titre de donateurs que de receveurs, et à la sensibilisation à l'importance du don d'organes. Bénévole depuis longtemps pour BC Transplant (BCT), Joanne Curtis est la lauréate tout indiquée pour le prix de célébration de l'esprit humain, car elle fait directement une différence en améliorant la compréhension qu'ont les patients du don d'organes et en faisant mieux connaître son importance. Elle a généreusement consacré de nombreuses heures au programme de bénévolat pendant 10 ans en assumant tous les rôles et en contribuant directement à une augmentation des inscriptions au registre de donateurs d'organes.

Elle a participé à de nombreuses campagnes de BCT, en tant que visage représentant l'organisation dans le matériel promotionnel et en tant qu'ambassadrice auprès de divers groupes auxquels elle parlait de son expérience personnelle. Quels que soient le groupe ou la personne auxquels Joanne s'adresse, elle le fait avec bienveillance et respect. Elle réussit à présenter le don d'organes d'une façon qui engendre des émotions positives et inspire la confiance. BCT a reçu énormément de commentaires positifs concernant l'impact que Joanne a eu grâce à ses interactions avec des personnes et des groupes. Ces observations viennent toujours du fond du cœur et sont remplies de gratitude pour l'impression durable que laissent ses paroles et ses gestes. Joanne est vraiment une personne exceptionnelle qui a mis à profit ses propres expériences difficiles pour inspirer les autres, leur insuffler de l'espoir et servir de modèle positif pour le don d'organes.

### PERSONNE-RESSOURCE

#### **Joanne Curtis**

Bénévole  
Provincial Health Services Authority  
1333 W Broadway, bureau 200, Vancouver (Colombie-Britannique) V6H 1G9  
604-715-3405 | joannearcardo@hotmail.com

# 2024

# Prix

## Prix des chapitres pour contribution remarquable

Ce prix donne aux chapitres l'occasion de saluer, sur les scènes locale et nationale, des membres dont l'apport à leur chapitre est remarquable.

### LAURÉATS

#### BC LOWER MAINLAND CHAPTER

##### **Braden Davie, CHE**

Directeur général, Application du ratio infirmière-patient  
Vancouver Coastal Health

#### BLUENOSE (NS AND PEI) CHAPTER

##### **LeeAnn Larocque, CHE**

Vice-présidente par intérim, et chef de direction des soins infirmiers  
IWK Health

#### NEON LIGHTS CHAPTER

##### **Paul Chatelain, CHE**

Président-directeur général et administrateur des Soins de longue durée  
MICs Group of Health services

#### NEWFOUNDLAND AND LABRADOR CHAPTER

##### **Maria Rotondi, CHE**

Directrice, Santé numérique – Gestion de l'information sur la santé  
Newfoundland and Labrador Health Services (NLHS)

#### NORTHERN ALBERTA CHAPTER

##### **Lynn Robertson, CHE**

Cadre dirigeant des soins de santé

#### NORTHWESTERN ONTARIO CHAPTER

##### **James Anderson, CHE**

Directeur adjoint, Santé et bien-être  
Dilico Anishinabek Family Care

#### CHAPITRE DU QUÉBEC

##### **Mathieu Dupuis, CHE/LCS**

Spécialiste en intelligence d'affaires  
CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

#### SOUTHERN ALBERTA CHAPTER

##### **Margie Sills-Maerov, CHE**

Directrice principale et fondatrice  
Thought Architects

#### SOUTHWESTERN ONTARIO CHAPTER

##### **Ali El-Ayoubi, CHE**

PDG  
The BluePrint Toolset, inc

#### VANCOUVER ISLAND CHAPTER

##### **Donald Coleman**

Architecte infonuagique, GI & TI  
Island Health

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ

## Prix pour le leadership distingué du CCLS

Le Prix pour le leadership distingué CCLS rend hommage à une personne qui excelle en tant que leader. Il rend hommage à un membre en règle du Collège au Canada qui exerce passionnément un leadership visionnaire, qui a démontré les valeurs essentielles que sont un engagement exemplaire et le dévouement et qui a réussi à accroître la capacité de leadership et à améliorer la vie d'autres personnes tout au long de sa carrière et de son parcours qui se poursuit dans le système de santé canadien.

*Commanditaire :*



## LAURÉAT

### Dr Bernard Leduc

Tout au long de son illustre carrière, le Dr Leduc a démontré son dévouement indéfectible et sa grande capacité de transformation dans le secteur de la santé. Sous sa direction, l'Hôpital Montfort a régulièrement obtenu la reconnaissance du CCLS, notamment en se voyant octroyer des prix prestigieux comme le Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services en santé mentale et en toxicomanie. Pendant les conférences régionales et nationales du CCLS auxquelles il assistait régulièrement, le Dr Leduc s'engageait activement dans le mentorat dans le cadre d'initiatives comme le « Coin des leaders » du Collège.

Son legs en tant que leader visionnaire est ancré dans une philosophie axée sur l'amélioration constante et l'apprentissage continu, comme en témoigne l'Institut du Savoir Montfort qu'il a créé. En 2013, l'hôpital est devenu, sous sa direction, le seul hôpital universitaire francophone de l'Ontario. Le mentorat et la création d'une culture de transparence et d'innovation illustrent l'engagement du Dr Leduc à l'égard de l'éducation des leaders aspirants.

Grâce à son leadership marqué par ses partenariats stratégiques et son approche axée sur les résultats, le Dr Leduc a fait de l'Hôpital Montfort un symbole d'excellence en prestation de soins de santé. Ses contributions à la transformation des systèmes, à l'établissement de coalitions et à l'engagement communautaire ont laissé une empreinte indélébile dans le paysage des soins de santé de l'est de l'Ontario.

#### PERSONNE-RESSOURCE

##### Dr Bernard Leduc

Ancien président-directeur général (Retraité)  
Hôpital Montfort  
Ottawa (Ontario)  
bleduc1@rogers.com

## Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement

Ce prix fait honneur à une organisation de soins de santé progressive ayant mis en œuvre des programmes qui font preuve de responsabilité environnementale en réduisant la consommation d'énergie, en préservant les ressources naturelles et en appliquant des solutions efficaces en matière de réacheminement des déchets.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### Ron Noble, FCCLS, FACHE

(président par intérim)  
Président-directeur général  
Association catholique de la santé  
de l'Ontario

#### Kenneth W. Baird, CHE

(président, excusé)  
Vice-président, Transition  
Régie de santé de l'Est

#### Mike Hickey

Président  
MF Hickey Consulting

#### Guyline Lefebvre

Directrice générale, Bureau de  
l'éducation et du réseautage  
Collège royal des médecins et chirurgiens  
du Canada

#### Fiona Miller

Directrice  
CASCADES : Action climatique +  
soins de santé

#### Andrew Neuner, CHE

Ancien PDG  
Health Quality Council of Alberta

#### Luis Rodrigues (member d'office)

Directeur général, Solutions complètes  
pour l'énergie et l'infrastructure, Canada  
Trane Canada

#### Dr Myles Sergeant

Directeur général  
Coalition canadienne pour un système  
de santé écologique

### LAURÉAT

## Interior Health

Interior Health (IH) continue de faire face à d'immenses défis environnementaux et climatiques, particulièrement évidents au cours de l'été 2023. Les urgences liées au climat telles que la chaleur extrême, les incendies de forêt et les inondations ont eu un impact significatif sur les personnes vivant dans la région de l'Intérieur, tandis que démontrant une fois de plus l'interdépendance entre les soins de santé et l'environnement. IH trouve des façons de fonctionner nouvelles et innovantes qui sont à la fois bénéfiques pour l'environnement et pour la vision ultime de l'organisation : la santé et le bien-être pour tous. IH est fier de ses efforts en matière de durabilité énergétique et environnementale en 2023. Parmi les faits saillants réalisés figurent :

- Maintenir des opérations neutres en carbone depuis 13 ans;
- Le lancement de la Feuille de route sur les changements climatiques et la durabilité, la première du genre pour un organisme de soins de santé canadien;
- Aider les communautés à se préparer et à s'adapter aux événements liés au climat, notamment en développant une boîte à outils sur l'adaptation à la chaleur et la planification des interventions;
- Extension de la technologie de récupération des gaz anesthésiques à trois sites – réduction des émissions de GES associées aux services chirurgicaux dans 16 salles d'opération; et
- Détourner un total de 21 % du total des déchets produits en 2023.

Le leadership exemplaire et les mesures prises par le personnel d'IH, du personnel de première ligne jusqu'à la haute direction, dans l'approbation, la planification et la construction d'un système de santé à faible émission de carbone, économe en énergie et durable, témoignent de l'importance de la façon dont la durabilité est intégrée dans l'organisation. En 2024 et au-delà, IH identifiera davantage de moyens d'être respectueux de l'environnement et continuera à mettre en œuvre des stratégies et des tactiques pour concrétiser ces engagements.

### PERSONNE-RESSOURCE

#### Amanda McKenzie

Gestionnaire, Pérennité environnementale  
Interior Health  
Kelowna (Colombie-Britannique)  
Amanda.Mckenzie@interiorhealth.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

## **CHEO**

### ***Children's Hospital of Eastern Ontario***

CHEO's Green Team has is dedicated to working closely with hospital leaders to identify areas of opportunity for energy reduction and support implementation of sustainable initiatives through employee engagement. In 2020, CHEO launched the "Kick the Carbon" strategy to implement green initiatives throughout the organization with the goal of reducing carbon emissions by 5% each year, resulting in a net zero carbon footprint by 2047. This is one of six strategies that have been guiding CHEO's environment responsible actions over the past few years and have produced positive results. Ongoing waste reduction efforts have reduced landfill usage with 46% of waste diverted in the 2022-23 fiscal year. Our successes include: • determining our carbon footprint for Scope 1 and 2 emissions • investing in EV chargers and hydroponic grow towers • increasing engagement in green practices across the hospital including staff, patients and families • promoting increased recycling and composting in our facility • investing in peri-operative stainless steel containers to eliminate polypropylene surgical blue wrap • becoming a pilot project for PVC recycling • recycling single-use medical instruments through a working relationship with Stryker Solutions • encouraging idea submissions through an online QR code to drive sustainability projects • hiring an Energy and Assets manager, and an additional project coordinator as technical resources to advise on infrastructure improvement projects • endorsing sustainability as a key strategic pillar in guiding CHEO's re-development of existing infrastructure and future development.

#### **Personne ressource : Trevor Stewart**

Chief Building and Planning Officer

CHEO

343-999-1464

TrStewart@cheo.on.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

## **Horizon Health Network**

### ***Horizon's Dr. Everett Chalmers Regional Hospital***

Horizon's Dr. Everett Chalmers Regional Hospital has consistently demonstrated commitment to environmental responsibility and sustainability, in particular the Facilities, Engineering and Property Management team and the Environmental Stewardship Committee, that have emerged as a beacon of excellence in energy management and environmental stewardship, while achieving remarkable results. There have been energy reduction achievements over the past 5 years, resulting in 12.5M equivalent kilowatt hours in utility savings and a reduction in GHG emissions of 4,600 equivalent tonnes. Energy efficiency measures include interior and exterior LED lighting, LAB ventilation upgrade/re-programming, implementing EMIS, and training building operators to identify anomalies and operational optimization. Operational efficiencies include monthly energy check-in meetings to review and determine if energy trends/BAS system are operating efficiently. Water has also been reduced by 23,000 m3 annually. Mechanisms, such as the CSA/ISO 50001 guidelines and use of the ENERGY STAR Portfolio Manager, illustrates a framework for sustaining energy performance and a commitment to continuous improvement. The new additions (phase 1 opening its doors in 2023 and phase 2 to open in 2028), are designed in accordance with Green Globes Canada Design for New Construction and Major Retrofits V.2. The Environmental Stewardship Committee's successful discontinuation of desflurane is especially commendable, showcasing the hospital's dedication to reducing its carbon footprint (annual reduction of 136 equivalent tonnes), leading the way for other Horizon facilities to follow suit.

#### **Personne ressource : Jeff Carter**

VP Capital Assets, Operations and Infrastructure

Horizon Health Network

506-623-9024

Jeff.Carter@horizonnb.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

## **Island Health**

### ***Energy, Environment & Climate Change***

Energy, Environmental Sustainability and Climate Change are key priorities within Island Health; year after year, our programs continue to evolve within our operations. There has been significant progress and our efforts to reduce energy and associated emissions will continue to increase with further internal and external collaboration. Island Health is committed to reducing exposure to escalating utility costs and climate change risks, demonstrating environmental accountability, and reducing greenhouse gas emissions. Island Health is one of the few organizations with a plan to meet the provincial government CleanBC target of 50% emissions reduction by 2030, and with our LowCarbon Resilience Roadmap we are preparing our infrastructure to adapt for our larger goal of 80% GHG emissions reduction by 2050. Beyond emission reductions, our team is leading the industry in exploring environmental initiatives including:

- Preparing our facilities for future climate
- Conserving critical resources like water
- Promoting active and clean transportation options
- Reducing waste through opportunities like reusable gowns, Greening the OR, inhaler recycling, PPE recycling, etc.
- Improving reliability with technology like battery/thermal storage

Communication and engagement are a key focus of our team, we engage with the staff and community to better optimize the outputs of our team. Innovation and collaboration are core to our success thus far, will continue to be critical as we push forward towards a low carbon, climate resilient and environmentally sustainable future.

#### **Personne ressource : Pierre Iachetti**

Director, Energy, Environment & Climate Change  
Island Health  
250-519-5300 poste 32727  
Pierre.Iachetti@islandhealth.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

## **London Health Sciences Centre**

As the world continues to face unprecedented environmental challenges, it is crucial that organizations take proactive steps towards sustainability and environmental responsibility. London Health Sciences Centre (LHSC) has a robust and comprehensive Environmental Stewardship program. The Energy and Environmental Stewardship Award provides a platform to recognize organizations that have demonstrated exceptional commitment and innovation in this area. By celebrating and sharing best practices, we can inspire others to follow suit and create a more sustainable future for all. LHSC's Environmental Stewardship initiatives include energy and waste management programs, including our Peak Shaving program and our very successful Organics Program, which features the innovative De-Pack Program. Initiatives are supported by leadership, and managed by four full-time Energy and Waste Specialists. Business Intelligence and Data Analysis guide our leadership to make informed, evidence-driven decisions on environmental initiatives. Our Green Team brings together over 100 staff from all areas of LHSC to adopt sustainable practices in all areas of health care delivery and in the larger London community. Successes here include the adoption and clean-up of the Westminster Ponds Environmentally Sensitive Area and the Operating Room – Planetary Health Intervention Team, whose aim is to reduce the carbon footprint of Operating Rooms at LHSC. LHSC has a unique opportunity to become a true environmental steward and create a better world for generations to come. We are dedicated to reducing our carbon footprint and minimizing waste while we continue to push boundaries and devise innovative solutions that are both environmentally responsible and forward-thinking.

#### **Personne ressource : Dipesh Patel**

Capital Redevelopment and Environmental Operations Executive  
London Health Sciences Centre  
519-685-8500 poste 58104  
Dipesh.Patel@lhsc.on.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

### **North York General Hospital**

North York General Hospital's (NYGH) is one of Canada's leading community academic hospitals, offering a wide range of acute care, ambulatory and long-term care services across multiple sites. In recent years, NYGH has made significant strides to green its practices and reduce its environmental footprint – a key part of the hospital's Strategic Plan, and as a key part of its annual Quality Improvement Plan. In 2023, the Environmental Sustainability Committee (ESC) was formally launched, and included representation from frontline staff, patient partners, clinical and medical leadership, as well as senior leadership. The Committee aligned its mandate with a system-wide Community of Practice, associated with the University of Toronto, and developed a series of initiatives to build a culture of environmental sustainability within and outside of the walls of NYGH. With its first-term complete, NYGH has been able to celebrate several measurable successes, including: ☑ successful implementation of several waste diversion initiatives; ☑ successful implementation of several retrofit projects to reduce greenhouse gas emissions and green building operations; ☑ celebration of sustainability themed events (Earth Day, Bike Month, Waste Reduction Week) with outreach, contests, and in-person events ☑ elimination of the use of the anesthetic gas desflurane ☑ launch of informational resources including two educational campaigns, an intranet page, and a Lunch n Learn sessions. NYGH intrinsically believes in the social and moral obligation of healthcare facilities to promote a cleaner, healthier environment and will continue to work with its patients, staff, system partners and industry partners to reduce environmental impact.

#### **Personne ressource : Rudy Dahdal**

Vice President  
North York General Hospital  
416-400-5008  
rudy.dahdal@nygh.on.ca

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

### **Provincial Health Services Authority *Energy and Environmental Sustainability team***

PHSA makes its commitment to planetary health, energy and environmental sustainability and climate resilience clear through progressive actions and measurable reductions in energy use, waste reduction and diversion and reduced GHG emissions. As a leader in energy and environmental stewardship, we believe in the power and potential of our clinical and non-clinical teams, with a long history of collaborative programs involving staff like our GreenCare network, Green+Leaders program, staff toolkits and ongoing education opportunities. PHSA has taken a progressive approach towards targets, making efforts to coordinate our operational impacts through a Planetary Health strategic planning process to be led by our Executive Director, Planetary Health; in collaboration with various groups. In many cases, we've made explicit commitments to industry- and government-led energy and environmental stewardship programs. In other cases, we've taken bold strides on our own, making a difference by: • Purchasing environmentally preferred products • Supporting shared and active transportation • Focusing on food as medicine • Working closely with Indigenous partners • Partnering with suppliers on lower-impact alternatives In many cases, we've been able to reinvest in projects to improve staff and patient experience with savings achieved from some of our programs, continuing the process of improving our performance while still providing exceptional quality patient care. We've been recognized for our efforts, winning awards such as a FortisBC Efficiency in Action Award, Green Hospital Scorecard Award for energy efficiency, and a top-scorer award for water use in Canada-wide category from Canadian Coalition for Green Health Care.

#### **Personne ressource : Ghazal Ebrahimi**

Energy and Carbon Emissions Manager  
Provincial Health Services Authority  
604-612-7637

Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement - Autres mises en candidatures

### **The Hospital for Sick Children**

The Hospital for Sick Children (SickKids) has been adopting many requirements from the LEED platform to help direct environmental sustainability initiatives. These efforts have helped the Peter Gilgan Centre for Research and Learning (PGCRL) achieve LEED Gold cubic (NC, CI, EBOM) certifications, making this building the only large high-rise research facility in Canada to achieve this recognition. However, our journey continues beyond LEED Gold. This year, SickKids invested \$4 million to upgrade the PGCRL's process chiller plant. This upgrade means heat removed from the data center, freezer farm, and other process equipment can be reused to heat the building's interior and water supply. The project has been reducing greenhouse gas (GHG) emissions by 125 tons per month since Aug 2023, with the potential to increase to 200 tons per month when fully commissioned. Additional LEED initiatives include advanced lighting control, demand control ventilation, rainwater & process water harvesting, continued retro-commissioning, waste reduction, sustainable purchasing strategies, & green cleaning. For older buildings, SickKids is taking a retro-commissioning approach to identify/implement opportunities & improve heat recovery to reduce our reliance on fossil fuel-generated heat. SickKids is also developing a 10-year master GHG reduction plan to reduce GHGs by half to meet Toronto's TransformTo plan. Lastly, we aim to achieve LEED Gold certification for our newly constructed Patient Support Centre. We are proud of our progress and excited for the future. Guided by our newly released Environmental Sustainability Strategy, we will work to further reduce GHG emissions, adopt greener behaviours and processes, and model responsible stewardship.

**Personne ressource : Allan Dai**

Energy Manager

The Hospital for Sick Children

416-813-7654 poste 406978

allan.dai@sickkids.ca

## Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA)

Ce prix honore une organisation avant-gardiste du domaine de la santé qui a fait preuve de leadership en créant et en encourageant, la diversité, l'équité et l'accessibilité afin d'améliorer le milieu de travail pour ses employés et de mieux servir ses clients ou patients et la collectivité.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

**Brenda Flaherty** (présidente)

Consultante en soins de santé

**Jim Hornell**

Coach de cadres et consultant  
Hornell BDS Enterprise

**Pangus Kung**

Directeur, Relations partenaires  
Centre canadien pour la diversité  
et l'inclusion

**Jacqueline McKnight**

Travailleuse sociale  
Gouvernement du Nouveau-Brunswick

**Dionne Sinclair, CHE**

Vice-présidente, Soins cliniques,  
et chef des soins infirmiers  
CAMH

**Normand St-Gelais**

(membre d'office)  
Directeur de la responsabilité sociale  
Sodexo Canada

### LAURÉAT

## Mackenzie Health

En 2018, Mackenzie Health a créé le programme d'inclusion et de diversité, ainsi qu'une structure de gouvernance, un cadre et un ensemble de mesures pour faire avancer la DÉI dans notre organisation. Ce programme aide les employés à réfléchir à leurs propres biais et privilèges et leur a fourni les outils pour penser à la façon dont ils communiquent, interprètent, établissent des liens et prennent des décisions – des outils qui les aideront à prendre soin de nos communautés diverses et en pleine croissance. Notre programme encourage le personnel à aborder ce travail avec humilité et un désir de se développer. Notre comité de l'inclusion et de la diversité se réunit régulièrement pour examiner et évaluer les besoins de l'organisation en matière de DÉI et pour éclairer nos priorités, notre travail et notre prise de décisions. Certains des principaux moyens par lesquels le comité continue de promouvoir la DÉI dans l'ensemble de l'organisation sont ancrés dans nos programmes d'apprentissage de base.

Nous offrons de solides occasions d'éducation et de formation en DÉI au personnel, aux médecins et aux bénévoles grâce à notre série de conférences, à des moments d'apprentissage sur l'inclusion et la diversité, à un module d'apprentissage en ligne sur la compétence culturelle, l'envoi de courriels mensuels au personnel et aux médecins, ainsi que du coaching et du soutien au personnel sur les questions liées à la DÉI qui surviennent au cours de leur travail. En outre, notre comité a créé des politiques pour soutenir le travail de DÉI dans toute l'organisation, comme une politique sur l'inclusion, la diversité et l'équité, une politique sur l'accessibilité et une politique sur la purification, en plus d'intégrer des signes et des symboles d'inclusion qui démontrent le soutien à nos diverses communautés et contribuent à une culture d'appartenance (par exemple, la levée du drapeau de la fierté, des affiches sur les espaces positifs, l'allumage de la ménorah pendant la Hanoukah et l'abaissement du drapeau canadien pendant la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation).

### PERSONNE-RESSOURCE

**Bianca Sorbera**

Conseillère principale, Éducation et développement organisationnel,  
Coprésidente, Comité de l'inclusion et de la diversité  
Mackenzie Health

3200 Major MacKenzie Dr W, Vaughan (Ontario) L4C 4Z3  
905-883-1212 | Bianca.sorbera@mackenziehealth.ca

Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) -  
Autres mises en candidatures

### **Cambridge Memorial Hospital**

In 2020, Cambridge Memorial Hospital (CMH) focused on evolving its culture when community expectations of the hospital were changing. CMH leadership made a focused decision to define and embark on an inclusion, diversity, equity and accessibility (IDEA) journey that would help it fulfill its vision and mission. The hospital chose a leader-first approach, recognizing the importance of modeling behaviour, clearing roadblocks and being open and vulnerable in their learning to foster a more inclusive culture and sense of belonging. This was reinforced by bringing visibility and understanding through education and inviting different voices to CMH. For example, Indigenous customs and culture featured prominently in the opening of its new patient care facility (2020), where a hawk feather gifted to CMH by a local Indigenous leader hangs to this day in the Main Lobby. Annually, this leader recharges the feather in a ceremony that has grown in attendance. Specific to providing care, CMH partnered with the Southwest Ontario Aboriginal Health Access Centre to provide Indigenous-informed support when caring for First Nations, Inuit or Métis patients. Today, staff feel safer raising pointed IDEA questions, as evidenced by their use of an innovative open forum on the hospital's intranet. IDEA is consciously part of recruitment, and communications and is applied to processes and policies. Leadership submit personal development plans detailing how they will advance their IDEA education and put their learnings into action. This has created sustainable momentum, putting CMH's culture on a path where IDEA is a daily conscious act.

#### **Personne ressource : Mari Iromoto**

CIO, Strategy & Performance, Executive Champion, Diversity, Equity & Inclusion  
Cambridge Memorial Hospital  
519-621-2333 poste 2504  
miromoto@cmh.org

Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) -  
Autres mises en candidatures

### **Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke Démarche EDI au CIUSSS de l'Estrie - CHUS**

Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS est le premier établissement du réseau québécois de la santé et des services sociaux, à l'extérieur de Montréal, à se doter d'une politique en équité, diversité et inclusion (EDI). Celle-ci résulte d'une importante démarche consultative auprès de nombreuses parties prenantes, à l'interne et dans la communauté. L'EDI relève de la présidence-direction générale adjointe et l'engagement de l'établissement est confirmé par l'ajout d'un objectif spécifique à l'EDI dans sa Stratégie 2023-2027. Dans les 18 mois qui ont suivi l'adoption de la politique, de nombreux travaux ont été amorcés par l'équipe EDI, en collaboration avec d'autres directions : 1- Toutes les directions cliniques et administratives et toutes les équipes de la Direction des ressources humaines ont participé à un atelier d'appropriation pour discuter de pistes d'actions; 2- Une tournée des 9 réseaux locaux de service a été réalisée pour rencontrer des usagers et les employés; 3- Les enjeux des employés ont été documentés via un sondage anonyme et un outil diagnostic en EDI a été élaboré; 4- Des formations ont été développées (trois capsules vidéo, formation sur l'écriture inclusive, atelier sur les microagressions, etc.); 5- Un plan d'action en EDI et un plan d'implantation portant sur l'adaptation des pratiques et de l'environnement pour répondre aux besoins des usagers trans et non binaires ont été élaborés. Le CIUSSS de l'Estrie-CHUS a pu réaliser une mobilisation importante qui a permis d'identifier les enjeux et les priorités d'un plan d'action, dont le déploiement est soutenu par une volonté organisationnelle inébranlable.

#### **Personne ressource : Anne-Marie Poulin**

Adjointe à la Présidence-direction générale (PDG)  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie -  
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke  
819-345-6235  
anne-marie.poulin.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca

Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) -  
Autres mises en candidatures

### **Counseling Connect**

Counseling Connect - Counseling on connecte (CC-CoC) was created in May 2020, at the start of the pandemic, as a way to make preventative mental health, substance use health and addictions services available to the community when in-person services were forced to shut down. Since this time, CC-CoC's goal has been to meet the increasing mental health, substance use health and addictions needs of children, youth, adults and families in a safe and accessible way. From the onset, building partnerships with organizations that serve equity-deserving groups and engaging communities was prioritized, as was the development of targeted services. CC offers culturally specific and responsive services for 2SLGBTQ+; African, Black and Caribbean; and Indigenous communities. Last year, 2173 appointments were offered to these communities. Services are also offered in English, French, Arabic, Mandarin, Cantonese, Spanish, and Farsi. The result is that last year, 1,357 clients from equity-deserving groups accessed counselling for the first time through the Counseling Connect platform. By offering a flexible program model and adopting an equity-informed planning process, CC-CoC has ensured that 90% of its clients can access appointments when needed, significantly impacting the well-being of its clients. Furthermore, the organization's efforts in community engagement and education have fostered understanding and built bridges across diverse populations, contributing to a holistic, inclusive patient experience.

#### **Personne ressource : Natalie Duschenes**

Project Manager  
Counseling Connect  
613-807-0779  
natalie@connect2knowledge.ca

Prix d'excellence en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) -  
Autres mises en candidatures

### **IWK Child Safety Link**

Child Safety Link (CSL) is a program of IWK Health committed to reducing the rate and severity of unintentional injuries to children and youth in the Maritimes (Atlantic as appropriate). CSL understands that those living in Canada are not affected equally by injury and that an individual's risk of injury is impacted by factors such as income, culture, and housing. CSL's Strategic Plan directly addresses the social determinants of health. To develop this plan, they reflected on two major CSL engagement reports from previous years: Barriers to addressing child and youth injury prevention and Challenges for safety and injury prevention for families in low-rental housing. One of their Strategic Pillar is: Advancing equity and inclusivity in the context of child and youth injury prevention (Note: focus on equity groups). CSL works towards this outcome by supporting those who are disproportionately affected by unintentional injuries. They provide low literacy, culturally safe educational resources in multiple languages including Mi'kmaq and several newcomer languages. They work with diverse families including newcomers and those from Indigenous and African NS communities. CSL also supports agencies who work with families who are vulnerable for many reasons. CSL provides car seats directly to IWK patients such as refugees and car seat grants to agencies who support families. A CSL staff is trained to help with ensuring young patients with physical, behavioral and medical challenges are transported safely. Although a small team, CSL continues to strive for excellence in inclusion, diversity, equity and accessibility in their work.

#### **Personne ressource : Sandra Newton**

Manager  
IWK Child Safety Link  
902-223-2729  
Sandra.Newton@iwk.nshealth.ca

## Prix pour l'excellence de l'expérience du patient

Ce prix vise à honorer des organisations et des personnes ayant mis en place des innovations qui améliorent l'expérience humaine en soins de santé. Le Prix pour l'excellence de l'expérience du patient souligne et reconnaît des innovations qui ont changé l'expérience que vivent les patients et leurs familles lorsqu'ils ont recours aux services de santé.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### **Marnie Escaf, CHE**

(présidente)

Vice-présidente, Services cliniques  
Réseau universitaire de santé

#### **Linda Dempster**

Vice-présidente, Pratique professionnelle,  
Qualité, Éducation et Recherche  
Fraser Health Authority

#### **Marion Dowling**

Directrice générale, Pratique  
professionnelle, qualité et expérience  
du patient, et chef des soins infirmiers  
Santé Î.-P.-É.

#### **Krista Jangaard**

Présidente-directrice générale  
IWK Health Centre

#### **Arden Krystal, CHE** (excusée)

Ancienne présidente-directrice  
générale (retraîtée)  
Centre régional de santé Southlake

#### **Judy O'Keefe, CHE**

Consultante en soins de santé  
O'Keefe Consulting

#### **Teri Price**

Représentante des patients  
Patients pour la sécurité des patients  
du Canada

### LAURÉATE

## Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

Trauma Nova Scotia est un programme provincial de traumatologie dirigé par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. Une évaluation des soins de traumatologie qu'il a effectuée au Queen Elizabeth II Health Sciences Centre (QEII), un centre de traumatologie de niveau 1 à Halifax, a révélé une augmentation de la mortalité des patients après leur admission, une durée de séjour de plus en plus longue et une hausse du coût des soins aux patients. Le principal problème tenait au fait que les patients étaient traités par des prestataires de soins ayant peu d'expertise en traumatologie, et qu'il n'y avait pas d'interactions entre les chefs d'équipes de traumatologie et les patients après leur premier contact au service des urgences. Après cinq ans de planification pour corriger cette lacune dans la continuité des soins de traumatologie et améliorer les résultats pour les patients, le service de consultation en traumatologie (Trauma Consult [TC] Service) a vu le jour en octobre 2022. Dans le cadre de ce nouveau service, un médecin et une infirmière affectés aux consultations en traumatologie évaluent les patients victimes de traumatismes majeurs et coordonnent ou facilitent les soins multidisciplinaires et le flux de ces patients au service des urgences.

Avant de donner leur congé aux patients, les médecins et infirmières affectés à la consultation en traumatologie participent à la planification du congé des patients et de leur départ de l'hôpital (du service des urgences ou d'une unité de patients hospitalisés) vers le lieu le plus approprié. Le service de consultation en traumatologie offre aussi des séances de suivi virtuelles pendant lesquelles des patients victimes de traumatismes rencontrent virtuellement le médecin et l'infirmière affectés au service dans un délai de 5 à 10 jours après le congé. En plus d'améliorer les soins aux patients, l'équipe améliore aussi les communications entre les services chirurgicaux et les patients victimes de traumatismes et leurs familles, et elle aide à répondre aux problèmes critiques auxquels les patients font face pendant les étapes des soins actifs, de la récupération et de la réadaptation.

### PERSONNE-RESSOURCE

#### **Dr Robert Green**

Directeur médical principal, professeur et médecin traitant  
Trauma Nova Scotia, Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse; Université Dalhousie; QEII HSC  
Pièce 1-026B, Centennial Building, Site du VG  
1276, rue South Park, Halifax (Nouvelle-Écosse) B3H 2Y9  
Robert.Green@nshealth.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

### **CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

#### ***Espace partenaires en oncologie- Programme de oncologie du CIUSSS-EMTL***

La création de l'Espace partenaires en oncologie (EPC) se distingue par une approche collaborative novatrice en oncologie, intégrant activement les patients partenaires pour améliorer la qualité des soins et services offerts au Programme de oncologie du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL). L'EPC est devenu un véritable carrefour où patients, proches aidants, patients partenaires, partenaires, collaborateurs et professionnels de la santé se rencontrent, partagent et avancent ensemble pour améliorer la qualité des soins et services offerts au sein du Programme de oncologie. Depuis janvier 2023, avec la nomination de la chargée de projet au poste de cheffe du service de l'EPC, nous consolidons notre modèle « par et pour » les personnes touchées par le cancer, affirmant notre vision centrée sur le patient. L'EPC est une offre de service intégrée au Programme de oncologie. Le modèle de l'EPC repose sur la collaboration et la co-construction entre les patients partenaires et les différents acteurs du milieu de la oncologie. Reconnue par un prix de la oncologie en 2022, cette initiative aligne sur les priorités du programme québécois de oncologie et valorise l'expérience des patients à travers des services diversifiés, des formations, et une évaluation constante. Elle incarne un modèle unificateur et dynamique, extensible à d'autres établissements, et promeut l'engagement des patients, les transformant en acteurs clés du programme. Son rayonnement, soutenu par des collaborations variées, étend son influence et son potentiel de soutien dans le réseau de santé.

#### **Personne ressource : Sandie Oberoi**

Chef de service-Espace partenaires en oncologie  
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal  
514-252-3400 poste 5850  
soberoi.hmr@ssss.gouv.qc.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

### **Provincial Renal Program, Health PEI Interventional Nephrology Clinic**

In Prince Edward Island, the introduction of the Interventional Nephrology Clinic, and specifically the renal biopsies and PD catheter insertions has been life-changing for those Islanders living with kidney disease. The ongoing efforts to build a Renal Program and the successful recruitment of an additional nephrologist for PEI with the skills to perform these procedures has shifted the way care is provided. Percutaneous peritoneal dialysis (PD) catheter insertions and renal biopsies are considered "Interventional Nephrology", which is an emerging sub-specialty of nephrology. Nephrologists with the appropriate skills and training can offer patients more treatment options, which has many advantages over traditional surgical insertions and biopsies done in an OR, including improved care and better quality of life. Despite these advantages, PD catheter insertions were out of reach for many patients due to delays in surgeon and OR availability. Up until 2023, PD catheter insertions were provided to patients in PEI by one Urologist performing these surgeries for the whole province, resulting in costly OR utilization and wait times longer than a year. Having a trained and dedicated nephrologist performing PD catheter insertions has reduced wait times for this procedure from upwards of 1 year to 2-4 weeks. This facilitates timely entry into kidney replacement therapy and increases the ability to be able to get pts onto PD home therapy versus institutionalized hemodialysis. Overcoming the barriers that prevented access to this treatment option has resulted in doubling the number of patients who are participating in home therapy.

#### **Personne ressource : Maria Becker**

Nurse Manager  
Provincial Renal Program, Health PEI  
902-894-0032  
mdbecker@ihis.org

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

### **Humber River Health**

Humber River Health Cancer Care Peer-to-Peer Support Program Peer support commonly occurs informally in patient waiting rooms and treatment areas. Humber River Health's Cancer Care Patient & Family Advisory Council (PFAC) recognized a need to develop an innovative local Peer Support Program, incorporating a homegrown digital health platform (Healix™) for peer interaction, communication, and resource sharing. Patients from PFAC conducted external consultations on how to develop a start-up support program. Collaborations with WellSpring took place to develop a Peer Volunteer training curriculum. With support sessions being conducted by phone, the training focused on active listening skills and effective communication during difficult conversations. To ensure exchange of personal information, communication linkages between Peer Volunteer and patients requesting for support (Requestor), and documentation of the therapeutic interaction are kept confidential, Peer Volunteers co-designed and tested a Peer Support App in Healix™ with the hospital's Innovation Excellence team to support these activities. Since launching in October 2022, there are 7-trained Peer Volunteers, and 30 Requestors. Peer Volunteers reported 100% role satisfaction in the post-implementation survey, spending 30-60 minutes on support calls. They use Healix™ to coordinate appointments, document notes, and share resources. From May to December 2023, 90% of discharged Requestors (n=7) reported high satisfaction with the program, and 80% felt their matched Peer Volunteer was effective to address their needs and concerns. By incorporating a digital platform, the Peer Support Program facilitates a unique environment for patients to share experiences, promote self-empowerment and emotional well-being, and enhance interactions while safeguarding patient information.

#### **Personne ressource : Suzi Laj**

Program Director Critical Care & Oncology  
Humber River Health  
416-242-1000 poste 82156  
slaj@hrh.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

### **Huron Perth and Area OHT**

#### ***Huron Perth & Area Ontario Health Team Heart Failure Program***

In the Huron Perth area, managing heart failure has presented significant challenges, characterized by fragmented care, accessibility issues, and variable patient outcomes. Recent data indicated a growing need for a more integrated and patient-centric approach. This was particularly evident in rural regions where distance and resource availability often hindered effective heart failure management. Responding to these challenges, the Huron Perth & Area Ontario Health Team (HPA-OHT) developed and implemented the Heart Failure Project, employing a novel Spoke-Hub-Node model. This model departs from traditional care paradigms, primarily in its holistic and seamless integration of care levels. The model ensures that patients receive "the right care, at the right place, by the right providers." Implementing the Spoke-Hub-Node model has been a concerted effort underpinned by robust planning, cross-sectoral collaborations, and continuous refinement based on patient feedback and outcomes. Challenges in coordination and resource allocation were met with innovative solutions, such as redistributing Nurse Practitioners and integrating community paramedicine and telehomecare services. At every level of the model, patient-centeredness is paramount. The initiative emphasizes patient education, engagement, and empowerment, enabling patients and their families to participate actively in their care journey. Enhanced accessibility to care, especially in rural areas, and personalized care plans based on individual needs are cornerstones of this model. Endorsed by Andrew Williams B.Sc(Hon), MHSA, CHE President & Chief Executive Officer HPHA

#### **Personne ressource : Kimberly Van Wyk**

Project Coordinator  
Huron Perth and Area OHT  
226-261-2423  
kim.vanwyk@hpaoht.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

## **Island Health**

### ***Triad Leadership Model - Island Health***

Within the healthcare system, systemic racism exists, and this limits access to safe and culturally sensitive care. Rural and remote settings are generally more challenging environments to serve individuals and within the post pandemic, scarce workforce environment, safe and appropriate care delivery is even more challenged. To combat racism within the health system (systemic and otherwise) Island Health (IH), in partnership with Indigenous community leaders, co-developed an evolved operational leadership model within the rural northern geography comprising of approx. 65% of the total geography for the organization. The Triad Leadership Model (TLM) takes the traditional dyad model of an operational and medical team and integrates a third leader, an Indigenous Health Lead, who has equal and shared responsibility and accountability. The triad leaders, in partnership with communities, co-develop ways to improve upon the offering and delivery of culturally safe and welcoming spaces, programs and services. Direct feedback from the communities served has indicated that this model has a positive impact in the way communities are involved in care and planning for care. This leadership model is guiding care delivery in ways not experienced before. Communities have informed us that this new leadership model is having a positive impact on their relationship with the healthcare system. The success of the structure and clinical governance model in highlighting where racism exists and thereby identifying opportunities to improve on cultural safe services was recognized. As a result, the TLM has spread to another area and is being spread across other geographies within IH.

#### **Personne ressource : Dean Wilson**

Manager, Indigenous Health  
Island Health  
250-527-0014  
dean.wilson@islandhealth.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

## **CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal**

### ***La mixité des savoirs pour transformer les pratiques en santé mentale au Québec et faire du rétablissement une réalité/Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM) du CIUSSS de l'Est-de-l'île de Montréal***

Le Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL) via l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM) a fait le pari de transformer les pratiques en santé mentale au Québec pour faire du rétablissement une réalité qui valorise la mixité des savoirs et améliore l'expérience usager. Pour y arriver : 1) Le programme « À portée de main » (APM), visant le développement de compétences par la pratique réflexive, est déployé à travers 5 régions du Québec, auprès de plus de 450 intervenants en santé mentale. APM a bénéficié à plus de 950 usagers et proches du CIUSSS-EMTL et continue d'être animé au sein des équipes. Les retombées sur la pratique clinique sont : des interventions plus structurées, des décisions plus éclairées grâce aux connaissances acquises, une implication plus grande des usagers et proches dans un cadre réflexif et inclusif. 2) Le Centre d'apprentissage santé et rétablissement (CASR), un espace inclusif de mixité de savoirs, de co-apprentissage, gratuit dont les retombées sur la santé mentale et le bien-être sont : augmentation du pouvoir d'agir, diminution de l'anxiété et de la stigmatisation. Depuis 2019, le CASR repose sur une gouvernance tripartite santé-recherche-éducation, compte une quinzaine de partenaires intersectoriels, a certifié 57 formateurs, offert 135 formations, et accueilli plus de 2 500 apprenants. Voici une nouvelle façon de promouvoir, de prévenir et d'intervenir en matière de santé mentale, rétablissement et mieux-être dans un environnement inclusif, exempt de préjugés et prônant le co-apprentissage.

#### **Personne ressource : Isabelle Catellier**

Directrice adjointe du Bureau de la mission universitaire et des programmes surspécialisés Institut universitaire en santé mentale de Montréal (IUSMM) Direction programmes santé mentale, dépendance et itinérance (DPSMDI)  
CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal  
514-814-7321  
isabelle.catellier.cemtl@ssss.gouv.qc.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

**Newfoundland and Labrador Health Services**  
***Correctional Health/Newfoundland and Labrador Health Services***

Correctional Health Services is a Provincial Program, part of Newfoundland and Labrador Health Services (NLHS). The Health Authority has had responsibility for the provision of health services in provincial correctional facilities since 2022. The Correctional Health team successfully advocated for funding from the NL Provincial Government and in 2023 received 1.4 Million dollars for the treatment of Hepatitis C (HCV). Action Hepatitis Canada reports that people who are incarcerated are at a 40X higher rate of exposure to Hepatitis C than the general population. The NL Correctional Health team has set out with a goal to eliminate Hepatitis in this province, in line with the WHO's Global Strategy to eliminate Hepatitis by 2030. The Health team provided education to clients/inmates and corrections staff, introduced point of care testing to increase access to screening, developed a care pathway protocol that includes post release treatment options and initiated the first treatment of hepatitis C in July 2023. The patient experience success is now being replicated province wide.

**Personne ressource : Crystal Northcott**

Provincial Operations Manager, Correctional Health  
Newfoundland and Labrador Health Services  
709-689-1724  
crystal.northcott@easternhealth.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

**Runnymede Healthcare Centre**

As a Best Practice Spotlight Organization, delivering the highest quality of care and services to ensure a positive patient experience remains a primary focus at Runnymede Healthcare Centre (Runnymede). In alignment with Runnymede's commitment to strengthening the patient and family experience, various measures have been implemented to measure patient satisfaction and these initiatives have proven valuable in enhancing the overall patient experience. The Pulse Surveys continue to provide regular touchpoints with patients allowing Runnymede to gauge patient satisfaction at each point in the patient's journey. The Post-Discharge Phone Call Surveys have allowed the hospital to answer a patient's questions, as well as address concerns from caregivers or family members post-discharge. The Qualtrics Patient Experience Surveys has served as an effective tool in providing the hospital with insights into the well-being, engagement, and satisfaction levels of the patients. Runnymede's proactive approach to measuring patient satisfaction remains a vital component in providing a positive patient experience. The implementation of all initiatives that have been put in place to measure patient satisfaction have proven valuable to driving the overall patient satisfaction, resulting in an increased number of compliments and a reduced number of formal complaints.

**Personne ressource : Shakil Ahmad**

Director, Quality, Risk, Health Information, Patient Relations, and Privacy  
Runnymede Healthcare Centre  
416-762-7316 poste 2681  
shakil.ahmad@runnymedehc.ca

Prix pour l'excellence de l'expérience du patient - Autres mises en candidatures

**CHU Sainte-Justine**  
***Grande Ourse***

La santé mentale des femmes durant et suivant la grossesse a toujours fait partie des préoccupations des professionnels de la santé œuvrant au CHU Sainte-Justine. Ainsi, de janvier 2019 à mars 2022, des équipes du CHU Sainte-Justine se sont mobilisées pour élaborer et implanter le projet Grande Ourse, une initiative visant à sensibiliser, à informer et à normaliser les difficultés émotives et les troubles de santé mentale durant la période périnatale. Articulé en trois volets distincts mais complémentaires (la formation du personnel, le dépistage et une trousse de soutien destinée aux familles), ce projet novateur illustre la façon dont une approche intégrée impliquant des structures organisationnelles, de la formation et de la collaboration au sein d'équipes interdisciplinaires peut transformer l'expérience des patients. Cette démarche proactive facilite l'identification précoce des problèmes de santé mentale, et offre une opportunité unique d'aborder le bien-être émotif des patientes. L'ambitieuse initiative s'est révélée si concluante que le Ministère de la Santé et des Services Sociaux a mandaté le CHU Sainte-Justine de son déploiement à travers la province. Grâce à une prise en charge active et bienveillante, le projet Grande Ourse assure un soutien incomparable aux parents et futurs parents afin de rendre plus harmonieuse la transition à la parentalité. Cette approche globale innove et place le bien-être des parents au centre des soins, faisant du CHU Sainte-Justine un leader en santé mentale périnatale.

**Personne ressource : Valérie Samson**

Cadre-conseil en sciences infirmières, santé mentale périnatale  
CHU Sainte-Justine  
438-820-4134

## Prix d'excellence en sécurité des patients

Ce prix salue les individus ou les équipes qui se sont engagés à améliorer la sécurité des patients dans le secteur de la santé par le leadership, la culture, les pratiques exemplaires, l'innovation et les compétences en matière de gestion du changement.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

**Emily Musing, CHE** (présidente)

Première leader en résidence pour la Faculté de la pharmacie, Université de Toronto;

Ancienne Vice-présidente, Qualité et sécurité, et cheffe de la sécurité des patients (retraîtée)

Réseau universitaire de santé

**Sacha Daniels** (membre d'office)

BD-Canada

**Lori Korchinski, CHE**

Directrice générale

Provincial Health Services Authority

**Sandi Kossey, CHE**

Présidente-directrice générale

Alberta Dental Association

**Solange Pomerleau**

Cheffe de l'informatique clinique, et préparation de contenu Services de santé Alberta

**Teri Price** (excusée)

Représentante des patients

Patients pour la sécurité des patients du Canada

**Judy Shearer, CHE**

Vice-présidente, Soins des patients, qualité et infirmière en chef Brightshores Health System

### LAURÉAT

## CHU Sainte-Justine

C'est en 2017 que la Direction qualité, évaluation, performance et éthique a adopté une nouvelle approche pour améliorer la qualité des soins et des services offerts au CHU Sainte-Justine (CHUSJ): le modèle intégré de la qualité et amélioration (MIQA). Cette démarche d'intégration des différents mécanismes mis en place depuis les dernières années visait à soutenir les équipes dans cette préoccupation constante d'offrir l'excellence à la clientèle, notamment en ce qui a trait à la sécurité des patients.

Parmi les finalités souhaitées de ce projet : l'établissement d'une vision concertée de la qualité et de l'amélioration continue, l'implication dynamique de toutes les équipes et de la clientèle, et la facilitation de la compréhension des concepts associés à la qualité et à l'amélioration continue au sein de l'organisation. Depuis ce temps, le modèle MIQA permet l'amélioration de la sécurité des patients à travers une programmation d'activités qui se déploie sur deux axes : (1) la formation et l'information (2) l'évaluation.

C'est à travers ce modèle, qui intègre de multiples cadres de référence au sein des diverses structures de gouvernance, que le CHUSJ orchestre l'ensemble de ses démarches d'amélioration continue et veille à l'adhésion des équipes. Ce produit concerté se veut évolutif, signe du dynamisme à l'interne et à l'externe de l'établissement, de l'évolution des connaissances et de l'agilité propre aux équipes et de la clientèle du CHUSJ.

### PERSONNE-RESSOURCE

**Geneviève Parisien**

Directrice qualité, évaluation, performance et éthique

CHU Sainte-Justine

3175, chemin de la Côte-Sainte-Catherine

Montréal (Québec) H3T 1C5

514-345-4931 (3213) | Genevieve.Parisien.hsj@ssss.gouv.qc.ca

Prix d'excellence en sécurité des patients - Autres mises en candidatures

## **CHEO**

### ***CHEO Inpatient Psychiatry Unit***

The Inpatient Psychiatry unit at the Children's Hospital of Eastern Ontario (CHEO), collectively collaborated with stakeholders, from senior leadership to frontline staff to patients and families, to implement a new practice changing approach to restraint reduction. Through the unit's commitment to safety and quality improvement, the team implemented the UK Safety Pods. The Safety Pods, with their innovative design, help to minimize the risk of harm associated with restraints (specifically those related to ground and mechanical restraints), decrease the amount of time patients are in a restraint and decreases the risk of injury to staff. The implementation is one of the first to take place in Canada and since the initial implementation, the amount of ground restraints and mechanical restraints decreased, along with the amount of time patients were in restraints from an average monthly total of 4600 minutes to 1,132 minutes. Both the frequency and duration of restraint continue to decrease as staff develop comfort with this approach. The Safety Pods additionally allow for patients to remain seated and provides a more trauma informed and therapeutic approach to restraints. Since implementation, many teams across CHEO have expressed an interest in using Safety Pods, as they see its value from both a safety and therapeutic perspective.

#### **Personne ressource : Roxanna Sheppard**

Clinical Manager

CHEO

613-737-7600

[rsheppard@cheo.on.ca](mailto:rsheppard@cheo.on.ca)

Prix d'excellence en sécurité des patients - Autres mises en candidatures

## **CHU de Québec-Université Laval**

### ***Création de valeur à partir des données issues de la loi de Vanessa au CHU de Québec-Université Laval ... Une stratégie majeure pour la sécurité des usagers***

Depuis décembre 2019, la Loi de Vanessa oblige les hôpitaux canadiens à déclarer les réactions indésirables graves à un médicament (RIM). Une RIM n'est pas un accident dans la prestation des soins, mais un événement grave, inattendu ou prévisible, consécutif à la prise du bon médicament, à la bonne dose, administré au bon moment par la bonne voie d'administration, et qui entraîne la nécessité/prolongation d'une hospitalisation, ou une malformation congénitale, ou l'invalidité/incapacité persistante/importante, ou un danger pour la vie voire le décès. En marge de l'implantation de la déclaration obligatoire des RIM, le CHU de Québec-Université Laval a instauré une stratégie de création de valeur pour l'utilisateur, ses proches et l'établissement avec une perspective inspirée de la gestion intégrée de la qualité et des risques. Depuis ce moment, plusieurs actions cliniques ont été inspirées des quelques 2 000 RIM rapportées depuis décembre 2019. Malgré la pandémie de COVID-19 et la pénurie préoccupante de ressources, ce projet n'a cessé de croître grâce à l'apport de nombreux professionnels issus de diverses disciplines et d'intervenants et de gestionnaires des niveaux opérationnel, tactique et stratégique. Parmi les réalisations les plus marquées, notons les actions passées, actuelles et planifiées pour sécuriser spécifiquement les usagers présentant un choc anaphylactique (réaction allergique sévère nécessitant une intervention médicale urgente) à l'urgence, sur une unité de soin, lors d'un traitement contre le cancer ou une infection. Ce projet a évité des RIM, des hospitalisations et des complications en plus d'optimiser de s'accélérer la prise en charge requise.

#### **Personne ressource : Nicole Déry**

Chef adjointe

CHU de Québec-Université Laval

418-525-4444 poste 48179

[nicole.dery@chudequebec.ca](mailto:nicole.dery@chudequebec.ca)

Prix d'excellence en sécurité des patients - Autres mises en candidatures

### **Good Samaritan Society/Good Samaritan Canada**

The Good Samaritan Society, Good Samaritan Canada and Good Samaritan Delta View Care Centre (known collectively as Good Samaritan) located throughout Alberta and British Columbia have over 70 years experience providing quality accommodations, health, and community care services and programs to people in need. In recent years, the exposure to environmental challenges such as inclement weather and wild fires (seemingly more prevalent) reinforce the importance of preparedness to ensure that safe, quality care remains a top priority for the people we serve. As a result, Good Samaritan embarked on a collaborative journey to create a robust Code Green toolkit that would support the development of plans tailored to meet the unique needs of the residents and communities served. Embracing our learnings and a quality improvement approach, the toolkit is refreshed on an annual basis and local teams are engaged in the planning process. The outcome has resulted in front-line teams that are empowered to react in challenging situations with a calm, organized approach that instills confidence in the residents/families that we serve.

#### **Personne ressource : Katherine Chubbs**

President & CEO

Good Samaritan Society/Good Samaritan Canada

780-431-3600

kchubbs@gss.org

Prix d'excellence en sécurité des patients - Autres mises en candidatures

### **Northwood Group of Companies**

#### ***Northwood***

In 2023, multiple catastrophic weather events threatened the safety of the residents of Northwood's Ivany Place, a 156bed long-term care facility in Bedford, Nova Scotia. Northwood staff, residents, and families met these unexpected and extreme threats with profound decisiveness, energy, and dedication. The outstanding results, measured in evacuation time and post event surveys, indicate a strong commitment to patient safety. On May 28, guided by information from the Municipal Emergency Management Office, Northwood evacuated Ivany Place due to an out-of-control urban wildfire. Pre-existing Emergency Plans and quick thinking, responsive staff were able to mobilize residents, additional staff, and transit to relocate residents to a secondary facility. Simultaneously, Northwood's Halifax campus team created multi-day temporary accommodation and mobilized staff to support the resettlement of residents, furniture and equipment. This collective response time, which was within 8 hours, was considered by Accreditation Canada surveyors to be potentially worthy of a leading practice. Less than 2 months later, on July 21, flash floods necessitated a second evacuation. This unforeseen and damaging event caused massive and extensive flooding on the first floor of Ivany Place, and placed the residents under imminent threat until evacuation was completed. In both cases, Northwood's senior management supplemented the existing Emergency Response plan with innovative solutions for the unexpected circumstances. Staff at all levels of the organization adjusted their responses appropriately, with many off duty staff coming in to fill gaps where needed. Northwood kept resident family members informed and engaged. Northwood also recorded and evaluated its' response to each event before incorporating these new processes into revised Emergency Response plans that accommodate climate induced extreme weather events.

#### **Personne ressource : Janet Simm**

President, CEO

Northwood Group of Companies

902-454-3381

jsimm@nwood.ns.ca

Prix d'excellence en sécurité des patients - Autres mises en candidatures

**Runnymede Healthcare Centre**

***Runnymede Healthcare Centre***

After conducting a review of our incident management policy, we realized gaps in our review process. Notably, there was a lack of a standardized process for reviewing incidents in an evidence-based manner. Recognizing the critical role of effective incident management in fostering a Just Culture, we have diligently developed and implemented an Incident Management Framework and Toolkit tailored for managers, supervisors, and the Quality and Risk Team to utilize.

**Personne ressource : Shakil Ahmad**

Director, Quality, Risk, & Privacy

Runnymede Healthcare Centre

416-762-7316

shakil.ahmad@runnymedehc.ca

## Prix du meilleur article de l'année

Ce prix salue un article publié dans le Forum gestion des soins de santé au cours de l'année précédente qui a aidé à faire avancer les connaissances sur la pratique du leadership en santé.

*Commanditaire :*



## LAURÉATE

### Sydney Campbell, MA, PhD

Le Prix du meilleur article de l'année de 2024 paru dans le Forum Gestion des soins de santé a été décerné à Sydney Campbell, Ph.D. pour son article intitulé « Re-examining medical assistance in dying for mature minors in Canada: Reflections for health leaders ».

Sydney Campbell vient d'obtenir son doctorat à l'Institute of Health Policy, Management and Evaluation de l'Université de Toronto où elle poursuivait simultanément une spécialisation collaborative en bioéthique au Joint Centre for Bioethics à cette même université. Sa recherche doctorale vise principalement à produire des données probantes et des recommandations conceptuelles, empiriques et normatives liées à l'aide médicale à mourir pour les mineurs matures au Canada. Elle est actuellement en transition vers le poste de boursière postdoctorale au Département de médecine de l'Université Dalhousie.

Globalement, le travail de Sydney a pour but de faire progresser les perspectives sur la participation et l'engagement des jeunes, de repenser les mesures politiques et leur analyse en tenant compte du point de vue des enfants, et d'améliorer le bien-être des enfants, la prise en compte de leurs droits et les soins de santé qu'ils reçoivent.

#### PERSONNE-RESSOURCE

### Sydney Campbell, MA, PhD

Boursière postdoctorale, Département de médecine  
Université Dalhousie  
sydney.campbell@dal.ca

## Prix pour le mentorat

Ce prix est présenté à un dirigeant travaillant dans le système de santé qui fait preuve d'un engagement exemplaire et soutenu à l'égard du mentorat et d'un leadership inspirant en soins de santé.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

#### **Dre Katherine Chubbs, CHE**

(présidente)  
Présidente-directrice générale  
Good Samaritan Society

#### **Dianne Doyle, FCCHL (excusée)**

Leader en santé à la retraite

#### **Jeanette Edwards, CHE**

Leader en santé à la retraite

#### **Wolf Klassen, CHE**

Ancien Président-directeur général,  
par Intérim  
Michael Garron Hospital

#### **David Thompson, CHE**

Consultant principal  
Ambient Consulting

#### **Ila Watson**

Présidente-directrice générale  
Hôpital de Sault-Sainte-Marie

#### **Jodi Younger, CHE**

Vice-présidente, Soins des patients  
et qualité  
St. Joseph's Health Care London

#### **Bill Zindle (membre d'office)**

Directeur principal, marketing  
Roche Canada

### LAURÉAT

## Andrew Williams, CHE

Andrew Williams est un candidat idéal pour le prix du mentorat, car il a continuellement démontré des compétences exemplaires en mentorat tout au long de sa carrière distinguée en leadership dans le secteur de la santé. Son engagement à offrir une rétroaction constructive est évident dans sa façon d'aborder les évaluations du rendement. Par exemple, il a mis en œuvre pour l'équipe Santé Ontario de Huron et Perth (HPHA) un programme qui veille à ce que chaque membre de l'équipe reçoive des commentaires personnalisés et constructifs pour établir son plan de leadership. Pour favoriser la création de liens sociaux et le réseautage, Andrew organisait régulièrement des forums interdisciplinaires pour l'équipe. Grâce à ces événements, il facilitait l'établissement de rapports significatifs entre les professionnels de 70 domaines des soins de santé, favorisant ainsi la collaboration et l'apprentissage partagé. Cette initiative a amélioré la communication et resserré les liens entre les membres de la communauté des soins de santé. Andrew participe activement aux programmes de mentorat pour les leaders émergents en soins de santé.

Un exemple notable est son mentorat d'une spécialiste débutante en amélioration de la qualité au London Health Sciences Centre (qui est actuellement la directrice générale de l'équipe de santé familiale de Listowel-Wingham and Area). Sous sa direction, la mentorée a réussi à surmonter les défis et à développer ses compétences en leadership pour finalement accéder à un rôle de leadership dans le secteur de la santé. Pour ce qui est des effets durables reconnus de son leadership inspirant, le mentorat d'Andrew a directement influencé les trajectoires de nombreux leaders en soins de santé. Un exemple concret est celui d'un mentoré qui, sous la direction d'Andrew, a mis en œuvre des pratiques de soins innovatrices centrées sur le patient dans son établissement de soins de longue durée (Jeff Renaud, CHE). Andrew fait preuve d'un engagement constant à l'égard de son propre perfectionnement et y contribue activement en servant de visiteur d'Agrément Canada. Son approche multidimensionnelle du mentorat répond aux critères établis pour le prix du mentorat.

### PERSONNE-RESSOURCE

#### **Andrew Williams, B.Sc.(Hon), MHSA, CHE**

Président et chef de la direction  
Huron Perth Healthcare Alliance  
46 General Hospital Drive, Stratford (Ontario) N5A 2Y6  
519-274-0021 | andrew.williams@hpha.ca

## Prix de leadership en soins infirmiers

Le prix de leadership en soins infirmiers met en valeur les thèmes des soins axés sur les patients et du leadership en soins infirmiers, et il honore les lauréats qui manifestent un engagement soutenu à l'égard de l'excellence dans ces domaines.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

**Alice Kennedy, FCCHL** (présidente)

PDG et registraire  
Newfoundland and Labrador Council for Health Professionals

**Charleen Austin, CHE**

Directrice, Soins infirmiers  
Inner City Health Associates

**Tim Guest** (membre d'office)

Président  
Association des infirmières et infirmiers du Canada

**Kathryn Hayward-Murray, CHE**

Cheffe de direction, Projets stratégiques  
Trillium Health Partners

**Barbara Steed, CHE**

Ancienne Vice-Présidente directrice,  
Services cliniques et vice-présidente,  
Programme d'oncologie de la région  
du centre  
Centre régional de santé Southlake

**Debbie Walsh, CHE**

Vice-présidente et chef de  
l'exploitation, NL Health Services  
Eastern Health

**Susan Woollard, CHE**

Cadre dirigeant des soins de santé

### LAURÉATE

## Agnes (Aggie) Black

Aggie Black est une leader remarquable et une visionnaire dans le domaine des soins infirmiers. Depuis son arrivée à Providence Health Care en 2010, Aggie a établi des normes encore plus élevées pour les soins infirmiers et aux patients. En tant que directrice des Services de santé et de la Recherche clinique et du Transfert des connaissances, ses initiatives innovatrices ont eu un impact durable dans bon nombre de systèmes locaux, provinciaux et nationaux. Le leadership visionnaire d'Aggie a favorisé la collaboration interdisciplinaire et a mené à l'établissement de programmes révolutionnaires destinés à améliorer les soins aux patients ainsi que le bien-être des cliniciens. Son Practice-Based Research Challenge (défi de la recherche fondée sur la pratique), lancé en 2011, a non seulement approfondi le savoir-faire du personnel médical en matière de recherche, mais a aussi donné lieu à des améliorations tangibles dans les soins aux patients dans tous les établissements de PHC.

Au-delà de PHC, l'impact d'Aggie est sans bornes. Son KT Challenge (défi de transfert du savoir), lancé en 2017, a réuni diverses disciplines et a provoqué une progression marquée des programmes de soins de santé. Par exemple, l'étude « Let's Move » (passons à l'action) avec l'Université de la Colombie-Britannique (UBC) en 2022, qui a montré les résultats positifs que des interventions fondées sur des applications peuvent avoir sur le bien-être des médecins, et l'initiative Mend & Tend, lancée en 2023 pour donner des soins à des sans-abris dans le centre-ville de Vancouver, démontrent bien l'engagement indéfectible d'Aggie à l'égard des soins holistiques pour les patients ainsi que du bien-être communautaire. Les initiatives transformatrices d'Aggie et ses efforts inlassables de promotion de la formation des infirmières et des soins centrés sur le patient en font une sommité dans le domaine des soins de santé d'infirmière.

### PERSONNE-RESSOURCE

**Agnes (Aggie) Black**

Directrice des Services de santé et de la Recherche clinique et du Transfert des connaissances  
Providence Health Care  
St. Paul's Hospital, Édifice Comox, 4<sup>e</sup> étage  
1081, rue Burrard, Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 1Y6  
604-806-9970 | ABlack@providencehealth.bc.ca

## Prix du président pour apport exceptionnel d'un membre corporatif au Collège

Ce prix rend hommage à un membre corporatif qui, depuis plusieurs années, aide constamment le Collège à réaliser sa mission, sa vision et ses orientations stratégiques.

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ

## LAURÉAT

### Workforce Edge Consulting Inc.

Le CCLS octroie ce prix à Workforce Edge en reconnaissance de son engagement à l'égard du Collège et de son soutien continu et constant de notre organisation, de nos priorités et de nos programmes. La société a démontré au fil des ans qu'elle croit au développement du leadership et aux buts du Collège canadien des leaders en santé. Workforce Edge est un membre corporatif du Collège depuis 2016. Shawn Drake, un de ses associés directeurs, fait actuellement partie du Conseil consultatif des membres corporatifs.

Comme l'a fait remarquer Alain Doucet, président-directeur général du Collège, « nous savons que Workforce Edge ne nous laissera jamais tomber et qu'elle sera réceptive et prête à nous aider lorsque nous aurons besoin d'elle. Cette société fait partie de la communauté que nous tissons au Collège et nous lui sommes très reconnaissants. » Les contributions financières de Workforce Edge ont aidé à soutenir plusieurs événements et conférences du CCLS. La société a figuré parmi les commanditaires de la Conférence nationale sur le leadership en santé (CNLS) en 2018, 2019, 2020 et 2022, de la Conférence nationale du CCLS en 2023, de la Canada West Health Leaders Conference (anciennement la BCHLC) en 2017 et 2018, et du Colloque francophone des leaders en santé en 2022 et 2023.

Depuis 2001, Workforce Edge fournit aux organisations de santé une expertise pratique et la gestion approfondie du changement organisationnel qui sont nécessaires pour qu'elles transforment leurs pratiques en matière de conception des horaires de travail dans tout le continuum des soins. Cette équipe hautement spécialisée est la partenaire par excellence pour l'optimisation de la main-d'œuvre œuvrant en soins actifs intégrés, en soins de longue durée, en soins à domicile et en milieu communautaire, en réseaux ambulatoires complexes et en services de santé d'urgence. Workforce Edge, qui a créé le domaine de « l'optimisation des effectifs en santé » il y a plus de deux décennies, est en mesure de créer des solutions adaptées aux besoins uniques de chaque client qui sont livrées par des experts ayant une connaissance et une expérience approfondies de l'industrie.

#### PERSONNE-RESSOURCE

##### Dr Shawn Drake

Associé directeur, Workforce Edge Consulting Inc.

604-742-0420 | Shawn.Drake@workforce-edge.com

1275, 6<sup>e</sup> Avenue Ouest, bureau 300, Vancouver (Colombie-Britannique) V6H 1A6  
2205, boulevard de la Côte-Vertu, bureau 200, Montréal (Québec) H4R 1N8



## Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur

Cette reconnaissance vise à mieux faire connaître et comprendre les soins de santé axés sur la valeur en rendant hommage à une organisation ou à une équipe qui s'efforce délibérément de changer la façon dont les soins sont donnés, ce qui se traduit par de meilleurs résultats pour les patients. Les patients reçoivent ainsi des soins optimaux au bon moment, au bon endroit et au bon coût.

Reconnaissance rendue possible grâce à une subvention de :

**Medtronic**  
Concevoir l'extraordinaire

### COMITÉ DE SÉLECTION

**Shirlee M. Sharkey, CHE**

(présidente)  
Ancienne Présidente-directrice générale (retraîtée)  
SE Health

**Dr Robert Halpenny**

Président  
Medical Services Commission of BC

**Elma Heidemann, FCCHL**

Coprésidente fondatrice,  
Réseau canadien pour le leadership en santé (RCLS)

**Brock Hovey, CHE**

Ancien Vice-président, Services généraux, comptabilité et qualité (retraité)  
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire – Centre-Ouest

**Janet Newton**

Vice-présidente, Services cliniques  
Réseau universitaire de santé

**Marc-Sébastien Verrault**

(membre d'office)  
Directeur Régional, Stratégies du Système de Santé et Affaires Gouvernementales - Québec  
Medtronic Canada

**Howard Waldner**

Professeur associé, Faculté de médecine, École de santé publique et de la population  
Université de la Colombie-Britannique

### LAURÉAT

## CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

### *Implantation des soins axés sur la valeur en cancer colorectal*

Le CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal, a vu une augmentation de 441 nouveaux cas traité en cancer colorectal en 2021-2022 à 528 cas en 2022-2023. Étant donné les ressources limitées dans le système de santé, il est indispensable de trouver un nouveau modèle de soins en oncologie afin d'assurer que les dépenses effectuées se traduisent par des résultats de santé. La première étape de cette approche a été de créer une unité de pratique intégré (UPI) pour les patients atteints de cancer colorectal. L'unité débute avec le diagnostic de cancer et se poursuit jusqu'à la survie ou le décès du patient. Afin d'attendre cette vision, les patients sont partis prenantes de la gouvernance, de l'amélioration des processus et de l'identification des indicateurs apportant de la valeur.

C'est en travaillant de façon intégrée que nous avons été capable d'implanter des indicateurs communs transversaux à la trajectoire et assurer une vigie et une imputabilité commune. L'implantation des outils d'évaluation suivant ont été implanté : les résultats cliniques, l'expérience patient et les résultats rapportés par les patients. Suite à l'implantation de ceux-ci, l'équipe multidisciplinaire et des patients partenaires, plusieurs changements ont été effectués : le processus de préadaptation opératoire a été standardisé, les processus administratifs ont été simplifiés et la référence systématique à une infirmière pivot en oncologie est maintenant fait. Cette démarche se poursuit maintenant en oncologie, avec plus de 1000 questionnaires de résultats rapportés par les patients ont été complété se traduisant par un impact direct sur les soins aux patients.

### PERSONNE-RESSOURCE

**Karine Lepage**

Coordonnatrice clinico administrative  
CIUSSS Centre-Ouest de l'île de Montréal  
3755, chemin Côte-Sainte-Catherine, Montréal (Québec) H3T 1E2  
514-409-4439 | klepage@jgh.mcgill.ca

Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur -  
Autres mises en candidatures

### **Humber River Health**

#### ***HEART@home, Humber River Health***

More than a bundled model of care, HEART@home, guided by the Quintuple Aim, is a value-based, collaborative approach to discharge planning, working together differently with multiple North Western Toronto Ontario Health Team community partners, wrapping care around a patient on a 16-week program, followed by transition to regular Home & Community Care Support Services (HCCSS) or alternate destinations as appropriate. The program enables high-intensity care/supports beyond those offered through HCCSS, and leverages assess and restore philosophy and comfort equity fund to mitigate home discharge barriers for those with complex needs whom otherwise would experience barriers to discharge, while improving inpatient capacity. Launched in December 2020, the initial pilot supported transition of 60 patients home, with 660 days saved (5.94 bed equivalents) and with over 94% patient/family respondents satisfied with the program. In FY2021/22, one time funding supported transition of 107 patients, with 50% of patients being complex, with 89% patient/family respondents satisfied with the program. In FY2022/23 funding supported transition of 200 patients saving 1,958 bed days (5.37 beds equivalents) with 93% patient/family respondents satisfied with the program. As an established value-based solution that has learned to optimize the patient journey and costs, for FY2023/24, the program is on target exceed funded volumes (200 patients) to discharge 230 patients while maintaining value. HRH and community partners continue to leverage evaluation framework outcomes, engagement with patients/families, and data analysis to drive quality improvement. The program is committed to continuing to deliver value-based care and advocating for further program expansion

#### **Personne ressource : Beatrise Edelstein**

Vice President, Post Acute Care and Health System Partnerships  
Humber River Health  
416-550-5934  
bedelstein@hrh.ca

Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur -  
Autres mises en candidatures

### **Huron Perth and Area OHT**

#### ***Huron Perth and Area Ontario Health Team Heart Failure Program Team***

The Huron Perth & Area Ontario Health Team (HPA-OHT) Heart Failure Project Team has developed and implemented the Spoke-Hub-Node model, revolutionizing heart failure care delivery. This model ensures that patients receive “the right care at the right place”, significantly enhancing care quality and efficiency. Our approach has involved patients and families at every step, ensuring their voices are integral to our care strategy. Integrating patient and family feedback has been crucial in refining our care pathways and developing patient-centred resources. Our outcomes demonstrate a transformative impact on patient care. We’ve achieved a marked reduction in length of hospital stays and readmission rates and expanded our nurse practitioner services, evidencing the achievement of substantial patient value. The Best Care initiative has significantly reduced hospital admissions and emergency department visits, showcasing effective patient management. Financially, we’ve managed our resources judiciously, focusing on staff, technology, and education. Despite gaps in capturing complete cost data, our model’s collaborative nature has ensured effective cost management. Looking ahead, we aim to integrate cardiac rehabilitation services and expand our remote care monitoring, further enhancing patient care and accessibility. Our use of the Kansas City Cardiomyopathy Questionnaire (KCCQ-12) has indicated a remarkable 49% improvement in patient-reported quality of life, underscoring the success of our model in enhancing patient experience. The HPA-OHT Heart Failure Project Team’s innovative approach, significant outcomes, and continuous commitment to improvement make us a leading model in value-based healthcare. Endorsed by: Andrew Williams B.Sc(Hon), MHSA, CHE President & Chief Executive Officer HPHA

#### **Personne ressource : Kimberly Van Wyk**

Project Coordinator  
Huron Perth and Area OHT  
226-261-2423  
kim.vanwyk@hpaoht.ca

Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur -  
Autres mises en candidatures

### **Health PEI**

#### ***Home Care Medication Administration Program (MAP) Program***

The Health PEI Provincial Home Care team identified medication adherence as an integral component to help clients remain in their homes longer and a growing demand for medication assistance. The Home Care team in East Prince initiated the MAP pilot in January 2023. The Home Support Registered Nurse Team Lead, Licensed Practical Nurse and Pharmacist roles are integral to the program and a collaborative approach was important to the success of the development and pilot of the program. The pilot expanded to Montague in July 2023 with further roll out planned provincially in 2024. The program has seen significant system cost avoidance related to delayed admissions to Long Term Care and mitigating hospitalizations. This Program is an example of Systems transformation related to encouraging and supporting innovation. This is the first type of fully developed Program in Health PEI related to Medication assistance being provided by unregulated staff. The team sought out innovative practices, emerging trends across Canada that they could implement/replicate on PEI given the challenges with staffing and human resources to support medication management. The team analytically and conceptually in relation to medication management, questioned and challenged the status quo, to identify issues, solve problems and design, and implement effective processes in the delivery of care. This program can help shape care delivery in other parts of the system and the team has already started to champion its application or consideration in other areas.

#### **Personne ressource : Crystal Praught**

Director Home-based Care Provincial Programs  
Health PEI  
902-315-1104  
cdpraught@ihis.org

Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur -  
Autres mises en candidatures

### **Provincial Health Services Authority**

#### ***BC Emergency Health Services (BCEHS), Emergency Dispatch team***

In summer 2021, BCEHS (BC Emergency Health Services) made a tough decision to suspend call assessments for the approximately 800,000 calls that the organization's call takers receive in an average year. Call audits are conducted to ensure call-taking performance and compliance. At the time, call volumes had surged due to a wide number of factors outside of BCEHS's control – the Covid pandemic, significant turnover of call takers, and a years-long illicit drug toxicity crisis among other factors. These and other issues led the organization's leaders to stop the call assessment process and concentrate resources on meeting call volumes as much as possible. A year later, with performance numbers falling below target levels and hitting historically high levels, BCEHS leaders knew they needed to launch a revamped process to meet BCEHS goals of: Goal #1: Rates of non-compliance: Getting non-compliance rates down to 7%, from historic highs of close to 24% for one centre. Goal #2: Call response time: answering 90% of all 911 calls within 10 seconds with the centres achieving recent scores in the 70+% range vs the 50% range of January 2023. BCEHS leaders knew they'd need to take a collaborative approach in working with their call takers. An approach that took a phased approach and focused in supporting their staff with layers of education, assessment, feedback and recognition, and offered them insights into their job performance that they likely were unaware of previously. By leveraging data and analytics, BCEHS is refining the dispatch process to align with the goals of valued-based care and improve the care model for patients.

#### **Personne ressource : Jennie Helmer**

Chief Operations Officer, BCEHS  
Provincial Health Services Authority  
604-312-1204

Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur -  
Autres mises en candidatures

**Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec -  
Université Laval**

***Prévention des risques de déclin fonctionnel et de chutes en milieu  
hospitalier par une approche interdisciplinaire innovante***

Le délai de sortie des usagers en fin de soins aigus, fait partie des problèmes majeurs du réseau de la santé. Ces difficultés d'accès aux lits d'hospitalisation ont des impacts sur les services à l'urgence et sur la disponibilité des lits de chirurgie. Conséquemment, le déconditionnement des personnes plus âgées chez une population vieillissante devient un enjeu important considérant son impact sur les durées moyennes de séjour et incidemment, sur l'accès aux soins et services. Le principal objectif de notre projet est d'intégrer un continuum de soins et services proactif permettant de prévenir le déclin fonctionnel et d'agir sur le syndrome d'immobilisation par une prise en charge interdisciplinaire précoce de la clientèle. Le projet implique un dépistage systématique permettant l'identification précoce des risques de chute et de déclin fonctionnel à l'admission, l'inscription rapide au dossier des recommandations personnalisées en lien avec une mobilisation sécuritaire ainsi que la participation des usagers à un protocole de réentraînement personnalisé aux besoins. De nouveaux outils favorisent également l'implication des usagers et ses proches. Un des objectifs est de réduire les effets délétères de l'hospitalisation par des actions précoces et ajustées aux besoins spécifiques de l'utilisateur et ce, en pratique collaborative. Les résultats démontrent une diminution jusqu'à 25% des chutes, une augmentation jusqu'à 55% des prises en charge en physiothérapie et une diminution de la durée moyenne de séjour. Le projet facilite également la transition entre l'hospitalisation des personnes âgées dans notre établissement et leur retour dans leur milieu de vie avec un programme de prévention du déclin supporté en communauté.

**Personne ressource : Sophie Bellavance**

Directrice des services multidisciplinaires

Institut universitaire de cardiologie et de pneumologie de Québec -  
Université Laval

418-656-8711

sophie.bellavance.iucpq@ssss.gouv.qc.ca

## Prix Robert Wood Johnson

Les prix Robert Wood Johnson, créés en 1956, sont décernés à un étudiant de chacune des six universités canadiennes offrant un programme de maîtrise en gestion des services de santé. Chaque faculté sélectionne son lauréat en tenant compte de ses réalisations personnelles et de son apport prometteur à la gestion des services de santé.

*Commanditaire :*



### LAURÉATS

## Danielle Annamalai, Université de Toronto

Danielle Annamalai a obtenu son doctorat en chiropratique du Canadian Memorial Chiropractic College en 2009 et a terminé un programme de résidence en sciences cliniques chiropratiques en 2011. Elle détient une bourse du College of Chiropractic Sciences (Canada), où elle est actuellement membre du conseil d'administration. Elle a plus de 10 ans d'expérience clinique, ayant travaillé avec des équipes de soins interdisciplinaires dans des milieux hospitaliers urbains au Canada et aux États-Unis. Danielle a consacré les 10 dernières années de sa vie à faire progresser les soins pour les personnes ayant des troubles musculosquelettiques en faisant de la recherche et du transfert des connaissances dans le cadre de son rôle de gestionnaire de projets de recherche à l'Institute for Disability and Rehabilitation Research.

En 2022, Danielle s'est inscrite au programme de maîtrise en gestion des services de santé à l'Institute for Health Policy Management and Evaluation de l'Université de Toronto où elle a pu continuer de développer ses capacités en tant que leader dans le système de santé. En 2024, elle est entrée en fonction dans son rôle actuel au ministère de la Santé de l'Ontario où elle utilise ses connaissances pour contribuer à l'établissement de politiques qui influenceront la transformation du système de santé et feront progresser les soins intégrés partout dans la province. Danielle désire passionnément participer à la résolution des problèmes complexes auxquels font face les soins de santé aujourd'hui et elle a l'intention de maintenir son engagement à diriger le changement systémique afin d'améliorer la santé et le bien-être de tous.

## Sukhpreet Gill, Université de la Colombie-Britannique

C'est avec une passion pour la promotion de la santé et la prévention des maladies que Sukhpreet est entrée dans le système de santé. Après avoir obtenu son baccalauréat en sciences infirmières de l'Université polytechnique de Kwantlen en 2019, elle a entamé sa carrière en santé publique en participant à de nombreux événements communautaires pour transmettre des connaissances sur les comportements sains. Les divers postes dans lesquels elle a travaillé pendant la pandémie de COVID-19 lui ont révélé les complexités inhérentes à la prestation de soins de santé. C'est ce qui l'a incitée à s'inscrire au programme de maîtrise en gestion des services de santé à l'Université de la Colombie-Britannique.

Après la pandémie, Sukhpreet est passée à un rôle dans le secteur des soins communautaires et primaires où elle a pu appliquer dans son travail ce que le programme de maîtrise lui apprenait afin d'améliorer l'accès aux services de santé primaires et urgents ainsi que leur fourniture. Sukhpreet, qui obtiendra son diplôme de maîtrise au printemps de 2024, a hâte de profiter des outils et des compétences qu'elle a perfectionnées grâce à ce programme pour avoir un impact marquant sur les soins aux patients et le système de santé.

## Jade Jost, Université de Montréal

Jade a obtenu son baccalauréat en sciences infirmières de l'Université de Montréal en 2018. Depuis sa graduation, elle travaille en tant qu'infirmière clinicienne au service des urgences du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Son engagement va au-delà des soins aux patients ; pendant quatre ans, Jade a activement participé au Comité de la Relève Infirmière du CUSM. Faisant preuve d'un leadership exceptionnel, elle a été présidente du comité pendant deux ans, représentant les infirmières ayant moins de cinq ans d'expérience. Les initiatives de Jade visaient à promouvoir l'intégration et une représentation aux jeunes infirmières, créant ainsi un environnement positif et d'engagement professionnel. Elle a également fait partie du comité de gestion du flux du service des urgences.

L'intérêt de Jade pour améliorer la fluidité hospitalière et l'accès aux soins l'a conduite à entreprendre une maîtrise en administration de la santé à l'Université de Montréal. Durant ses études, elle a développé un vif intérêt pour l'innovation et la technologie, reconnaissant leur potentiel transformateur au sein du secteur de la santé. Animée par une motivation à favoriser un changement positif dans le domaine de la santé, Jade envisage de contribuer aux transformations continues du système de santé.

## Emma Forest, Université de l'Alberta

À mi-chemin dans son programme de baccalauréat ès sciences en biologie, Emma Forest s'est découvert un vif intérêt et une passion pour les domaines de la santé mentale et de la toxicomanie. En se préparant pour une carrière axée sur la recherche, elle s'est engagée dans plusieurs projets différents tout au long de ses études de premier cycle. En outre, Emma a contacté les Services de santé Alberta pour travailler bénévolement, ce qui lui a donné l'occasion d'interagir avec des membres de populations vulnérables, d'apprendre d'eux et de créer du matériel de promotion de la santé portant sur l'utilisation de substances et la santé mentale. Cette double motivation, alliant l'ambition et le désir sincère d'aider les personnes dans le besoin, a façonné son parcours. Initiés à la santé publique pendant le dernier semestre de son baccalauréat, la voie qu'elle voulait suivre est devenue claire.

Le programme de maîtrise en santé publique a fourni à Emma des compétences en évaluation des programmes et des politiques, en planification stratégique, en pensée systémique et en conception centrée sur la personne qu'elle a très hâte d'appliquer dans sa future carrière. En tant que vice-présidente de l'association des étudiants et étudiantes de l'école de santé publique de l'université, Emma a soutenu ses pairs et organisé des événements, notamment un programme de mentorat et un gala étudiant. Elle a fait un stage au ministère de la Santé mentale et des Dépendances de l'Alberta où elle a soutenu la planification de divers programmes et initiatives communautaires en santé mentale et toxicomanie pour les enfants, les adolescents et les jeunes adultes. Après avoir obtenu son diplôme de maîtrise, Emma a l'intention d'explorer le monde, de continuer d'apprendre et de contribuer au changement positif, une étape à la fois.

## Cassandra Mayville-Fortin, CHE, Université d'Ottawa

Cassandra Mayville-Fortin a terminé son baccalauréat en sciences biomédicales avec distinction en 2013 et son baccalauréat en sciences infirmières en 2015. Elle a travaillé en tant qu'infirmière agréée à l'Hôpital d'Ottawa, principalement au service des urgences, pendant sept ans. Poussée par la nécessité de favoriser l'amélioration continue de la qualité dans notre système de santé, Cassandra a poursuivi ses études pour obtenir une maîtrise en gestion des services de santé à l'Université d'Ottawa. Pendant sa résidence à l'Hôpital communautaire de Cornwall, elle a travaillé avec l'Équipe Santé Ontario du Grand fleuve pour s'attaquer aux défis que présentaient le recrutement et la rétention de ressources

humaines en santé dans la région. Cassandra a reçu la Bourse de MGSS Michel-Lalonde de l'École de gestion Telfer.

Aujourd'hui, Cassandra travaille à l'Hôpital du district de Kemptville en tant que gestionnaire du service des urgences, de la qualité des soins et de l'éducation. Entre autres fonctions, elle facilite l'éducation du personnel, mène des projets d'amélioration de la qualité, dirige l'agrément et gère la prévention et le contrôle des infections, les cliniciens érudits et les relations avec les patients. Cassandra se passionne pour l'amélioration de la qualité, les soins centrés sur le patient et la famille et l'apprentissage continu.

## CJ Blennerhassett, RM, MHA, Université Dalhousie

CJ Blennerhassett est une sage-femme autorisée ayant huit ans d'expérience clinique en prestation de soins primaires à des centaines de familles. Elle est spécialisée en soins prénataux, intrapartum, postpartum et aux nouveau-nés, ainsi qu'en santé sexuelle et reproductive. CJ obtiendra au printemps de 2024 une maîtrise en gestion des services de santé de l'Université Dalhousie, à Halifax (Nouvelle-Écosse), où elle habite. CJ est présidente de l'Association canadienne des sages-femmes. À ce titre, elle a représenté les soins de santé canadiens à l'échelle internationale. Dans le cadre de ses fonctions, elle travaille avec des leaders de la profession de sage-femme, du gouvernement et du système de santé de toutes les provinces et territoires afin de promouvoir la croissance de la profession, et ultimement, d'accroître l'accès à de meilleurs résultats en matière de santé sexuelle, reproductive et des nouveau-nés. CJ est vice-présidente de l'Association of Nova Scotia Midwives et a travaillé au sein du ministère de la Santé et du Bien-être du gouvernement provincial à l'intégration des systèmes et à la planification des services de santé.

CJ est une professeure d'expérience et préceptrice clinique qui s'est souvent adressée à des publics interprofessionnels, ayant pris la parole lors de conférences et animé des ateliers sur la prestation de soins inclusifs à des patients queers, transgenres et non binaires. CJ croit fermement que la philosophie de la profession de sage-femme, axée sur le choix éclairé, est essentielle à la prestation de soins de santé inclusifs et que les patients devraient être considérés comme des experts et jouer un rôle central dans leurs propres soins. En plus de son expertise clinique, administrative et en leadership, CJ est un parent et une lectrice avide. Elle est une pompière bénévole du service régional d'incendie et de secours de Halifax où elle est fière de servir sa communauté en tant que première intervenante.

## Prix Robert Zed – Jeune cadre de service de santé

Ce prix est décerné à un jeune leader en santé canadien qui a fait preuve de leadership en améliorant l'efficacité et la pérennité du système de santé canadien.

Commanditaire :



### COMITÉ DE SÉLECTION

**Jim Hornell** (président) (excusé)  
Coach de cadres et consultant  
Hornell BDS Enterprise

**Jeanie Argiropoulos, CHE**  
(excusée)  
Présidente-directrice générale  
Scarborough Centre for Healthy  
Communities

**Lucy Brun, CHE**  
Présidente, LuBrun Consulting  
Professeure associée/agrégée supérieure  
Université de Toronto  
École de santé publique Dalla Lana,  
Institut des politiques, de la gestion  
et de l'évaluation en santé

**Dr Ben Chan**  
Consultant  
La Banque Mondiale

**Barbara C. Hall, CHE**  
Board of Governors  
Northwood

**Carrie Jeffreys, CHE**  
Directrice, Healthcare Solutions  
KPMG

**Andrew Williams, CHE**  
Président-directeur général  
Huron Perth Healthcare Alliance

### LAURÉATE

## Melissa Toews, CHE

Melissa Toews, CHE, est une leader en santé résiliente au parcours remarquable, issue du système de placement en famille d'accueil est maintenant directrice exécutive en soins de santé. Âgée de 34 ans seulement, les premières années de Melissa ont été marquées par les défis que connaissent les enfants qui grandissent dans le système de placement familial. Cependant, ces adversités ont fait naître en elle une profonde compréhension de l'importance de l'accès à des soins de santé de qualité, surtout pour les populations vulnérables, dont la communauté 2SLGBTQ+.

Inspirée par sa passion pour faire changer les choses, Melissa a entamé une carrière en soins de santé, d'abord comme aide-soignante dévouée, et plus tard, en tant qu'infirmière psychiatrique autorisée. Sa détermination inébranlable lui a rapidement fait gravir les échelons jusqu'à ce qu'elle accède à son rôle actuel de Directrice exécutive des soins de longue durée, chez AgeCare. Le parcours de Melissa reflète aussi sa profonde empathie et son engagement à l'égard de l'inclusivité.

Tout au long de sa carrière, Melissa a été une ardente défenseuse de politiques de santé qui répondent aux besoins des communautés mal desservies. Elle a ainsi soutenu les initiatives visant à améliorer l'accès, l'équité et les résultats globaux pour la santé des patients. Son histoire est inspirante et montre bien comment la détermination, la compassion et l'engagement peuvent faire une différence et mener au leadership transformateur dans le secteur de la santé. Le point de vue unique de Melissa Toews et son indéfectible défense des droits et intérêts en santé ont un impact durable dans les communautés qu'elle sert.

### PERSONNE-RESSOURCE

#### Melissa Toews, CHE

Directrice générale, Soins de longue durée  
AgeCare

14251, 50<sup>e</sup> Rue Nord-Ouest, Edmonton (Alberta) T5A 5J4  
780-478-9212 | melissa\_toews@outlook.com