

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ



## **Programme national des prix 2019** *Célébrons les pratiques exemplaires*

*Mettant en vedette les lauréats de l'année 2019, ainsi que tous les programmes nominés et individus présélectionnés.*

Le Collège canadien des leaders en santé tient à remercier les commanditaires du Programme national des prix 2019.



## **Voici les lauréats du Programme national des prix de 2019 – 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 2020. 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,

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

## Table des matières

Comité consultatif des prix nationaux	5
Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé	6-9
Prix d'excellence en amélioration de la qualité des services de santé mentale	10-16
Prix de célébration de l'esprit humain	17-25
Prix des chapitres pour contribution remarquable	26-27
Prix pour le leadership distingué du CCLS	28-29
Prix pour la gérance de l'énergie et de l'environnement	30-32
Prix d'excellence en matière de diversité et d'inclusion	33-37
Prix pour l'excellence de l'expérience du patient	38-43
Prix d'excellence en sécurité des patients	44-51
Prix pour le mentorat	52-61
Prix de leadership en soins infirmiers	62-69
Prix du président pour apport exceptionnel d'un membre corporatif au Collège	70-71
Reconnaissance de la prestation de soins de santé axés sur la valeur	72-76
Prix Robert Wood Johnson	77-79
Prix Robert Zed – jeune cadre de service de santé	80-88

Les documents de candidature sont affichés dans la langue dans laquelle ils ont été reçus.

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

**Karen Mumford, CHE (présidente)**

Ancienne directrice principale,  
Réaménagement du QEII Health Sciences  
Centre  
Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

**Reece Burnes, CHE**

Directeur clinique, Médecine, soins  
ambulatoires, endoscopie et thérapie  
respiratoire  
L'Hôpital d'Ottawa

**Jeff Carter, CHE**

Directeur, Opérations et Services de soutien  
Réseau de santé Horizon

**Christian Coulombe** (membre d'office)

Directeur, Marketing et communications  
Collège canadien des leaders en santé

**Dudley Cosford**

Directeur de projet, Bureau de la transition  
RLISS du Centre-Toronto

**Jaime M. Cleroux** (membre d'office)

Vice-présidente, Excellence des partenariats  
avec les sociétés et secrétaire générale  
Collège canadien des leaders en santé

**Netha Dyck, CHE**

Doyenne, College of Nursing  
Université du Manitoba

**Alain Doucet, M.B.A.** (membre d'office)

Président-directeur général  
Collège canadien des leaders en santé

**Mark Heller**

Directeur, Développement des affaires –  
Soins de santé  
Aramark Healthcare

**Suann Laurent**

Directrice générale  
Saskatchewan Health Authority

**Britta Lesaux**

Directrice générale, Secteur soins de santé  
3M Canada

**Judy O'Keefe, CHE**

Directrice régionale, Programme de soins  
de longue durée  
Eastern Health

**Mark Pugh, FCCLS**

Gestionnaire, Shuswap Lake General  
Hospital  
Interior Health Authority

**Francine St-Martin** (membre d'office)

Gestionnaire, Conférences et événements  
Collège canadien des leaders en santé

**John Paul S. Young, CHE**

Administrateur, Hôpitaux communautaires  
de l'Ouest  
Santé Î.-P.-É.

## Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé

Ces prix soulignent quatre éléments importants : l'innovation; la qualité; l'engagement du patient et de la famille; et le travail d'équipe. Ils donnent aux leaders canadiens en santé une excellente occasion de rendre hommage aux membres d'équipes qui ont appliqué le processus d'amélioration de la qualité pour produire des avantages mesurables dans leur réseau de services et de programmes.

Vous trouverez la description complète de tous les candidats aux prix dans le livret des résumés des finalistes aux Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé, à l'adresse [www.CCLS-ccls.ca](http://www.CCLS-ccls.ca).

**3M** Science.  
Au service de la Vie.<sup>MC</sup>

**Prix 3M de la qualité pour les équipes de soins de santé – comités de sélection**

***Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans l'ensemble d'un système de santé***

**Maura Davies, FCCLS (présidente)**  
Présidente  
Maura Davies Healthcare Consulting Inc.

**John Andruschak, CHE**  
Directeur  
Andruschak Consulting

**Sandra Blevins, CHE**  
Doyenne, École des sciences infirmières et de la santé  
Saskatchewan Polytechnic

**Wendy Hansson, CHE**  
Vice-présidente et cheffe de la transformation  
Centre de soins de santé Providence

**Drew McCallum (membre d'office)**  
Directeur commercial, Marchés médicaux  
3M Canada

**Kelli A. O'Brien**  
Vice-présidente, Soins de longue durée et santé rurale  
Western Regional Health Authority

**Chris Power, CHE**  
Directrice générale  
Institut canadien pour la sécurité des patients

***Initiative(s) d'amélioration de la qualité dans une organisation***

**Jeanie Joaquin, CHE (présidente)**  
Présidente-directrice générale  
Scarborough Centre for Healthy Communities

**Dalyce Cruikshank, CHE**

**Jamie MacDonald, M.B.A., CHE**  
Présidente-directrice générale  
Santé Î.-P.-É.

**Drew McCallum (membre d'office)**  
Directeur commercial, Marchés médicaux  
3M Canada

**Scott McIntaggart, CHE**  
Vice-président principal  
Réseau universitaire de santé

**Patricia O'Connor, FCCLS**  
Consultante

**Rebecca Repa**  
Vice-présidente, Services intégrés de soutien clinique et chirurgie communautaire  
Hamilton Health Sciences

**Brenda Weir, CHE**  
Vice-présidente, Médecine/Soins intensifs, santé mentale et programmes régionaux  
Centre régional de santé de Peterborough

*La Collaboration pour les soins intégrés du cancer du sein*

## **Hôpital général de North York**

La trajectoire habituelle du cancer du sein est souvent fragmentée, car les soignants collaborent peu entre eux, ce qui entraîne des retards de traitement et une expérience non coordonnée et inefficace pour les patients. Par ailleurs, le traitement du cancer du sein est axé sur les compétences individuelles de chaque spécialiste, sans apport interdisciplinaire coopératif. Des ressources comme les groupes d'entraide et l'éducation sont offertes de manière ponctuelle.

L'Hôpital général de North York savait qu'en raison de la complexité des soins requis, les traitements et les soins du cancer du sein devaient faire l'objet d'une approche plus coopérative et intégrée. Une équipe passionnée formée de dispensateurs de soins interprofessionnels et d'un conseiller représentant les patients a donc été créée, et après de vastes consultations, a conçu conjointement la Collaboration pour les soins intégrés du cancer du sein de l'Hôpital. S'appuyant sur une approche novatrice pour concevoir conjointement les services et sur des pratiques fondées sur des données probantes pour susciter le changement, la Collaboration a été créée pour offrir des soins intégrés et harmonieux axés sur les patients et sur la famille à compter du diagnostic jusqu'à l'obtention du statut de survivante. Depuis la création de ce service, l'Hôpital a obtenu les résultats positifs suivants dans ces indicateurs clés :

- Toutes les patientes ont eu droit à une étude de cas multidisciplinaire pendant la phase diagnostique.
- Le temps d'attente avant l'intervention chirurgicale pour le cancer du sein est d'une moyenne de 30,4 jours pour le 90<sup>e</sup> percentile, bien en deçà de la cible de 38 jours du RLISS du Centre.
- Le respect des temps d'attente ciblés entre l'orientation vers un spécialiste et la consultation afin de recevoir un traitement systémique, qui était de 51 %, est passé à 81 %.

La Collaboration pour les soins intégrés a transformé les soins dans l'ensemble du système, donne des résultats cliniques de qualité et assure une expérience exceptionnelle aux patientes, à leur famille et aux personnes qui s'occupent d'elles.

**Personne-ressource : Anna Tupis**

Directrice de programme, Soins du cancer et soins ambulatoires  
Hôpital général de North York  
4001, rue Leslie  
North York (Ontario) M2K 1E1  
416-756-6465  
Anna.tupis@nygh.on.ca



*Mégamorphose*

## Centre de soins de santé Providence

Mégamorphose désigne le mouvement de soins en établissement (SÉ) du Centre de soins de santé Providence (CSP) pour transformer le modèle de soins en établissement en modèle de soins sociaux. Le CSP offre des SÉ depuis des décennies. Cependant, le vieillissement en établissement et à domicile repose sur un système médical axé sur l'efficacité plutôt que sur les liens émotionnels et la qualité de vie. À cause de la nécessité d'être efficace à la fois dans les soins et l'impartition des soins, les journées des résidents dépendent de ce qui est logique pour l'organisation et le personnel plutôt que de ce dont ils ont envie. Ne souhaitant pas attendre la construction de nouveaux immeubles, la direction des SÉ du CSP ont entrepris un cheminement pour améliorer la vie des résidents, du personnel et des familles.

L'équipe a utilisé une méthodologie novatrice axée sur l'humain pour comprendre l'expérience de ceux qui vivent dans nos établissements, y travaillent ou y viennent en visite. Après des mois de collecte de données, d'idéation et de mises à l'essai, il est devenu évident qu'il fallait faire preuve de créativité pour se départir des habitudes acquises au fil des ans qui bloquaient les transformations. Mégamorphose cherche à accroître la participation de chaque résident grâce aux principes suivants : les liens émotionnels sont les plus importants, les résidents orientent chaque moment, et la maison, c'est une atmosphère. Après six à huit semaines d'activités pour se préparer au changement et deux semaines de cycles rapides de mises à l'essai au cours desquels le personnel, les résidents et les familles ont créé les changements et les ont testés ensemble, l'équipe a constaté une amélioration des liens émotionnels positifs et sociaux entre le personnel et les résidents, une plus grande personnalisation des lieux appartenant aux résidents et une meilleure participation des résidents aux activités quotidiennes.

**Personne-ressource : Jo-Ann Tait**

Directrice, Services de soins aux aînés et de soins palliatifs

Centre de soins de santé Providence

4950, rue Heather, Vancouver (Colombie-Britannique) V5Z 3L9

604-806-9539

[jtait@providencehealth.bc.ca](mailto:jtait@providencehealth.bc.ca)

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

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.

## Commanditaire :



---

## Comité de sélection

### **Louise Bradley, CHE (présidente)**

Présidente-directrice générale  
Commission de la santé mentale du Canada

### **D<sup>r</sup> Pierre Beauséjour**

Professeur titulaire  
Université de Sherbrooke

### **Jean Daigle**

Vice-président, Affaires communautaires  
Réseau de santé Horizon

### **Barbara C. Hall, CHE**

Présidente-directrice générale  
Maxxcare Solutions

### **Yasmin Jetha**

Directrice régionale, Soins de fin de vie et  
directrice, Santé à domicile et soins  
communautaires  
Vancouver Coastal Health Authority

### **Erik Savoie (membre d'office)**

Gestionnaire national de l'éducation, CNS  
Janssen Inc.

### **Mark Snaterse**

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

### **Darryl Yates, CHE**

Directeur et coach  
Studer Group Canada

**LAURÉAT**

## **Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores**

*Mise en œuvre de la pratique orientée vers le rétablissement*

---

Les soins de santé mentale mettent habituellement l'accent sur l'aspect clinique des traitements, en ce sens que l'on se concentre sur la rémission des symptômes, des incapacités fonctionnelles et des déficiences. Toutefois, pour de nombreuses personnes ayant de graves maladies mentales, la rémission complète peut être difficile à réaliser et, jusqu'à présent, il est impossible de guérir la maladie mentale. Le mouvement du « rétablissement personnel » a vu le jour à la suite de la désinstitutionnalisation des services de santé mentale, et il repose essentiellement sur l'idée qu'une possible atténuation de leurs symptômes n'est pas tout ce que souhaitent et ce dont ont besoin les personnes ayant de graves maladies mentales. Lorsqu'elle est mise en œuvre convenablement, la pratique orientée vers le rétablissement produit une transformation radicale des services de santé mentale.

Une équipe interprofessionnelle a été constituée à l'intérieur de l'hôpital pour amener les patients et leurs familles à contribuer à l'atteinte des buts stratégiques du « plan d'action de rétablissement ». Ce plan a servi de cadre pour atteindre trois objectifs généraux visant à améliorer la pratique orientée vers le rétablissement et, en fin de compte, les résultats orientés vers le rétablissement : 1) accroître la sécurité des patients et du personnel en réduisant le recours à la contention et à l'isolement, 2) améliorer les soins personnalisés et les résultats orientés vers le rétablissement en mettant en œuvre un outil de mesure valable et fiable du rétablissement et 3) établir un programme d'éducation conçu conjointement par le personnel et les patients pour améliorer l'expérience des patients et soutenir leur mobilisation, leur responsabilisation et l'autogestion de leurs soins de santé.

**Personne-ressource : Mark Rice**

Directeur administratif principal et chef, Rétablissement  
Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores  
700, rue Gordon, Whitby (Ontario) L1N 5S9  
905-430-4055, poste 6648  
ricem@ontarioshores.ca

## AUTRE CANDIDATS

---

### ***Taking Charge Program*** **Humber River Hospital**

Delays in providing appropriate and timely access to adults who experience disabling symptoms of anxiety and depression can seriously affect several important domains of their life thus placing them at risk for lifelong disability. Lack of appropriate care in a timely manner can lead to increased risk of suicidal behavior, job loss, loss of family and substance use disorders. To increase access and decrease wait times, we expanded our once per week outpatient group to an intensive day treatment program called the Taking Charge Program (TCP). The title of the program was chosen with patient feedback to intentionally demonstrate our ultimate goal for patients which is to leave the program with the ability to 'take charge' of their life.

Dr. Kinneret Fleiman has led our team in continuous quality improvement initiatives. The largest QI initiative was a substantial change to our program curriculum. Incorporating principles of group therapy and adult learning, the new curriculum is less didactic, more goal directed, practical, and actively engages the patients with the content by utilizing written, visual and audio learning tools. Patients are empowered to be active participants in all program changes. Patient experience data and focus group sessions were utilized to make all program improvements. The expansion of the program resulted in a five-fold increase in the number of patients served from 15 to 80 per year thus increasing access and decreasing our wait time for service.

#### **Personne-ressource : Dr. Kinneret Fleiman**

Psychiatrist

Mental Health and Addictions Program, Humber River Hospital

1235 Wilson Ave., Toronto ON

416-242-1000 ext. 43088

kfleiman@hrh.ca

**Projet d'implantation des instruments d'évaluation Resident Assessment Instrument  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest de l'Île-de-Montréal**

En février 2013, le comité de direction de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas — maintenant constituante du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal (CIUSSS ODIM) — a mis sur pied un groupe de travail dont le mandat fut d'évaluer l'utilité clinique de la collecte standardisée de données cliniques *Resident Assessment Instrument for Mental Health* (RAI-MH). À l'initiative de madame Lynn McVey, alors Présidente-directrice générale de l'Institut Douglas et maintenant Présidente-directrice générale du CIUSSS ODIM, l'objectif de l'établissement en réalisant le projet de démonstration, était et demeure de mettre en oeuvre des actions spécifiques visant l'implantation d'une procédure d'évaluation standardisée pour tous les usagers et d'un système permettant de comparer la performance du CIUSSS ODIM Douglas à celle d'autres établissements en santé mentale au Québec et au Canada, en matière de résultats cliniques et de qualité des services.

Le RAI est un système d'information sur la santé permettant à la fois une évaluation clinique standardisée et la planification des soins d'un usager, de même que la constitution d'une base de données permettant le calcul d'indicateurs de qualité et de performance pour un service, un programme ou un établissement donné, lorsque ce même instrument est utilisé pour évaluer l'état de santé mentale et physique de tous les usagers. En plus de l'évaluation individuelle standardisée tant en milieu hospitalier que communautaire en psychiatrie des adolescents et des adultes, de même qu'en gériatrie et en gériopsychiatrie, la gamme d'outils *interRAI* d'évaluation globale se combine pour former un système intégré d'information sur la santé.

Le *Resident Assessment Instrument for Mental Health* (RAI-MH) a été implanté en avril 2014.  
Le *Resident Assessment Instrument Emergency Screener for Psychiatry* (RAI-ESP) a été implanté en novembre 2017.

Le *Resident Assessment Instrument for Community Mental Health* (RAI-CMH) a été implanté en septembre 2018.

**Personne-ressource :**

Centre Intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest de l'Île-de-Montréal  
6875 boul. Lasalle, Verdun, Québec, H4H 1R3  
514-761-6131 ext. 2593  
amine.saadi.comtl@ssss.gouv.qc.ca

***Enhancing Evidence-Based Policy and Practice in Mental Health and Substance Use – The Island Health Scholar in Residence (SIR) Program***  
**Vancouver Island Health Authority**

Island Health is one of five regional health authorities in British Columbia, providing health care services to nearly 800,000 people living on and around Vancouver Island. In 2015, Island Health's Scholar in Residence (SIR) program was launched as part of the health authority's research capacity building initiative. This unique and innovative knowledge translation and exchange strategy has generated and enhanced the uptake of evidence into policy and practice in mental health and substance use policies, programs, and services through a public health approach. Under the sponsorship of executive leaders in Mental Health and Substance Use (MHSU), and funded by Island Health's Research Department, Dr. Bernie Pauly was appointed SIR in 2016. Dr. Pauly is a Professor in the School of Nursing at the University of Victoria (UVic), a UVic Community-Engaged Scholar and Scientist at the Canadian Institute for Substance Use Research, and an international leader in the field of mental health and substance use.

The SIR program seeks to bridge the know-do gap in the co-creation and uptake of evidence in order to improve health systems outcomes. To do so, the SIR works closely with MHSU staff and people with lived experience to conduct numerous interrelated research and knowledge translation projects. Ongoing engagement with executive leadership has aligned the work to address key priority areas, including culturally safe care, developing frameworks to support and monitor Island Health's opioid response, reducing substance use harms, mentoring care teams, and extensive knowledge dissemination to enhance evidence-based practice.

**Personne-ressource : Dr. Richard Crow**

Executive Medical Director, Population and Community Health  
Island Health (Vancouver Island Health Authority)  
1952 Bay Street, Victoria, BC  
250-370-8131  
richard.crow@viha.ca

***Building Team Capacity to Reduce Restrictive Practices***  
**Nova Scotia Health Authority, Dual Diagnosis Program- Emerald Hall**

Our quality improvement submission reflects the excellence of our hospital-based inpatient psychiatric stabilization unit, Emerald Hall, and Community Outreach Assessment Support and Treatment (COAST) team. Our service provides treatment for adults who are experiencing mental health crises and challenges associated with complex behaviour and intellectual disability.

Individuals with intellectual disability have a higher likelihood of engaging in challenging behaviour due to adaptive skill deficits (e.g. communicative, social, emotional, functional, etc.) (Sturmey, 2015). Challenging behaviour such as intense self-injury and aggression is often managed by the use of restraint and restrictive practices which presents inherent risks of harm both physically and psychologically. Restrictive practices include living in a hospital setting (e.g. limited community participation, reduced personal choice and control, assigned staff support ratios, etc.) and restraint methods such as chemical (PRN medication), mechanical (Emergency Restraint Chair, PINEL), environmental (locked door, seclusion), and physical (Non-Violent Crisis Intervention).

The aim for our quality initiative is to promote positive, proactive responses as an alternative to restraint. Our new standards of care and approaches to service delivery have contributed to the significant reduction of restrictive practices. Our staff team has the training to decrease likelihood of challenging behaviour and our patients continue to develop skills to replace challenging behaviour. Patients are supported in experiencing a quality of life that is as least restrictive as possible. Our strong leadership team will continue to prioritize this important goal of restraint and restrictive practice reduction.

**Personne-ressource : Oluseye Akinkunmi**

Health Services Manager

Nova Scotia Health Authority, Dual Diagnosis Program- Emerald Hall

300 Pleasant Street, Dartmouth, NS B2Y 3Z9

902-464-6508

[Oluseye.akinkunmi@nshealth.ca](mailto:Oluseye.akinkunmi@nshealth.ca)

***Nova Scotia Take Home Naloxone Program***  
**Nova Scotia Health Authority**

Misuse of opioids is a health and safety concern in Nova Scotia. Naloxone is an opioid antagonist medication, which reverses the effects of an opioid overdose, allowing the individual to regain consciousness, and respiration. Naloxone is a very effective and safe medication which does not have significant known side effects.

In April 2017, the Department of Health and Wellness (DHW) announced funding to establish the Nova Scotia Take Home Naloxone (NS THN) Program, with Nova Scotia Health Authority (NSHA) as the lead organization. The provincial program provides opioid overdose prevention and naloxone administration training, with the aim of preventing opioid overdoses and related death.

The NS THN Program provides take home naloxone kits free of charge, confidentially, and with no prescription required, to anyone at risk of opioid overdose, those likely to witness/ respond to an opioid overdose, (i.e. family and friends), and those working with people at risk of overdose. The NS THN program consists of three key access areas; 1) Over 280 community pharmacy sites (made possible by partnership with the Pharmacy Association of Nova Scotia (PANS), 2) Community organizations, such as Harm Reduction agencies 3) Key NSHA program areas.

Since the program launch in September 2017, over 5000 kits have been distributed across NS, and over 55 opioid overdose reversals have been voluntarily reported to the program. This does not include the reported reversals by medical first responders such as paramedics, fire departments and police forces.

**Personne-ressource : Amanda Hudson**

Take Home Naloxone Program Coordinator

Nova Scotia Health Authority

302 Peasant St. E.C. Purdy Building, Nova Scotia Hospital, Office B17

902-237-9039

[Amanda.hudson@nshealth.ca](mailto:Amanda.hudson@nshealth.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**

**Kenneth W. Baird, CHE (président)**

Vice-président, Soutien clinique  
Eastern Health

**Don Ford, CHE**

Ancien président-directeur général  
Centre d'accès aux soins communautaires  
du Centre-Est

**Cheryl L. Harrison, CHE**

Vice-présidente des programmes régionaux  
Hôpital Soldier's Memorial d'Orillia

**D<sup>re</sup> Barbara Mildon, CHE**

Présidente-directrice générale  
Community Care City of Kawartha Lakes

**Kelli A. O'Brien (excusée)**

Vice-présidente, Soins de longue durée et  
santé en milieu rural  
Western Regional Health Authority

**Justin Simard (membre d'office)**

Gestionnaire régional des ventes  
Solutions en soins de santé Stericycle

**Janice M. Skot, CHE**

Présidente-directrice générale  
Centre régional de santé Royal Victoria

**Moyra Vande Vooren, CHE**

## LAURÉAT

### Aîné Little Brown Bear (Ernest W. Matton)

---

Ernest W. Matton, (Athehsa Niohkwa:rita:a) (aîné Little Brown Bear), travaille inlassablement et ne ménage aucun effort pour aider les autres à parvenir au bien-être mental, physique, spirituel et émotionnel.

Ernest est un Métis respecté et un ambassadeur spirituel qui marie les enseignements traditionnels aux informations médicales occidentales pour offrir des approches holistiques de la guérison aux membres autochtones et non autochtones de la collectivité et des disciplines professionnelles. Au cours des huit dernières années, il a fait évoluer un programme de traitement des toxicomanies en un programme de guérison holistique comprenant la purification par la fumée, les cercles de guérison, les célébrations saisonnières et les enseignements sur la reconnaissance des traumatismes, la colère et les relations. Il est motivé par le désir de ne voir aucun membre de la collectivité « passer entre les mailles du filet ». L'aîné Little Brown Bear fait peu de cas des listes d'attente et accepte de rencontrer toute personne qui est prête à faire le premier pas sur la voie de la guérison.

Ernest promeut l'esprit de réconciliation, ayant aidé l'équipe de direction de l'hôpital, le personnel et les médecins du Toronto East Health Network à établir de meilleurs contacts avec les membres de notre communauté autochtone, et aucune personne qu'il rencontre ne peut rester imperméable à son esprit de gratitude.

Il est un conférencier et conseiller recherché qui a été honoré par un des prix remis par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) à 150 acteurs du changement du Canada, la Médaille du souverain pour les bénévoles de la gouverneure générale du Canada et l'Ordre de l'Ontario.

#### **Personne-ressource : Aîné Little Brown Bear (Ernest W. Matton)**

Gestionnaire de la culture autochtone et du programme de guérison des Autochtones  
Toronto East Health Network  
2, rue College, pièce 116, Toronto (Ontario) M5G 1K3  
416-923-0800  
Elder.littlebrownbear@tehn.ca

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Chee Mamuk, “new work” from community to provincial impact PHSA, BC Centre for Disease Control**

Chee Mamuk means “new work”. This 29 year old innovative indigenous health program, with a Human Rights exemption that allows them to only hire Indigenous people, is exemplary in shifting the paradigm of the health system. This team has developed and nurtured nationally recognized programs such as, “Around the Kitchen Table” women’s training (Accreditation Canada, Leading Practice) and “Encouraging Strong Paths” men’s training. These programs focus to create a life characterized by healthy sexuality and free of STIs, Hepatitis, and HIV/AIDS for indigenous people.

Their approach in this work is:

- Process rather than outcomes driven: Chee Mamuk travels on a learning and growing journey while continuing to be in relation with communities permanently
- De-colonizing and Anti-Stigma: Chee Mamuk and the participants start from an Indigenous knowing, share stories and create knowledge together that connects community with health, prevention and healing

For their latest initiative, “Nation to Nation”, involving a gathering of 11 communities, their social media analytics go off the charts, with each nation speaking about who will be the next to have the honour of hosting the program.

A true paradigm shift often means working in the face of prejudice, injustice and inequity on a daily basis, and shifting power away from the “experts” to the people. This team of human spirits do so with grace, wisdom, and courage. To work with them is to be humbled by their work ethic, informed by their teachings, and impassioned by their energy.

#### **Personne-ressource : Jessica Chenery**

Chee Mamuk Team Lead  
655 W 12th Ave, Vancouver, BC  
604-707-5605  
Jessica.chenery@bccdc.ca

## **Maryann Murray and Sandi Kossey**

Maryann and Sandi have gone above and beyond to champion and improve medication safety in Canada and globally. Because they worked together their impact on patients, providers, leaders and communities is profound and lasting.

Maryann, as a volunteer member of Patients for Patient Safety Canada, has generously dedicated thousands of hours to improving medication safety after the death of her daughter Martha in 2002. In the last several years, Maryann has played a key role in shaping the World Health Organization's Medication Without Harm global challenge and implementing the campaign in Canada. Recently, Maryann collected evidence from the public and contributed the findings of unsafe medication use to Health Canada's Plain Language Labelling Committee. She also helped create a national petition in support of plain-language labelling regulations. Her relentless focus on clear communication and patient engagement is having an impact.

Sandi, as Senior Director with the Canadian Patient Safety Institute and Director of the WHO Collaborating Centre on Patient Safety and Patient Engagement, is the most determined promoter of patient engagement in healthcare improvement, facilitated the inclusion of patient partners in many decision-making forums in Canada and globally. While there is general agreement to engage patients, often the know-how and buy-in is not fully present. In a compassionate and respectful way Sandi both coached and led by example to create environments where patients, providers and leaders are able to meaningfully partner to improve medication safety. Her personal leadership and influence on patient engagement in healthcare transformation is making a difference.

### **Personnes-ressource :**

#### **Maryann Murray**

Member  
Patients for Patient Safety Canada  
10025 102 Avenue Northwest #1400,  
Edmonton, AB T5J 2Z2  
780-721-2114  
maryannmurray@gmail.com

#### **Sandi Kossey**

Senior Director  
Canadian Patient Safety Institute  
10025 102 Avenue Northwest #1400,  
Edmonton, AB T5J 2Z2  
780-394-8220  
SKossey@cpsi-icsp.ca

## **Nancy Guebert**

Over 38 years, Nancy has made significant contributions to healthcare in Saskatchewan and Alberta. In February 2019, Nancy will retire and will be dearly missed. Nancy is a bright light in Cancer Control Alberta (CCA). A leader, who brings her soul to work and shares her positive disposition with everyone. Always finding time to greet everybody no matter what event.

Nancy is driven by a commitment to quality and safety, in patient care. Her personal passion for quality care comes through in her vision and leadership. As such she has played a pivotal role in CCA redesigning current practices, challenging us all to realize the goal of true patient centred care.

Professionally she has had quite the career, holding many senior leadership roles. However, it is her dedication to her profession and acts of caring that bring forth this nomination. One example, as a palliative care nurse she responded to a page from a young nurse encountering her first passing. It was very late, and while Nancy noted that it might be too late for palliative care. She headed into the hospital to assist the nurse. This was over 20 years ago and her compassion is still evident today though she plays a very different role.

Nancy cares as much today as she did 38 years ago. She is a role model and mentor who inspires others to succeed. A wonderful professional who should be recognized for going beyond the call of duty and inspiring others.

### **Personne-ressource : Nancy Guebert**

Chief Program Officer

Cancer Control Alberta

Tom Baker Cancer Centre, 1331 29th Street NW Calgary, Alberta T2N 4N2

403-389-1565

[Nancy.Guebert@albertahealthservices.ca](mailto:Nancy.Guebert@albertahealthservices.ca)

***Humber River Hospital Child Life Services Team***  
**Humber River Hospital**

Humber River Hospital's (HRH) Child Life Team goes above and beyond to deliver professional, respectful and compassionate health care to paediatric patients, parents and families. Their lasting impact is evident through feedback and letters of gratitude.

This caring dynamic team embraced Pepper, a 4.5-foot humanoid robot to advance and enhance therapeutic, developmental, educational and psychosocial interventions to paediatric patients and families. The results are decreased fears, anxieties, increased comfort, coping, and making their hospital experience even more positive and fun!

Apart from Pepper's usual robotic activities of playing games, dancing, taking selfies and telling stories, the team utilizes Pepper to prepare and teach children for surgery. Remarkably, the team engages Pepper to travel to the Operating Room with children and their parents for therapeutic intervention and support during inductions. This further decreases fears and improves the patients and families' health care experiences.

The Child Life Team have many accomplishments to be proud of, including:

- Sharing their expertise on TVO Kids;
- Developing a Pilot Study that was accepted as a poster presentation at the Institute for Healthcare Improvement;
- Presenting at the Graduate Health Sciences - McMaster University;
- Collaborating with Children's Hospitals in Italy, New York City and California; and
- Facilitating visits from the Ministry of Economic Development of Growth, Ministry of Health and Long-term Care, Ministry of Research Innovation and Science and Associate Professor, Canada Research Chair in Robotics for Society, University of Toronto.

The Child Life Team's achievements have left an outstanding impact on patients, their family and the community.

**Personne-ressource : Alexandra Christofides, Vanessa Pastoric, and Wafa Qazi**

Certified Child Life Specialists

Humber River Hospital

1235 Wilson Avenue, Toronto, Ontario, M3M 0B2

416-242-1000 ext. 45012

achristofides@hrh.ca, vpastoric@hrh.ca, wqazi@hrh.ca

## ***Indwell Team***

### **Indwell**

Many health care organizations talk about the importance of the social determinants of health, few build their practice on it. Indwell is a supported housing organization that is transforming lives and re-defining community mental health. Indwell integrates housing design, development, project management, clinical and instrumental support services in a unique blend that creates unparalleled opportunities for individuals emerging from homelessness and institutionalization. Beyond just “stabilization,” people who live at Indwell flourish; finding community, work, opportunity for education and an affirmation of their humanity. To see an image of people, who were homeless but now with Indwell, happily preparing food for a neighbouring school’s food and nutrition program, you know that you are looking at something very different.

When you meet anyone at Indwell, staff, volunteers or tenants, Indwell’s values of affirming dignity, love and hope are evident. The primacy of the relationship with tenant’s and the focus on maximizing opportunities for community belonging are everywhere to see. Indwell’s leadership is inspirational; few organizations demonstrate capacity to name and maintain organizational culture as its essence. Even fewer organizations achieve cultural consistency with the growth and scale of Indwell. Evident in the design of facilities and in the actions of staff is the belief that housing with support creates the space for people to unlock their potential. To see individuals move from a place of extreme vulnerability to a place of stability, agency and competence is evidence of Indwell’s firm belief in the resiliency of the human spirit.

#### **Personne-ressource : Steven Rolfe**

Director, Mental Health Services

Indwell

1430 Main St. E., Hamilton

905-529-0454

steven@indwell.ca

***Making Memories Team***  
**Western Health**

In 2015/16 Resident experience surveys identified the need to enhance availability and types of activities and to alleviate worry, boredom and loneliness. An interdisciplinary team of staff & volunteers was established to review these results and engage with residents, families and other stakeholders to review innovations in other homes and to develop an improvement plan. The result of the collaboration was magical resulting in the Making Memories initiative!

The focus of Making Memories is to provide all residents (n= 434) with an opportunity to experience a special wish. The vision is to enhance each resident's lives one wish at a time. The initiative is integrated across 7 homes in 6 communities. A regional team (which includes a family advisor) reviews and mobilizes resources to enable wishes. Up to November 30, 2018 a total of 49 special wishes have been realized. These special wishes have included pampering at a local spa, meeting celebrities (i.e. Don Cherry) and numerous celebrations at home or in the community such as family weddings, music concerts, and graduations. All of these wishes have been enabled at no cost to the resident, family or organization due to the generosity of staff, community businesses and partners.

The power of this initiative has also been experienced by everyone. The sense of engagement, empowerment and pride are evident from all stakeholders. The profound, lasting impact as described by one family: "the smile on my mom's face. It was one of the last I saw (resident later deteriorated).

**Personne-ressource : Patricia Barrett**  
Recreation Specialist, Co-Lead Making Memories  
Western Health  
P.O. Box 2005, Corner Brook, NL, A2H 6J7  
709-637-3999  
patriciabarrett@westernhealth.nl.ca



## **Kelly Reid**

Kelly Reid has spent his career developing and implementing innovative services for Victoria's most vulnerable: those living with mental health and substance use (MHSU) challenges, many of whom are homeless. Kelly inspires his coworkers to put clients first and focus on a client-centred system of services - of crucial importance for those with substance use challenges during the opioid crisis.

Kelly's leadership and the respect he garners from co-workers, physicians and community not-for-profit service partners have improved MHSU services in Island Health. Examples include:

- Facilitating implementation of cross-sectoral initiatives across Vancouver Island in response to the overdose crisis:
  - Outpatient Rapid Access and Addiction Clinic (Victoria)
  - Supervised Consumption Service site (Victoria)
  - Access to Opioid Agonist Therapy
  - Increased involvement of People with Lived Experience/Peers
- Housing advocacy to deliver effective services for those with MHSU
- Participating in Greater Victoria Coalition to End Homelessness since its inception (2008) which has fundamentally reshaped focus of this issue on southern Vancouver Island.
- Promoting direct involvement of clients and families in quality improvement initiatives, including in client-informed recovery programs.

Kelly's work is so significant he was recognized with a Victoria Leadership Award in 2015.

Kelly demonstrates kindness and compassion with patients, staff and the community. He always has time for one more client, problem or question. Not for profit partners are crucial to effective MHSU service. Partners describe Kelly as a collaborative listener, seeking ideas and opinions of others and focused on building bridges between health services and the not-for-profit-sector.

### **Contact: Kelly Reid**

Director, Mental Health and Substance Use (South Island)

Island Health

c/o Royal Jubilee Hospital, 1952 Bay Street, Victoria BC V8R 1J8

1-250-519-5300 ext. 13180

kelly.reid@viha.ca

## 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.

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ

## LAURÉATS

---

### **BC Interior**

#### **Mme Colleen McEachern, CHE**

Directrice, Planification des immobilisations  
et conception d'essais cliniques  
Interior Health Authority

### **BC Lower Mainland**

#### **Mme Kris Gustavson**

Directrice, Agrément et amélioration de  
l'expérience, de la sécurité et des résultats  
des patients  
PHSA

### **Bluenose**

#### **M. Brent Van Buskirk, CHE**

Directeur, Stratégies relatives aux systèmes  
de santé et relations gouvernementales,  
région de l'Atlantique  
Medtronic

### **Eastern Ontario**

#### **Mme Jennifer Proulx, CHE**

Directrice, Systèmes intégrés de prestation  
de soins  
Centre hospitalier pour enfants de l'est de  
l'Ontario

### **GTA**

#### **Mme Sonia Jacobs**

Vice-présidente, Qualité et engagement des  
clients  
Bellwoods Centres for Community Living

### **Hamilton and Area**

#### **Mme Sarrah Lal**

Directrice principale, MGD Initiative for  
Innovation in Healthcare; professeure  
adjointe, Division de l'éducation et de  
l'innovation, Département de médecine,  
École de médecine Michael G. DeGroot,  
Université McMaster

### **Manitoba**

#### **Mme Marilyn Robinson, CHE**

### **NEON Lights**

#### **Mme Andrea Reibmayr, CHE**

Coach  
ARC Executive Coaching

### **Québec**

#### **M. Daniel Ayotte, CHE**

Lieutenant-Colonel, Chef d'État-Major,  
4e Groupe des Services de Santé  
Forces armées canadiennes, Base militaire  
Longue-Pointe

### **South Alberta**

#### **Mme Nancy Hughes**

Vice-présidente et directrice de  
l'exploitation  
Bethany Care Society

### **Southwestern Ontario**

#### **Mme Julie Campbell**

Infirmière navigatrice, Aide médicale à  
mourir  
RLISS du Sud-Ouest

### **Vancouver Island**

#### **M. Bart Johnson, CHE**

Gestionnaire, Systèmes et processus pour la  
sécurité des patients  
Vancouver Island Health Authority

## Prix pour le leadership distingué du CCLS

Le Prix pour le leadership distingué du CCLS rend hommage à un champion de l'amélioration du rendement. Les lauréats de ce prix seront des leaders passionnés et visionnaires qui ont dirigé des changements transformateurs et qui ont démontré un engagement et une collaboration exemplaires ainsi qu'un dévouement pour l'accroissement de la capacité de leadership.

CANADIAN COLLEGE OF  
HEALTH LEADERS



COLLÈGE CANADIEN DES  
LEADERS EN SANTÉ

## LAURÉAT

### John King, CHE

---

Pendant sa carrière de plus de 40 ans, John King a occupé des postes de cadres de direction en Saskatchewan, en Alberta et en Ontario ainsi que le poste de sous-ministre de la Santé. Un membre de longue date du Collège, John a siégé en tant que représentant de l'Alberta et de l'Ontario au sein du Conseil d'administration du CCLS avant d'en devenir président en 2010.

John est titulaire d'une maîtrise en gestion des services de santé (M.G.S.S.) de l'Université d'Ottawa et d'un baccalauréat (économique/mathématiques) de l'Université Western Ontario.

John a longtemps été un défenseur du développement personnel et, par ses efforts, a influé sur l'orientation non seulement d'individus, mais aussi d'organisations et de systèmes. On lui a décerné de nombreux prix, dont la médaille Trudeau de l'Université d'Ottawa, ainsi que le Prix pour le mentorat et le Prix de membre honoraire à vie du CCLS.

En juin 2014, John a été fait membre de l'Ordre royal de l'Étoile polaire au nom du roi de la Suède. Cette distinction est accordée à des leaders étrangers pour la promotion des intérêts suédois à l'extérieur du pays et a été remise à John en reconnaissance des 25 années pendant lesquelles il a contribué aux programmes d'échange de cadres dirigeants du secteur de la santé entre la Suède et le Canada.

John a pris sa retraite en novembre 2012 et participe actuellement à des activités de consultation dans le secteur de la santé.

#### **Personne-ressource : John King, CHE**

Conseiller stratégique

Sodexo Canada, Stryker Canada, Studer Group Canada, Odgers Berndtson Canada, SteriPro et GS1  
416-709-7249

john.king2@sympatico.ca

## 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 :**

# Honeywell

---

### Comité de sélection

**Tony Dagnone, FCCLS, FACHE (président)**

Ancien président et chef de la direction  
Centre des sciences de la santé de London

**James Hanson**

Vice-président, Exploitation et Services de soutien  
Island Health

**Mike Hickey**

MF Hickey Consulting

**Andrew Neuner, CHE**

PDG  
Health Quality Council of Alberta

**Ron Noble, FCCLS, FACHE**

Président-directeur général  
Noble Consulting Inc.

**Luis Rodrigues (membre d'office)**

Vice-président, Solutions énergétiques  
Honeywell

LAURÉATE

## Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

---

La Régie est consciente de l'importance d'établir une approche sociale, environnementale, sanitaire et financière équilibrée des impératifs économiques et en matière de durabilité et elle reconnaît le lien entre un environnement sain et une population en santé. Ainsi, elle reconnaît avoir le devoir de minimiser son impact environnemental.

Le plan énergétique et environnemental de la Régie influe sur les orientations stratégiques organisationnelles en contribuant aux buts et valeurs qui appuieront ces orientations. Il inclut les domaines du rendement, des données et de l'évaluation, de l'innovation et du changement des comportements. Une priorité particulière choisie pour refléter ces buts consiste à continuer de se concentrer sur des projets liés à l'énergie et à l'environnement qui offrent des solutions efficaces par rapport aux coûts tout en réduisant les gaz à effet de serre et l'empreinte carbone de l'organisation. C'est grâce à l'achèvement réussi de ces projets que la Régie peut démontrer son engagement à faciliter des changements des activités de l'organisation qui augmentent sa durabilité.

Cette stratégie a permis de réduire de façon importante l'empreinte carbone de la Régie grâce à la mise en œuvre de projets énergétiques et d'initiatives environnementales. Les bienfaits pour les patients, le personnel et le grand public – amélioration du confort et de l'éclairage et effets positifs sur les opérations découlant du renouvellement d'équipement et de l'utilisation efficace des services publics – illustrent davantage l'importance de ce programme.

**Personne-ressource : Robert Barss, CET, CCHFM, CHFM**

Gestionnaire, Gérance de l'environnement

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

90 Glen Allan Drive, Bridgewater (Nouvelle-Écosse) B4V 3S6

902-543-4604, poste 2470

Robert.Barss@nshealth.ca

## AUTRE CANDIDAT

---

### **The Perley and Rideau Veterans' Health Centre**

The \$6.6 million investment in retrofits made in 2011 continues to help finance innovations and improvements in care at The Perley and Rideau Veterans' Health Centre. Ontario's third-largest long-term care (LTC) home, Perley Rideau features five interconnected buildings on a 25-acre campus. It is home to 250 Veterans and 200 other seniors in LTC, and more than 150 in independent apartments.

To complement the 2011 construction of two energy-efficient apartment buildings, Perley Rideau installed 1,200 photovoltaic panels with a total generating capacity of 250kW, and completed more than 100 energy-efficiency and water-conservation retrofits. The project involved everything from upgrades to lighting and HVAC systems, to the installation of a new central heating and cooling plant, and the replacement of more than 550 toilets with high-efficiency models.

Electricity from the solar panels flows into the provincial grid, yielding more than \$200,000 annually through Ontario's Feed-In Tariff Program. The other measures reduce energy and water consumption, along with waste-disposal fees, lowering annual operating costs by more than \$360,000. The positive impact on the bottom line helps Perley Rideau to improve quality of care and to innovate. Students enrolled in Algonquin College's Personal Support Worker program now study in an on-site classroom, for instance. And in 2019, Perley Rideau will establish Canada's only Centre of Excellence in Frailty-Informed Care. The Centre will conduct research, develop best practices in care and transfer the knowledge needed to address the emerging crisis in frailty care. At Perley Rideau, environmental stewardship and leadership in care go hand-in-hand.

**Contact: Akos Hoffer**

Chief Executive Officer

The Perley and Rideau Veterans' Health Centre

1750 Russell Road, Ottawa, ON, K1G 5Z6

613-526-7171 ext. 2207

info@prvhc.com



## Prix d'excellence en matière de diversité et d'inclusion

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 et l'inclusion 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

**Dwight Nelson, CHE (président)**

Président et chef de l'exploitation  
Carewest

**D<sup>r</sup> Brendan Carr, CHE**

Président-directeur général  
William Osler Health System

**Brenda Flaherty (excusée)**

Vice-présidente directrice et cheffe de  
l'exploitation  
Centre des sciences de la santé d'Hamilton

**Jim Hornell**

PDG  
e-Health Saskatchewan

**Scott Jarrett**

Vice-président administratif et chef des  
programmes cliniques  
Hôpital Humber River

**Norm Peters**

Directeur général, Chirurgie, soins  
ambulatoires et lutte contre le cancer  
Island Health

**Normand St-Gelais (membre d'office)**

Directeur, Responsabilité organisationnelle  
Sodexo Canada

## LAURÉAT

### Services de santé de l'Alberta

---

À titre de plus grand fournisseur de soins de santé au Canada, les Services de santé de l'Alberta reconnaissent qu'un engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion est essentiel pour améliorer l'expérience de ses effectifs et de la population albertaine diversifiée qui dépend d'eux pour obtenir des soins et des services de grande qualité centrés sur le patient. L'organisation a mis en œuvre plusieurs initiatives et activités pour soutenir la diversité et l'inclusion. Il a :

- enchâssé la diversité et l'inclusion dans sa stratégie du personnel et dans ses quatre stratégies fondamentales;
- créé un conseil de la diversité et de l'inclusion pour prioriser et guider les activités dans ce domaine;
- élaboré un cadre et une structure de gouvernance pour guider les activités relatives à la diversité et l'inclusion;
- lancé une nouvelle initiative, appelée Change the Conversation ou CTC (changer la conversation). Cette initiative donne aux employés des outils pour s'attaquer aux comportements irrespectueux;
- mis en œuvre d'initiatives pour :
  - sensibiliser le personnel aux différentes célébrations culturelles;
  - créer des milieux inclusifs pour sa main-d'œuvre;
  - réduire les obstacles auxquels font face les populations marginalisées voulant accéder aux soins et aux services;
- consacré des ressources et donné une formation au personnel, aux bénévoles et aux soignants pour qu'ils offrent des soins et des services sensibles à la culture, les ressources étant axées sur :
  - des activités d'acquisition de talents visant les collectivités sous-représentées dans le but d'accroître la diversité de ses effectifs;
  - des activités pour soutenir, développer et accroître les effectifs autochtones et assurer la prestation appropriée et innovatrice de services de santé destinés aux peuples autochtones;
- en collaboration avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, les Services de santé de l'Alberta ont mené une enquête visant à mesurer la diversité et l'inclusion de leurs effectifs au printemps de 2018. Les résultats sont utilisés par le conseil de la diversité et de l'inclusion de l'organisation pour cerner et prioriser de futures initiatives destinées à créer des milieux de travail plus sûrs et plus inclusifs.

#### **Personne-ressource : Marni Panas**

Gestionnaire de programme, Diversité et inclusion

Services de santé de l'Alberta

9925, 109<sup>th</sup> Street, porte 900, Edmonton (Alberta) T5K 2J8

587-786-6373

marni.panas@ahs.ca

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie- et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)**

Dans la tourmente, croire à l'inclusion au travail de personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme au profit de toute une collectivité!

Après 20 ans d'implication dans une entreprise, mars 2018 a marqué le parcours professionnel de 19 personnes ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA). L'annonce du géant Walmart de mettre fin à l'accueil des travailleurs bénévoles a amené une perte de leur réseau social et de leur identité professionnelle.

La direction et chercheurs de notre Institut universitaire en DI-TSA furent proactifs sur la scène provinciale pour sensibiliser la population et réaffirmer des concepts de l'intervention clinique tels que l'autodétermination et l'utilisation du potentiel de chacun. Au cours d'une vie, toute personne est à risque de perdre son emploi. Les gestionnaires et leurs équipes se sont assurés que chacun soit considéré à part entière face à de nouveaux horizons pour l'atteinte de son projet de vie.

En cinq semaines, les personnes et leur famille sont demeurées actives, se sont investies dans des actions communautaires, ont vécu des expériences pour intégrer un nouveau milieu correspondant à leur profil. Pour la communauté, une conscience collective face à la différence et au potentiel des personnes a été porteuse d'un vent d'empathie et de soutien dans la région. Les intervenants ont constaté la nécessité d'agir à chaque étape de cette trajectoire inclusive et ont éprouvé une grande valorisation. Le fort leadership a assuré un discours porteur de transparence et de respect.

#### **Personne-ressource : Jacinthe Clouthier**

Directrice adjointe des services spécifiques et spécialisés clientèle adulte DI-TSA  
Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie- et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)

3255, rue Foucher, Trois-Rivières

819-379-7732 ext. 12235

[jacinthe\\_clouthier@ssss.gouv.qc.ca](mailto:jacinthe_clouthier@ssss.gouv.qc.ca)

## **Grand River Community Health Centre-Brantford Ontario**

The Grand River Community Health Centre (Brantford, Ontario) embraces diversity and the advancement of inclusiveness. The Centre believes in health equity and well being for all citizens. A wide range of initiatives are pursued in support of: Seniors, Indigenous Persons, the LGBTQ2S+ community, immigrants and migrant farm workers, those facing poverty and homelessness, and persons with mental health and addictions challenges. The Centre partners with numerous other agencies, many of which come together in a forum known as the Grand River Healthy Communities collaborative (co chaired by the Centre and Public Health), which advances understanding of social determinants of health and facilitates tangible action to address identified needs.

Through the agency's base budget commitment and through grants, several initiatives have been launched that facilitate ally-ship with, and cultural awareness of diverse populations, such as indigenous persons and the LGBTQ2S+ community. The Centre embraces community development principles which often call for initiatives to be passed on to others whose energies ensure sustainability. Work environments are enriched at the Centre and at other partnering agencies where GRCHC facilitates training. Innovation and "busting barriers" to access, are often key success factors, such as Friday evening clinics for migrant workers, in grocery stores, aided by translators and Spanish speaking staff. The Centre embraces the health and wellbeing model championed by Ontario Community Health Centres which targets marginalized populations and health equity, values diversity and cultural safety, and advances inclusiveness.

### **Personne-ressource : Janet Noble**

Director of Primary Care and Community Health  
Grand River Community Health Centre-Brantford Ontario  
363 Colborne Street, Brantford, Ontario, N3S 3N2  
519-754-0777 ext. 255  
inoble@grhc.ca

## **Hamilton Health Sciences**

Hamilton Health Sciences (HHS) is a leading healthcare organization in Southern Ontario. It is the largest employer in Hamilton with over 15,000 staff, physicians, researchers and volunteers who serve the health needs of approximately 2.3 million residents of Hamilton and West Niagara. The principles of diversity and inclusion are fundamentally at the core of how HHS ensures its employees and patients have a positive experience at each touchpoint within the organization.

Diversity and inclusion have recently been identified as a key enabler in HHS' People Plan. The People Plan seeks to align HHS' people-focused initiatives with its operational goals. The importance of diversity and inclusion was highlighted as a key priority in the first year of the People Plan, which was endorsed by HHS' Board of Directors and the Executive Leadership Team further emphasizing the commitment that HHS has to diversity and inclusion.

HHS actively strives to create an environment where people's diverse perspectives are valued and inclusion is cultivated allowing them to feel dignified, engaged, enabled, and empowered to deliver on HHS' mission of Best Care for All. HHS recognizes its people are best positioned to do this by increasing the skills, confidence, and capabilities of its people through key projects, such as a demographic survey, focus on disability employment, and a trans inclusive service and care program; training and education, such as The Working Mind, Ally Training, and LGBTQ+ Positive Space Training; and events, such as Black History Month celebrations and an annual LGBTQ+ pride event.

### **Personne-ressource : Jane Hastie**

Human Rights and Inclusion Specialist  
Hamilton Health Services  
100 King St. West., Suite 2100, Hamilton, ON L8P1A2  
905-521-2100 ext. 73475  
hastie@hhsc.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

#### **Victoria Kaminski (présidente)**

Consultante en soins de santé

#### **Bonnie Cochrane, CHE (membre d'office)**

Directrice générale, Huron

Directrice générale, Studer Group Canada

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

Vice-présidente principale, UHN et PMH

Réseau universitaire de santé

#### **Eric Hanna, CHE**

Président-directeur général

Arnprior Regional Health

#### **Janet Knox, CHE**

Présidente-directrice générale

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse

#### **Arden Krystal, CHE**

Présidente-directrice générale

Centre régional de santé Southlake

#### **Marc LeBoutillier, CHE**

Directeur général

Hôpital général de Hawkesbury

**LAURÉAT**

## **Hôpital Humber River**

---

L'Hôpital Humber River (HRH) poursuit inlassablement ses efforts pour améliorer la qualité des soins aux patients et le soutien de leurs familles. Intégré directement dans sa mission – travailler ensemble pour innover et prodiguer des soins de santé avec compassion dans notre collectivité –, le concept du travail collaboratif visant à apporter des améliorations est ce qui motive le personnel, les médecins et les bénévoles de l'Hôpital.

L'HRH a mis en place des moyens innovateurs qui améliorent l'expérience humaine en soins de santé. Au cours des deux dernières années, nous avons :

- mérité la première place, parmi les hôpitaux pairs du Réseau local d'intégration des services de santé du Centre, pour l'expérience globale vécue à l'hôpital;
- obtenu l'acceptation de 40 activités universitaires qui étaient des améliorations conçues conjointement avec notre comité consultatif des patients et familles, nos comités spécialisés de patients et familles (par exemple, en bariatrie, oncologie, néphrologie, etc.) et nos conseils de réinvention des soins aux patients (comités d'amélioration de la qualité des unités particulières);
- opérationnalisé le centre d'appels postérieurs à la sortie de l'hôpital;
- tiré parti des technologies automatisées et d'information et de communication innovatrices pour améliorer l'expérience des patients :
  - robot humanoïde,
  - centre de commandement,
  - voiture miniature Tesla;
- établi des collaborations pour améliorer l'expérience des patients, par exemple, avec :
  - l'Université York – pour le bien-être en matière de santé mentale;
  - le groupe Studer – dans le cadre de notre plan d'amélioration de la qualité pour l'exercice financier 2018-2019, où nous avons mené un projet pilote de tournées des patients pour améliorer l'expérience des soins en temps réel.

Globalement, l'approche de l'expérience et de la mobilisation des patients qui a été mise en œuvre contribue à améliorer la sécurité en intégrant des facteurs humains dans les activités de l'hôpital et en créant des investissements pour les patients et les familles. Au cours des deux dernières années, les indicateurs de la sécurité systémique ont démontré une diminution soutenue des incidents graves, des erreurs de médication et des taux d'infection.

**Personne-ressource : Trevor Hall**

Directeur, Qualité et sécurité des patients  
Hôpital Humber River  
1235, avenue Wilson, Toronto (Ontario) M3M 0B3  
416-242-1000, poste 82120  
thall@hrh.ca

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Bethany Care Society**

Bethany Care Society's executive team created Vision 2020 in 2015, an organization-wide call to action for cultural change. Everyone from board members to frontline staff and partners like Aramark engaged in transformative change, responding to resident and family expectations. The changing economy altered funding models and current staff satisfaction contributed as a catalyst for Bethany Care Society to drive new behaviours across the organization through team engagement.

The priority of Vision 2020 was to embed Service Excellence throughout the organization, bringing everyday excellence into daily practices and routines. WAVE was created as an expression of the fundamental idea that **We Action our Values Everyday** and supports the premise that exemplary service is central to Bethany's position as an industry leading care provider. WAVE has four key pillars: Leadership Development, Performance Management, Recognition and Service Excellence Standards. All of these things working together to help to ensure that Bethany Care Society creates positive and meaningful experiences for residents, families, tenants, staff and volunteers. WAVE is about striving for excellence, every day and in everything—from the care provided, to day-to-day interactions with residents, tenants, staff and volunteers, how people greet each other, how they support each other and how exceptional people providing exceptional care are recognized. This intention behind everything Bethany does is to improve the life of residents.

Bethany Riverview is the culmination of decades of transformative organizational work. The facility reflects this learning in the design details, in the work routines, the culture of how people interact and the method of how service is delivered. Bethany Care Society believes they have something special and so do the residents and families.

**Personne-ressource : Nancy Hughes**

Vice President & Chief Executive Officer

Bethany Care Society

2915 26th Ave SE, Calgary AB

403-210-4603

Nancy.Hughes@Bethanyseniors.com



**South East Local Health Community Health Centres (CHC)  
(Gateway CHC, Country Roads CHC, Kingston Rideau CHC, Rideau Community Health Service,  
and Belleville and Quinte West CHC)**

Oral health is a fundamental part of overall health and quality of life, however, there are many barriers preventing access to this care for patients including income, unemployment, no insurance coverage and sometimes the lack of awareness for the importance of oral health. Across Ontario in 2015, nearly 61,000 visits to hospital Emergency Rooms were for oral health problems - 3,779 visits were in the south east. The individuals and families disadvantaged by these barriers and affected by chronic oral care issues, often represent the top 10% of the population inappropriately utilizing acute health care services for management of dental pain.

The South East Local Health Integration Network introduced the Oral Health Program in 2013, to provide oral health promotion and treatment services through south east Community Health Centres, representing a unique approach to improving health outcomes and the well-being of the population. Included with this approach is assistance in navigating a range of supports and programming, including attachment to primary care resources when required. This program is geared towards meeting the needs of those facing financial barriers and who are at risk of severe oral health issues. This includes low income seniors, families and individuals without dental insurance, and those who have an adjusted family net income of \$35,000 or less per year.

The feedback from families and clients who have benefitted from the program provide uplifting stories which reinforces the importance of the program and this work, which has been life changing for so many.

**Personne-ressource : Marty Crapper**

Improving access to better Oral Health

South East Local Health Community Health Centres (CHC)

Country Roads Community Health Centre 4319 Cove Road, Box 58 Portland, ON K0G 1V0

613-272-3443 ext. 242

mcrapper@CRCHC.ON.CA

***Island Health Forensic Nurse Examiner Program***  
**Island Health (Vancouver Island Health Authority)**

Island Health's Forensic Nursing Program sees patients of all ages and genders post sexual assault and domestic violence. Many times survivors of these violent crimes do not seek medical care or report the incident to anyone. Several factors impede patients from seeking care, including barriers to accessing care, social stigmatization, lack of knowledge that the service exists, what a forensic nurse can do, and where to find one.

The Forensic Nursing Program aims to reduce these barriers to accessing care by bringing the mobile service to the patient — having one localized team that responds to other rural communities, other emergency departments, and urgent care facilities. A key objective of the program is getting out into the community to educate the public about forensic nursing and what our patients' options are for their care. To accomplish this objective Island Health launched the #TrustYourself social media campaign which aims to educate the public about forensic nursing, reduce the barriers of stigmatization surround sexual assault and domestic violence and uses empowering language rather than shaming language. The campaign has begun breaking down the barriers to accessing medical forensic care for survivors of sexual assault and domestic violence. It has sparked a public conversation looking at how social stigmatization can impact survivors and uses survivors' words to empower others to access care and encourage others to get care. The program has allowed for cross-functional collaboration with students (end users), program area, clinical providers, communications, and partners at colleges and universities.

**Personne-ressource : Dr. Elin Bjarnason**

Vice President, Clinical Service Delivery

Island Health

1952 Bay Street Victoria, British Columbia V8R 1J8

250-370-8602

Elin.Bjarnason@viha.ca

## **Hôpital Montfort**

Nous savons très bien que les gens qui se rendent à l'urgence n'ont pas envie d'être là. Voilà pourquoi l'équipe de l'urgence à l'Hôpital Montfort, à Ottawa, a mis tant d'énergie à améliorer l'expérience des patients au courant de la dernière année. Pour ce faire, l'équipe s'est appuyée sur les meilleures pratiques, mais aussi les suggestions de patients-partenaires et des commentaires obtenus lors de tournées auprès des patients, des employés et des médecins.

En ajustant les horaires afin de mieux répondre aux heures de haute fréquentation; en étendant jusqu'à minuit la présence d'une infirmière praticienne dans la zone verte pour s'occuper des patients moins urgents; en installant un nouveau tomodensitomètre (CT scan) dans les locaux de l'urgence grâce à l'appui de la Fondation de l'Hôpital Montfort; et en peaufinant toutes les étapes du processus, le temps d'attente avant l'évaluation initiale par un médecin ou une infirmière praticienne a diminué de deux heures en moyenne dans les derniers 18 mois et nos patients ont passé 30 minutes de moins à l'urgence.

« Ce sont 30 minutes de moins à payer le stationnement, 30 minutes de moins à payer la gardienne, et surtout 30 minutes de moins à vivre l'inquiétude de ne pas savoir ce que l'on a », affirme Sophie Parisien, directrice de l'urgence.

Les améliorations ont bénéficié à chacun des plus de 56 000 patients qui se sont présentés à l'urgence de Montfort entre janvier en décembre 2017.

Toutes les améliorations apportées à l'urgence de l'Hôpital Montfort se veulent centrées sur la personne et sont réalisées « avec vous et pour vous », en ligne avec la mission, la vision et les valeurs de Montfort, l'hôpital universitaire francophone de l'Ontario.

### **Personne-ressource : Sophie Parisien**

Directrice Clinique

Hôpital Montfort

713 chemin Montréal, Ottawa, ON, K1K 0T2

613-746-4621 ext. 3118

sophieparisien@montfort.on.ca

## 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

**Arden Krystal, CHE (présidente)**  
Présidente-directrice générale  
Centre régional de santé Southlake

**Caroline Barbir, CHE**  
Présidente-directrice générale  
Centre de santé et de services sociaux de  
Laval

**Barbara C. Hall, CHE**  
Présidente-directrice générale  
Maxxcare Solutions

**Janice Kaffer, CHE**  
Présidente-directrice générale  
Hôtel-Dieu Grace Healthcare

**Sheri Whitlock (membre d'office)**  
Directrice, Marketing mondial  
BD Canada

**Goldie Luong**  
Directrice, Projets spéciaux en soins actifs  
Vancouver Coastal Health Authority

**Derek McNally (excusé)**  
Vice-président administratif, Services  
cliniques, et chef des soins infirmiers  
Système de santé de Niagara

**Wendy L. Nicklin, CHE, FACHE**  
Présidente du Conseil d'administration  
International Society for Quality in Health  
Care

**LAURÉAT**

## **Réseau universitaire de santé**

*Équipe de transformation Caring Safely*

---

En 2016, le Réseau universitaire de santé (UHN) a lancé, en collaboration avec le Hospital for Sick Children, une ambitieuse initiative visant à réduire les préjudices évitables. Appelée Caring Safely, l'initiative représente l'engagement de l'UHN à réduire à néant les préjudices évitables causés aux patients, aux soignants et au personnel grâce à une transformation dans tous ses établissements pour en faire une organisation de santé apprenante et à haute fiabilité.

En plus de mobiliser le personnel, les médecins, les apprenants, les patients, les soignants et les bénévoles pour favoriser une culture de sécurité positive à l'UHN et d'établir un cadre uniforme pour catégoriser et analyser les préjudices, l'UHN s'est concentrée sur la réduction des cas de six événements indésirables reconnus comme causant un nombre disproportionné de préjudices évitables aux patients pendant leur hospitalisation : les événements préjudiciables liés aux médicaments, les infections à *C. difficile*, les infections liées aux cathéters centraux, les chutes, les escarres et les infections du site opératoire.

L'UHN a créé un programme d'amélioration de la qualité dans l'ensemble de l'organisation pour réduire ces six incidents liés à l'hospitalisation en mettant en œuvre des ensembles de mesures de prévention fondées sur des données probantes dans toutes les unités de patients hospitalisés, de soins intensifs et de soins périopératoires. Pour veiller à ce que le personnel ait suffisamment de temps pour intégrer ces pratiques de prévention, une approche de mise en œuvre échelonnée a été utilisée pour cibler les unités où se produisaient le plus d'événements indésirables de chaque type liés à l'hospitalisation. Après la première année complète d'application à grande échelle pendant laquelle chaque unité a mis en œuvre au moins un ensemble de mesures de prévention de ces incidents, l'initiative de l'UHN a permis d'éviter 239 cas d'événements préjudiciables liés à l'hospitalisation, ce qui correspond à 2,6 millions de dollars en coûts évités et à 1 250 jours-lits additionnels évités. En prévenant 239 cas, l'UHN a pu traiter 195 patients de plus.

**Personne-ressource : Emily Musing**

Vice-présidente, Qualité et sécurité, et agente principale, Sécurité des patients

Réseau universitaire de santé

Hôpital Toronto General

R. Fraser Elliott Building, 2<sup>e</sup> étage, porte 420

200, rue Elizabeth, Toronto (Ontario) M5G 2C4

416-340-3621

[emily.musing@uhn.ca](mailto:emily.musing@uhn.ca)

## AUTRE CANDIDATS

---

### ***Le partenariat de la gestion quotidienne de la qualité des soins et des services Centre intégré de santé et de services sociaux Montérégie-Est (CISSSME)***

Depuis 2011, les chutes sont une des causes les plus fréquentes d'événements indésirables et en légère augmentation chaque année (MSSS :2011-2016). Lors de l'analyse, nous constatons que les mesures correctrices mises en place ont peu d'incidence sur ce nombre. La vision du problème demeure partielle et il y a absence de participation de l'utilisateur/proches et de l'équipe interdisciplinaire dans le processus d'analyse.

Partant de ce problème, ce projet d'amélioration visait donc la participation de l'utilisateur/proches et l'équipe interdisciplinaire dans l'analyse d'un événement indésirable. L'objectif était de « diminuer de 15 %, le taux de chutes et les blessures qui en découlent à l'unité Du Palais du CHSLD Hôtel-Dieu pour l'année financière 2017-2018 ». La cible a été atteinte et dépassée par une diminution de 27 % du taux de chutes, car nous avons identifié des idées de changements, notamment :

- Impliquer l'utilisateur-ressource dans les comités ;
- Impliquer l'utilisateur/proches au processus d'analyse des chutes ;
- Impliquer l'équipe interdisciplinaire au processus d'analyse par la mise en place du caucus qualité/sécurité, de la croix de sécurité et des tournées intentionnelles.

Concrètement, l'équipe projet a implanté un nouveau processus d'analyse des incidents/accidents, maintenant perçu comme étant clinique et non administratif et valorise le rôle et l'implication des préposés aux bénéficiaires en hébergement. En complément, l'utilisateur et ses proches collaborent à l'identification d'actions d'amélioration personnalisées visant à éviter la récurrence des chutes, ce qui a apporté des résultats concrets. Le projet-pilote sera déployé à l'ensemble des unités de vie des 16 CHSLD du CISSS de la Montérégie-Est.

#### **Personne-ressource : Michèle Ouellet**

Chef à la gestion intégrée de la qualité

Centre intégré de santé et de services sociaux Montérégie-Est

1019, rue Gauthier, bureau 315, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 8T2

450 778-5959 ext. 13988

michele.ouellet.cisssme16@ssss.gouv.qc.ca

***The Mantra of Standardized Best Practices: Catheter-Associated Urinary Tract Infection (CAUTI)***

**Hamilton Health Sciences – Juravinski Site**

Urinary tract infection (UTI) is the most common healthcare-associated infection. Catheter-associated urinary tract infections (CAUTI) account for up to 80% of these (Parker, et al, 2017). The Juravinski Hospital (JH) is a large academic tertiary care facility and Regional Cancer Centre in Ontario, Canada. The JH participates in the National Surgical Quality Improvement Program (NSQIP); baseline data indicated higher than expected UTI rates among Gynecology Oncology patients at the Juravinski Hospital (10th decile).

Multiple concurrent PDSA cycles were implemented to collect data and drive quality improvement initiatives. An environmental scan of current state, pre and post education practice audits conducted in OR and on surgical units and a NSQIP custom field developed to track the number of urinary catheters indwelling days were created. Basic Strategies to Prevent CAUTIs took a collaborative approach involving an interprofessional team including clinical managers, physicians, nurses, and portering services. CAUTI rates and post op catheter removal dates were tracked by NSQIP data collection. Raw NSQIP data was reviewed monthly and risk-adjusted data reviewed once available.

The result was that NSQIP data Gynecology Oncology surgical patient CAUTI rates dropped from the 10th to 6th decile in the first year of the project. NSQIP data also revealed an escalating rate of early catheter removal rate in the first year of the project with a significant spike in uptake of strategies post education. Supplies and equipment were upgraded to meet best practice needs.

**Personne-ressource : Dr. Clare Reade**

Gynecology Oncologist  
Hamilton Health Sciences – Juravinski Site  
711 Concession St, Hamilton ON, L8V 1C3  
905-387-9495 ext. 64801  
creade@hhsc.ca

## **Humber River Hospital**

Humber River Hospital (HRH) serves a dynamic community in Northwest Toronto, housing the busiest emergency department in Ontario with an average of 390 visits per day. Recognized as North America's first digital hospital it is also prestigiously LEED Gold certified. HRH has established a collaborative and interprofessional team approach, which includes the engagement of senior management, frontline clinicians and, patients and families and leverages information, communication, and automated technologies to deliver highly reliable and quality care.

HRH's approach to safety behaviours for error prevention is directly related to understanding how human factors can be embedded into hospital operations both from a provider and patient/family perspective. Over the past two years, applied and sustained improvements have resulted in improvements in patient safety. This is evidenced by a decrease in critical incidents (FY1617 n =7; FY1718 n=4; FYTD1819 n=0).

Numerous initiatives were undertaken to enhance patient experience, safety and quality care, notably leveraging humanoid robots to support coping, cooperation, and resilience of paediatric patients in the operating room and introducing the Quality Command Centre to enhancing real-time measuring and monitoring of safety through embedding situational awareness. These projects support the notion of working together to achieve excellence in patient care and continuing the journey of being a high reliable hospital. HRH's goal is to co-create "human-based" safety systems together, to drive experience and empower the true end-users of healthcare: patients and families.

### **Personne-ressource : Trevor Hall**

Director, Quality & Patient Safety  
Humber River Hospital  
1235 Wilson Avenue, Toronto. M3M 0B2  
416-242-1000 ext. 82120  
Thall@hrh.ca



***Antimicrobial Stewardship Innovative Practice Model***  
**Mackenzie Health**

Mackenzie Health launched a multi-year, multi-phase Antimicrobial Stewardship Program implementation over a five-year period to support improved and enhanced patient safety across the hospital. The Accreditation Canada-praised, hospital-wide initiative used structured project management methodology and introduced an innovative, collaborative practice model co-developed by the ASP team and Pharmacy.

Initial phases of implementation yielded a 17 % reduction in inpatient antimicrobial usage and 52% reduction in hospital-acquired Clostridium difficile infection (HACDI) rates. With the goal of sustaining these successes across the organization, the team implemented wide-spread adoption through a unit pharmacist-led ASP model, that required significant education and change management. Within one year of full implementation, hospital-wide, the innovative model demonstrated its ability to sustain the significant antimicrobial reductions and improve patient safety, by further decreasing antimicrobial usage by 10% and HACDI by 19 % (total reduction 27% and 71% respectively). The new ASP model was also able to maintain the improvements in pseudomonas antibiotic resistance achieved by the ASP team.

Integral to the ASP's expansion success was a multidisciplinary approach and ongoing mentorship provided by the ASP team to nurture clinical excellence, empower clinical pharmacists and provide quality assurance. To our knowledge, this sustainable model is unique and can greatly improve patient safety by influencing safer, evidence-based antimicrobial prescribing practices.

**Personne-ressource : Susan Simao**

Pharmacy Manager

Mackenzie Health

10 Trench Street, Richmond Hill, ON L4C 4Z3

905-883-1212 ext. 7155

[susan.simao@mackenziehealth.ca](mailto:susan.simao@mackenziehealth.ca)

***Patient Identification Project: We Check ID. Every Patient. Two Times. Every Time.***  
**Niagara Health**

The use of two client identifiers before providing any service or procedure in the care environment is a Required Organization Practice (ROP) identified by Accreditation Canada and a best practice identified by the Canadian Patient Safety Institute (CPSI). Patient identification errors can create a significant patient safety risk resulting in preventable harm: medications and/or treatments may be provided to the incorrect patient in the event that the confirmation of two patient identifiers is not completed.

A review of our baseline data in 2015 illustrated that a standardized evidence informed approach to patient identification was required to enhance practice at Niagara Health. Executive Leadership endorsed an interprofessional team approach that included participation from clinical leaders, patient facing frontline clinicians, physicians, quality specialists, educators and patients/families. The Project Team created a campaign to engage all providers, patients and families to improve safe practice and achieve Niagara Health's purpose of delivering Extraordinary Caring. In fall of 2015, Niagara Health launched the comprehensive patient safety initiative branded as "We Check ID-Every Patient. Two Times, Every Time". The campaign included organization wide awareness of checking patient identification as a best practice, project branding, development of a corporate policy and procedure, creation of a sustainability plan that included ongoing education, auditing, compliance monitoring and reporting. The initiative has raised organizational awareness and demonstrated progressive reductions in errors or near-misses reported through the hospital incident management system over the two-year period since its introduction.

**Personne-ressource : Zeau Ismail**

Director of Interprofessional Practice

Niagara Health

1200 Fourth Avenue, St. Catharines, ON, L2S 0A9

905-378-4647

zeau.ismail@niagarahealth.on.ca

***Patients for Patient Safety Canada***  
**Canadian Patient Safety Institute**

Patients for Patient Safety Canada (PFPS) is the patient-led program of the Canadian Patient Safety Institute (CPSI). We are patients and family members who experienced preventable harm in our healthcare system and are committed to partnering with organizations at all system levels so everyone experiences safe care.

Since 2006, we have established not only a sustainable community of patient partners but, through successful engagement in patient safety improvements from the front line, to managers, leaders and even the public and governments, we have also nurtured the growth of patient engagement in Canada. Our primary focus is safe care: we actively contribute to the development of leading patient safety and patient engagement practices as well as help identify and spread the leading practices of other organizations.

Through our relationship with CPSI, the issues and goals that matter to patients are integrated into strategic and operational plans. PFPS has continuously improved our performance using internal indicators and independent evaluators. Since PFPS is the Canadian arm of the World Health Organization Patients for Patient Safety Program, we can also benchmark our progress against other “sister” programs around the world. We measure our impact on patient safety through the success of our partners and their strategies, policies and programs.

**Personne-ressource :**

Canadian Patient Safety Institute  
#1400, 10025-102A Avenue, Edmonton, AB T5J 2Z2  
780-721-2114  
patients@cpsi-icsp.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

**Harry G. Parslow, CHE (président)**

Associé directeur  
Société Caldwell Internationale

**Katherine Chubbs, CHE**

Cheffe de zone  
Services de santé de l'Alberta

**Dianne Doyle, FCCLS**

Ancienne présidente-directrice générale  
Centre de soins de santé Providence

**François Drolet (membre d'office)**

Directeur, Relations publiques  
Roche Canada

**Wolf Klassen, CHE**

Vice-président, Soutien aux programmes  
Toronto East Health Network

**Nancy M. Lefebvre, FCCLS**

Première dirigeante clinicienne et première vice-présidente, Connaissances et pratique  
Saint Elizabeth Health Care

## LAURÉAT

### David Thompson, CHE

---

David Thompson, CHE, vice-président, Hôpitaux et programmes communautaires à la Fraser Health Authority, a plus de 20 ans d'expérience dans le système de santé de la Colombie-Britannique.

Il a occupé de nombreux postes de direction à Fraser Health et au Centre de soins de santé Providence, notamment en soins en établissement, en systèmes d'information sur la santé et en amélioration de la qualité. Il se passionne pour le développement des autres par le mentorat et il ne se contente jamais de simplement s'acquitter des responsabilités de son poste pour le faire. David laisse un véritable héritage aux nombreux jeunes talents qu'il a mentorés.

La philosophie de David en ce qui concerne le mentorat, c'est d'aider les individus à réaliser leur potentiel inné, quelle que soit l'étape où ils se situent. Il est un mentor doué de la capacité de voir les forces et le potentiel de ses mentorés et de les développer.

David est très actif au sein du Collège. Il a occupé le poste d'administrateur de la Colombie-Britannique au Conseil d'administration du Collège de 2012 à 2018 et a participé aux travaux de divers comités.

#### **Personne-ressource : David Thompson, CHE**

Vice-président, Hôpitaux et programmes communautaires

Fraser Health Authority

Surrey Central Fraser Health Offices, Surrey (Colombie-Britannique)

604-587-4667

david.thompson@fraserhealth.ca

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Todd Stepanuik**

Todd Stepanuik believes that leadership is the art of influence – that the role of good leaders is to influence others in such a way that they feel promoted, encouraged and appreciated. This way, he believes, they can duplicate and replicate these actions – thereby creating synergy within groups, teams and organizations.

Good mentoring, Todd believes, is in exposing others to leading practices and strong role models. Because mentoring is a 2-way street, he feels, that the relationship between the mentor and mentee can be used as a forum for the safe expression of ideas and feedback. In his own organizations, Todd has created ‘stretch’ roles for individuals and personally supervised them through the stretch.

In addition to this, Todd’s efforts at mentoring include, but are not limited to:

- Making commitments with his mentees with regular, frequent and high quality meetings
- Advocating for personal and professional life balance
- Giving back to his community through work on various committees and Boards of Directors
- Commitment to life-long learning

Todd believes that his actions encourage employees and physicians to support and practice new types of behaviours. In fact, Todd sees himself as the chief role model for the organization. His innate ability to establish open, trust based relationships with staff, physicians and staff makes him an accessible resource – and this in turn contributes to creating ‘safe’ mentoring environments.

### **Personne-ressource : Todd Stepanuik**

President & CEO

Middlesex Hospital Alliance

395 Carrie Street, Strathroy, Ontario

519-245-5295 ext. 5592

Todd.Stepanuik@mha.tvh.ca

## **David Kay**

I am writing a quick brief to introduce David Kaye as an exemplary candidate for the CCHL Mentorship award. I am the current Director of our emerging health leaders Mentorship program and have had the opportunity to both be a mentee of David as well as to engage him as a mentor for other mentee's. His tireless effort to share his experience and to support emerging health leaders is second to none. He has worked within his own portfolios with new executives and new senior managers to foster a workplace culture that provides the College of Physician's and Surgeons with an atmosphere of professional growth for its executive team second.

Within my own professional journey I have learned much about change management, leadership values and how to thrive through various HR situations. David has freely shared his network contacts when I have needed to further pursue leads on my own professional journey.

A follower of both transformative leader principles and authentic leadership, David Kay exudes a compassionate guidance that is counterbalanced with a desire for excellence within himself, his executive team and the healthcare profession in general.

It is with ease that I recommend David for this award as he has transformed his own organizational culture through developing mentorship program as well as through his own commitment to mentorship. He has also contributed outside of his direct organization to the rest of healthcare through continued support of the mentorship of emerging health leaders.

### **Personne-ressource : David Kay**

COO

College of Physicians and Surgeons Alberta

2700 – 10020 100 Street NW, Edmonton Alberta

780-423-4764

David.Kay@cpsa.ab.ca

## **Andra Duff-Woskosky**

Andra is currently the Director of the Geriatric Psychiatry Program at Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences. Andra has had 10 years of clinical manager experience as well as 2 years of administrative director experience. I have been nursing for 16 years including 2 years as a novice clinical manager. I have worked with many leaders and mentors (formal and informal) throughout my career and I could not think of anyone more suitable for this award than Andra. Andra has regularly guided me on the development of my personal workplan to improve on my leadership skills based on a recent 360 feedback survey that I chose to have completed. She continues to meet with me on a one-to-one basis to offer constructive feedback and alleviate barriers that I face in the clinical manager role. Andra has initiated formal partnership meetings with other leaders in acute care and long-term care which has allowed me to build relationships with such key stakeholders to improve patient care. Andra has also built partnerships with external key stakeholders to develop a 59 day length of stay agreement. This agreement allows for our patients to be repatriated back to the referring partnering organization in order for us to serve more of our partners' patients.

Andra creates positive and trusting relationships amongst our program and I aspire to be the authentic leader, role model and resilient director Andra is today.

### **Personne-ressource : Andra Duff-Woskosky**

Administrative Director, Geriatric Psychiatry Program  
Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences  
700 Gordon Street, Whitby ON L1N 5S9  
905-430-4055 ext. 6348  
duffwoskoskya@ontarioshores.ca



## **Arlene Gallant-Bernard**

Arlene certainly meets and exceeds the criteria of someone who demonstrates exemplary, sustained commitment to mentoring, and inspiring healthcare leadership. Arlene has been my direct supervisor for the last 5 years and she is a key leader and mentor in helping develop myself as an emerging leader through sharing her wisdom, insight and skills, and as well as taking witness to her role in creating valuable and multifaceted access to organizational dynamics and processes for myself.

Arlene is an experienced healthcare professional having held several senior leadership roles through-out her career. Arlene is a professional coach to staff and physician here on PEI, as well as across Canada. Arlene is also very involved with the CCHL where she does LEADS coaching and she has done a number of mentorships with surveyors on behalf of Accreditation Canada.

Arlene's belief is to support quality healthcare delivery through the empowerment of staff ensuring they have the skills and supports they need to be successful. Arlene is a very strong believer in effective two-way, timely communication and accessibility. Arlene would pride herself in focusing on always being available and engaged to strengthen a culture of transparency and support.

Arlene has a "walk the talk" approach in that she regularly listens and talks to staff, physicians, volunteers, patients and their families, and uses their feedback to improve healthcare delivery and services. Arlene is also very committed to take every opportunity to present to community groups about her work in healthcare and how rewarding, yet challenging it can be, as way to raises awareness.

I consider myself very fortunate to have had the opportunity to be mentored by someone of Arlene's caliber. I would strongly encourage her consideration for this award recognition.

### **Personne-ressource : Arlene Gallant-Bernard**

Chief Administrative Officer for Family and Community Medicine, Provincial Renal Program, and Hospital Services West

Health PEI

65 Roy Boates Ave, Summerside, PE C1N 2A9

902-438-4514

algallant-bernard@gov.pe.ca

## **Kathryn Hayward-Murray**

Kathryn is a values-based leader who works tirelessly with her peers both on the frontline and at the executive level to shape high quality care and exceptional experiences for patients at Trillium Health Partners (THP).

Kathryn's commitment to the advancement of nursing at all levels is evidenced by her accessibility to the entire nursing team at THP. Known as a mentor that staff feel confident approaching in all situations, Kathryn makes it a priority to include the voices of those on the frontline. In everything that she does, the people come first.

Kathryn has a reputation for rolling up her sleeves to chip in wherever necessary. Her impassioned leadership has enabled the organization to achieve and retain status as a Best Practice Spotlight Organization (BPSO), as selected by the Registered Nurses Association of Ontario (RNAO). As lead of professional practice for nursing and allied health professionals, Kathryn played a pivotal role in THP's achievement of Exemplary Standing for 2017-2021, as issued by Accreditation Canada. This is the highest possible score, exceeding the requirements of the Qmentum Accreditation Program.

Kathryn demonstrates outstanding leadership at THP and makes significant contributions externally, particularly through her leadership as a Children's Healthcare Canada Board Member. In this capacity, Kathryn has driven excellence and innovation in health systems that care for children and youth at the local, provincial and national level.

### **Personne-ressource : Kathryn Hayward-Murray**

Senior Vice President, Patient Care Services & Chief Nursing Executive  
Trillium Health Partners  
100 Queensway W, Mississauga ON, L5B 1B8  
905-813-1100 ext. 6437  
Kathryn.Hayward-Murray@thp.ca

## **Jeff Hohenkerk**

Jeff Hohenkerk demonstrates exemplary, sustained commitment to mentoring, and inspiring healthcare leadership. Not only is Jeff committed to mentoring others, he takes it one step further to ensure mentorship is alive and well at all levels of the organization – building a culture of continuous knowledge transfer.

Recently, Jeff initiated Quinte Health Care’s participation in a community co-op program for youth with disabilities, starting with the Food Services team. During an interview he was asked about why he initiated the program given how busy things are in the hospital system. He responded, “It’s about seeing the ability in all people. Our teams get the opportunity to be mentors and share their skills and experience, and the participants inspire us with their enthusiasm and new ideas.” Jeff recognizes that no matter how busy things get, it’s essential to invest time and energy into our people and the communities we serve.

Mentorship has been a lifelong passion for Jeff. He has mentored countless colleagues, friends and fellow leaders over the years. Currently, he mentors a medical student as a career advisor, previous colleagues and formal and informal leaders. In his role on the Senior Leadership Team he mentors his peers as well as his boss, CEO Mary Clare Egberts. “Jeff has a way of engaging others that is both fearless and compassionate,” Ms. Egberts explained. “He doesn’t shy away from challenging behaviours in a manner that is clearly about learning and reflection, and celebrates the good in others. He exemplifies effective mentorship.”

### **Personne-ressource : Jeff Hohenkerk**

Vice President & Chief Transformation Officer  
Quinte Health Care  
265 Dundas Street East, Belleville, ON K8N 5A9  
613-969-7400, ext. 2338  
jhohenkerk@qhc.on.ca

## **Scott Jarrett**

Holding the position of Executive Vice President & Chief of Clinical Programs, Scott's devotion to meaningful mentorship strives from personal experience when beginning his journey as a student mentee. Over the past 12 years, Scott has played a key role in not only enhancing patient experience at Humber River Hospital (HRH), but is instrumental in shaping and inspiring healthcare leaders throughout and beyond the organization.

Hosting Administrative Residents from McMaster and the University of Toronto, Scott avidly mentors the new generation of leaders by sharing wisdom and advice while providing supportive coaching throughout their journey at HRH. His genuine desire to mentor is exemplified through his 'open door policy' where trust and mutual respect are the foundation of his approach. Scott offers mentees unique access to organizational members and projects providing an unprecedented experience for his students.

Scott naturally engages colleagues, continuously promoting and providing opportunities to team members that allow them to work towards personal and professional growth. Spearheading the LHIN-wide Reactivation Care Centre, Scott displayed his mentoring and leadership skills on an external platform leading the successful collaboration of a multi-hospital initiative.

His continued devotion to providing fair and equitable guidance amid his demanding career is a testament of his resilience, character and devotion to supporting leaders in healthcare. Scott's collaborative approach defines his leadership style encompassing trust, transparency and continuous support throughout the organization.

Through his commitment to mentoring, Scott has distinctively become, and will continue to be a leader and role model at Humber River Hospital.

### **Personne-ressource : Scott Jarrett**

Executive Vice President & Chief of Clinical Programs  
Humber River Hospital  
1235 Wilson Avenue, Toronto, Ontario, M3M 0B2  
416-242-1000 ext. 82119  
sjarrett@hrh.ca

## **Dr. R. Lynn Stevenson**

Throughout her career, Dr. Lynn Stevenson has been driven by passion for health system improvement, while fostering the development of future leaders.

She has dedicated her career to leading operations, improving quality and practice, and pursuing research in Canadian healthcare. Within these settings, she has demonstrated a highly dedicated ongoing commitment to supporting growth and development of health leaders.

Lynn has formally and informally mentored innumerable health leaders throughout her career; as former Associate Deputy Minister in the BC Ministry of Health, as a senior executive with BC Health Authorities and as Adjunct Professor in the schools of nursing at the universities of British Columbia and Victoria. She views mentoring as a reciprocal relationship and a critical investment in ongoing learning. Through this lens, she builds mentorship capabilities in those she works with, ensuring development of leaders who see mentorship as a fundamental leadership competency.

Lynn demonstrates a steadfast commitment to ongoing learning and professional development, and motivates those she mentors to pursue stretch and growth opportunities. She is a Fellow of the CCHL, a CFHI EXTRA Fellow, and Certified corporate director, and intentionally invests in those she mentors to define and work toward their own professional development goals.

Lynn's influence on health leaders across the province is immeasurable. She has made a significant, sustained investment in others throughout her career, inspiring those she works with to pursue their passions and new challenges. This award is a wonderful opportunity to recognize her impact on current and future health systems leaders.

### **Personne-ressource : Dr. R. Lynn Stevenson**

Consultant  
7009 Island View Place  
250-507-6090  
lynstev15@gmail.com

## 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 :**

The logo for Baxter, featuring the word "Baxter" in a bold, blue, italicized sans-serif font.

---

### Comité de sélection

**Alice Kennedy, FCCLS (présidente)**

PDG et registraire  
Newfoundland and Labrador Council for  
Health Professionals

**Leslie Motz, CHE**

Vice-présidente et cheffe de direction des  
soins infirmiers  
Lakeridge Health Oshawa

**Alex Adani (membre d'office)**

Vice-président, Systèmes de santé  
Corporation Baxter

**Barbara Steed, CHE**

Vice-présidente administrative, Services aux  
patients, et agente principale de la pratique  
Hôpital de Markham-Stouffville

**D<sup>re</sup> Rhonda Crocker Ellacott**

Présidente-directrice générale  
Réseau local d'intégration des services de  
santé du Nord-Ouest

**Lucie Tremblay, CHE**

Directrice, Soins infirmiers  
CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal

**D<sup>re</sup> Doris Grinspun**

Présidente-directrice générale  
Association des infirmières et infirmiers  
autorisés de l'Ontario

## LAURÉATE

### Dre Vanessa Burkoski

---

D<sup>re</sup> Vanessa Burkoski est cheffe de direction des soins infirmiers et cheffe, Stratégie de gestion des personnes à l'Hôpital Humber River (HRH). Vanessa assure une direction de haut niveau en soins infirmiers qui favorise une collaboration interprofessionnelle dans tout le système où l'accent est mis sur la sécurité, la qualité et les soins centrés sur le patient et la famille, comme en témoignent les mesures suivantes :

- élaboration et mise en œuvre d'un cadre de qualité et de sécurité pour l'HRH ainsi qu'un plan intégré de sécurité des patients qui a lancé ses efforts pour devenir un hôpital à haute fiabilité;
- mobilisation de toutes les infirmières pour qu'elles participent à des initiatives continues d'amélioration de la qualité par l'entremise de conseils de réinvention des soins aux patients, et mise en œuvre des lignes directrices sur les pratiques exemplaires de la RNAO en tant qu'organisation vedette des pratiques exemplaires (OVPE) prédésignée;
- mise en œuvre d'une méthodologie de planification prédictive des effectifs pour éclairer l'élaboration de plans réalisables de ressources humaines en santé, ainsi que d'une solution de dotation en personnel stratégique qui a permis de répondre à 94 % des besoins en personnel de l'organisation;
- mise en œuvre de mesures énergiques visant à atténuer les problèmes de sécurité à l'HRH ayant mené, entre autres, à une réduction considérable des chutes préjudiciables, une diminution importante des escarres provoquées par l'hospitalisation ainsi que la contribution à l'obtention, par l'HRH, des meilleures notes pour l'expérience des patients dans le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre de l'Ontario.

Vanessa a eu une incidence remarquable à l'extérieur de l'organisation en raison de son expertise en diverses questions liées aux soins infirmiers et de santé. Par exemple, elle :

- a été infirmière en chef de la province de l'Ontario au ministère de la Santé et des Soins de longue durée;
- est professeure adjointe à l'Université de Windsor et à l'Université Queen's, et est titulaire d'un poste universitaire à la Faculté de soins infirmiers Lawrence S. Bloomberg de l'Université de Toronto.

Les réalisations exceptionnelles de Vanessa démontrent un engagement et une excellence en soins infirmiers, en leadership et en soins centrés sur les patients.

#### **Personne-ressource : D<sup>re</sup> Vanessa Burkoski**

Cheffe de direction des soins infirmiers et cheffe, Stratégie de gestion des personnes

Hôpital Humber River

1235, avenue Wilson, Toronto (Ontario) M3M 0B2

416-242-1000, poste 82156

[VBurkoski@hrh.ca](mailto:VBurkoski@hrh.ca)

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Rosanne Beuthin**

Dr. Rosanne Beuthin exemplifies excellence in nursing leadership, practice and championing patient-centred care.

As Clinical Nurse Specialist, End of Life Care, she has led the development and implementation of the Medical Assistance in Dying (MAiD) program for Island Health. In the first 24 months of service, the rate of MAiD on Vancouver Island was approximately five times that of the rest of Canada. She has worked tirelessly to ensure that MAiD has become a part of the spectrum of options within End of Life Care for residents of Vancouver Island.

Driven by a passion for quality care, she has ensured the development of a patient-centred program that is accessible to the population across urban, rural and remote areas. As a nurse leader, she develops processes, policies and practice supports to ensure nurses and the interprofessional team have the tools required to ensure provision of high quality End of Life Care. She has been involved in advocacy, teaching and policy development both regionally and provincially, influencing practice and service delivery for British Columbians.

Her intense passion for research and clinical ethics is evident in her ongoing work to evaluate and share program results through publications and teaching. She works directly with colleagues and students to foster research opportunities directly related to practice.

Rosanne is a consummate nursing leader and is driven by a passion for high quality care. Her impact on practice and access to care is evident across Island Health and she is well deserving of recognition through this award.

#### **Personne-ressource : Rosanne Beuthin**

Clinical Nurse Specialist, End of Life Care  
Island Health

Rm 3247 Gorge Road Hospital, 63 Gorge Road East, Victoria BC V9A 1L2

250-519-3500 ext. 32624

Rosanne.beuthin@viha.ca



### **Dr. David William Byres**

As British Columbia's Associate Deputy Minister of Clinical Leadership and Chief Nurse Executive, Dr. Byres is responsible for primary care, population and public health, hospitals, specialized services, indigenous health and nursing policy. In 2017, Dr. Byres released the nursing policy secretariat recommendations, which directed changes to support an optimal role for nursing in BC including policy support for a recent increase of 200 NP's in primary care and a team based approach to care delivery.

As Providence's Vice President and Chief of Professional Practice and Nursing, David was instrumental in leading a successful Supreme Court injunction aimed at ensuring access to diacetylmorphine for those most severely addicted to heroin.

Dr. Byres holds a Doctor of Nursing Practice from American Sentinel University, as well as Master's and Bachelor's degrees from the University of British Columbia. David is a Certified Healthcare Executive with the Canadian College of Health Leaders and holds adjunct faculty appointments with the University of British Columbia and the University of Victoria.

David is a previous recipient of the College of Registered Nurses' of British Columbia's Excellence in Nursing Leadership award and a recipient of the Dean's Medal of Distinction from the University of British Columbia's Faculty of Applied Science. The Canadian Nursing Association recognized him as one of the country's most influential nursing leaders. He is currently co-chair of the federal / territorial Principal Nurses Advisory Task Force and a co-principal investigator of a CIHR funded study examining equity for indigenous people in emergency departments in British Columbia.

#### **Personne-ressource : Dr. David William Byres**

Associate Deputy Minister of Clinical Leadership and Chief Nurse Executive  
British Columbia Ministry of Health  
PO Box 9639 STN Prov Government, Victoria BC, V8W 9P1  
778-678-7264  
David.Byres@gov.bc.ca

## **Julie Caffin**

Julie Caffin's 22 years in healthcare have been truly inspirational. Her strong leadership skills coupled with experience and drive for quality improvement and patient and family centeredness speak to her dedication to healthcare. Julie holds a Bachelor of Nursing (York University), a Master of Health Policy, Management and Evaluation (U of T), and is an adjunct lecturer at Queens University - School of Nursing. She has held a number of leadership positions within the domains of research, education, clinical practice and management including Program Operational Director of Cardiac, Critical Care and Emergency Program at Kingston General Hospital (KGH), Professional Practice Consultant at KGH and Critical Care Coaching Team with the Ministry of Health and Long-Term Care. Julie has influenced the development of nursing leadership, implemented staffing model changes in support of high performance of staff, improved patient safety through transfer of accountability processes and with the implementation of a rapid response team.

As Vice President and Chief Nursing Executive at Brockville General Hospital (BGH), Julie has successfully built community partnerships, developed strong leaders with a focus on patient outcomes. She has facilitated significant improvements on resuscitation response, improvements on Emergency wait times and promoting the introduction of telemetry in the medical/surgical units at BGH. She has introduced additional leadership roles with the implementation of Nurse Practitioners and Administrative Coordinators. Julie chairs the Patient & Family Advisory Council, partnering with the patients and families in leading healthcare at BGH. Julie is a motivated, dedicated and transformational leader in our healthcare system.

### **Personne-ressource : Julie Caffin**

Vice President and Chief Nursing Executive  
Brockville General Hospital  
75 Charles Street  
613-345-5649 ext. 1199  
JCaffin@brockvillegeneralhospital.ca

## **Kelly Parker**

Kelly joined the Edmonton Oliver Primary Care Network (EOPCN) as a Registered Nurse specialized in Geriatrics. Kelly's passion is working with seniors. She joined our team to help deliver a new program, developed by Dr Sheny Khera and Dr Marjan Abassi, called the Seniors Community Hub (SCH). This program, with the resources of the EOPCN, supports and enhances seniors' health and wellness and delivers integrated primary health care that is centered on the goals and priorities of seniors. The SCH has most recently has been **awarded the top innovation for frail elderly in Canada by the Canadian Frailty Network**. We are in no doubt that Kelly's input has contributed to the success and recognition of the program.

Kelly's honesty and integrity are an inspiration to our organization and to the patients we serve. Her commitment and ability to work collaboratively with the lead physicians, staff, and patients has helped the program become regarded as an innovative model. Kelly is currently the only nurse employed with the program and works closely with the patient, their family, their caregiver, physician, EOPCN services, specialists, and social and community support to provide holistic care to the patients.

Kelly has been a leader in building the Seniors Hub resources and tools to support the program. Kelly sees the patients, performs a full assessment on them with multiple tools, provides home visits and assists the patient, their family and caregiver to the resources/supports needed to live a healthy life. This leadership in program development is inspirational.

### **Personne-ressource : Kelly Parker**

Clinical Manager

Edmonton Oliver Primary Care Network

130, 11910 111th Ave., Edmonton, AB, T5G 0E5

780-453-3757

kparker@eopcn.ca

### **Dr. Marcy Saxe-Braithwaite**

Marcy impresses others with her commitment and dedication to safe and quality patient/family centered care. Marcy is an innovative, authentic and courageous leader who has demonstrated her ability to transform the way healthcare has been delivered. In her current role as the Senior Director of Perioperative/Surgical Services at the Nova Scotia Health Authority Marcy has been instrumental in designing and implementing a business case to decrease the surgical wait times for hip/knee arthroplasty for Nova Scotians. This entailed the implementation of a “wellness model” with the focus on patients being up and about, dressed in their street clothes and going home within one to two days. Patient outcomes are improving and wait times are decreasing. The model has been recognized by colleagues across the Country. Marcy has also implemented the National Surgical Quality Improvement Program (NSQIP) to enhance the quality of care and patient outcomes. Marcy has also implemented a Quality Council that she co-chairs with two community citizens (patients) to role model the value of patient input into decision making within the Surgical Program of Care. Marcy is a nursing role model and mentor for the nursing profession.

Marcy is a certified leadership coach, trained in LEADS, active with the Canadian College of Health Leaders, the past Board Chair of the American College of Health Executives (ACHE), and President for the Academy of Canadian Nurse Executives (ACEN).

#### **Personne-ressource : Dr. Marcy Saxe-Braithwaite**

Senior Director, Perioperative/Surgical Services

Nova Scotia Health Authority

1276 South Park St. Room 4A-4052, Centennial Building, Halifax, Nova Scotia

902-456-8053

marcy.saxe-braithwaite@nshealth.ca

## **Dr. Karima Velji**

Karima is the Vice President of Clinical Services at Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences. Through her commitment and leadership, our organization has been able to maintain an average seclusion duration of less than 13.0 hours (year-to-date). Karima is closely partnering with clinical managers to remove barriers to improve patient care including formally allowing protected time for managers to be on the units to support staff and patients.

Since her leadership, Ontario Shores has been awarded the Certification Employer Recognition Award through the Canadian Nurses Association (CNA). This award honours employers who have demonstrated exemplary support for the certification process in nursing specialties. Karima's leadership has also significantly improved our plan of care completion rates to ensure plans of care are updated by the interprofessional teams to support patient recovery.

Outside of the organization, Karima was the president of the CNA in 2014 to 2016 and is currently the Vice Chair of the Board of Directors of Accreditation Canada. At the system/global level, Dr. Velji is a consultant to global sites, including East Africa, the Middle East and Asia, for development of quality of care and academic plans. Karima's leadership continues to positively impact quality in nursing and patient care as well as patient recovery. I cannot think of anyone more deserving for this prestigious award other than Karima and I aspire to be the leader she is today.

### **Personne-ressource : Dr. Karima Velji**

Vice President of Clinical Services  
Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences  
700 Gordon Street, Whitby, ON L1N 5S9  
905-430-4055  
veljik@ontarioshores.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.



## LAURÉAT

### Huron Studer Group Canada

---

Huron Studer Group Canada, une compagnie qui aide les organisations à agir rapidement pour atteindre des résultats et ainsi influencer positivement sur la qualité, la sécurité et le rendement financier, est membre du Collège depuis 2013. Sa principale représentante, Bonnie Cochrane, CHE, est membre du Conseil consultatif des membres corporatifs et a déjà été membre du Comité de planification de la CNLS.

Huron Studer Group Canada a participé à des séances SEPS<sup>MD</sup>, a contribué à des numéros du *Forum Gestion des soins de santé* et a commandité la CNLS. La compagnie a récemment soutenu le Collège lors de la création du Prix pour l'excellence de l'expérience du patient, qui vise à honorer des organisations et des personnes ayant mis en place des innovations qui améliorent l'expérience humaine en soins de santé.

**Personne-ressource : Bonnie Cochrane, CHE**

Administratrice, Huron

Directrice générale, Studer Group Canada

Mount Pearl (Terre-Neuve-et-Labrador)

709-351-1427

[bonnie.cochrane@studergroup.com](mailto:bonnie.cochrane@studergroup.com)



## 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 :*



---

### Comité de sélection

**Shirlee M. Sharkey, CHE (présidente)**

Présidente-directrice générale  
Saint Elizabeth Health Care

**Daniel Fontaine**

Président-directeur général  
BC Care Providers Association

**D<sup>r</sup> Robert Halpenny**

Consultant

**Elma Heidemann, FCCLS**

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

**Brock Hovey, CHE**

Vice-président, Services généraux,  
responsabilisation et qualité  
RLISS du Centre-Ouest

**Jo-Anne Palkovits, CHE**

Présidente-directrice générale  
Centre de santé St-Joseph de Sudbury

**Howard Waldner, CHE**

Doyen de l'École de la santé et de la  
sécurité publique  
Southern Alberta Institute of Technology

**Pamela Winsor, CHE (membre d'office)**

Directrice principale, Soins de santé fondés  
sur la valeur et directrice du marketing  
Medtronic Canada



## LAURÉATES

### Western Regional Health Authority, Programme de soins de longue durée et Central Regional Health Authority, Programme de soins de longue durée

*Libérer du temps pour les soins : une démarche d'optimisation des soins aux personnes âgées fragiles diabétiques vivant dans des établissements de soins de longue durée*

---

En 2014, Western Health et Central Health, deux régions régionales de la santé à Terre-Neuve-et-Labrador (T.-N.-L.), en collaboration avec l'Agence canadienne des médicaments et des technologies de la santé (ACMTS), ont entrepris une démarche visant à optimiser le soin des personnes âgées fragiles ayant le diabète de type 2 vivant dans des établissements de soins de longue durée. Des données, des preuves établies par des pratiques exemplaires et des courtiers clés du savoir ont été utilisés pour mobiliser les intervenants des régions régionales de la santé pour qu'ils introduisent des changements dans la pratique.

Un examen comparatif des pratiques cliniques et des pratiques exemplaires a indiqué qu'il y avait des variations dans les deux régions. Conscientes du coût d'opportunité découlant du maintien des pratiques actuelles, les régions ont constitué des groupes de travail locaux et interrégionaux qui ont entamé un processus d'amélioration avec l'appui de l'ACMTS. La possibilité de réaffecter les ressources et le temps de manière à améliorer la qualité des soins en mettant fin aux pratiques inefficaces a stimulé le changement. D'autres facteurs qui l'ont favorisé comprennent le leadership, les changements des politiques, l'engagement des fournisseurs, des résidents et de leurs familles, l'éducation et la sensibilisation des fournisseurs, les outils d'aide à la décision, les cliniciens champions et la surveillance et l'évaluation. Un cadre d'évaluation a été élaboré dans les deux régions de la santé. Celles-ci ont donc pu améliorer la valeur, la santé et les soins.

Ce changement transformationnel a influé sur les politiques provinciales. En 2016, le programme provincial d'assurance-médicaments de Terre-Neuve-et-Labrador a introduit une nouvelle politique qui précise le nombre de bandelettes réactives payées par année (sans autorisation spéciale) pour les personnes ayant le diabète de type 2. Cette politique était axée sur les « tests ayant une raison d'être ». En 2018, l'Organisation des normes en santé (HSO) a reconnu cette initiative comme étant une pratique exemplaire, qu'elle définit ainsi : « une pratique réalisée par une organisation de soins de santé et/ou de services sociaux, qui a démontré un changement positif, qui est axée sur les personnes, qui est sécuritaire et efficace ».

#### **Personne-ressource : Kelli O'Brien**

Vice-présidente, Soins de longue durée et santé en milieu rural

Western Health

Western Health, C.P. 2005, Corner Brook (Terre-Neuve-et-Labrador) A2H 6J7

709-784-5629

[kelliobrien@westernhealth.nl.ca](mailto:kelliobrien@westernhealth.nl.ca)

## AUTRE CANDIDATS

---

### **CIUSSS du Centre-Sud de l'Île-de-Montréal**

Nommé directeur général adjoint à la création de l'établissement en 2015, un des grands mandats organisationnels de M. Pierre Paul Milette était le développement du modèle de gestion du projet de l'Hôpital Notre-Dame et la mobilisation accrue de l'ensemble des équipes directions pour réussir ce projet d'envergure. Récipiendaire du prix Gestionnaire d'exception du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL) en 2018, M. Milette a mené d'une main de maître la transformation de cette institution, une première au Québec. Déterminé à changer la façon d'offrir les soins et services, M. Milette est l'architecte d'un important changement de paradigme au sein de l'organisation afin que les patients reçoivent des soins optimaux.

En seulement un an d'existence, le nouvel Hôpital Notre-Dame s'est rapidement ancré dans un continuum de soins hautement intégrés, grâce à la mise en place d'une multitude de soins et services offerts directement dans la communauté, favorisant ainsi l'accès, la continuité et la fluidité des soins. Déterminé à changer les pratiques pour que les patients reçoivent des services appropriés à leurs réels besoins, au bon endroit et au bon coût, M. Milette a démontré à travers ce changement de culture un leadership d'exception permettant de rallier l'ensemble des partenaires. Le CCSMTL met tout en oeuvre pour établir à l'ensemble de son organisation une approche axée sur la valeur et la transformation de l'Hôpital Notre-Dame est certainement un pas énorme dans cette direction. L'excellence des soins offerts grâce à ce projet novateur n'aurait pu être atteinte sans M. Pierre Paul Milette comme maître d'oeuvre.

**Personne-ressource : D<sup>re</sup>. Elizabeth Lemay**

Conseillère aux communications  
CIUSSS du Centre-Sud de l'Île-de-Montréal  
1560 rue Sherbrooke Est  
514-882-5645  
elizabeth.lemay.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

## **William Osler Health System**

The RELIEF (Remote self-reporting of symptoms by patients) application is a tool developed by William Osler Health System Palliative Care Medical Director, Dr. Martin Chasen, in collaboration with 'uCarenet'. The RELIEF application allows Palliative Care patients to self-report their symptoms daily, in their homes, using electronic standardized assessment tools. Their status is monitored in real time and thus allows for more timely and appropriate responses by the Osler Palliative Care team which may be a telephone assessment call with advice, an urgent home visit by community nursing or palliative care physician, an appointment at the next available clinic, or an OTN (Ontario telemedicine Network) PC-VC visit within 48 hours, or a direct admission to Acute Palliative Care Unit.

Treatment is initiated before symptoms escalate, thereby resulting in fewer ER visits. Patients are triaged and community nursing resources are prioritized appropriately for patients needing urgent physical and psychosocial symptomatic care in the home. Likewise, utilizing PC-VC the right patients receive timely and appropriate care by Palliative Physicians in the right place - their home, clinic, or admission directly to Acute Palliative Care Unit. There is clear benefit to the patient not having to come to hospital in those cases where the triage indicates it was not necessary. This initiative addresses system level measures including, the percentage of patients dying in hospital vs home, the percentage of patients receiving home care Visits in the final 90 days of life, and the percentage of patients having one or more ER visits,

### **Personne-ressource : Dr. Martin Chasen**

Medical Director Supportive and Palliative Care  
2100 Bovaird Drive East, Brampton Ontario, L6R 3J7  
905-494-2120 ext. 57342  
martin.chasen@williamoslerhs.ca

## **Trillium Health Partners**

One out of two persons in Ontario will be diagnosed with cancer in their lifetime. Trillium Health Partners (THP) provides all radiation treatments for cancer patients residing in two of the fastest growing LHINs in the province of Ontario. Over the past 10 years, the center has seen a 93% increase in radiation treatments well above the overall provincial growth rate of 33%. However, the growth in infrastructure to meet this demand has not kept pace. Compared to other regional cancer programs, THP provides the greatest number of treatments per machine. With one Linear Accelerator (LINAC) being replaced and volumes increasing, the center needed to find a way to create capacity in order to continue to deliver high quality care close to home for patients and avoid creating a waitlist for lifesaving cancer treatments or transferring patients to cancer centers further away from home, creating a travel burden for the patient/family and fragmented care.

Through extensive engagement THP implemented a provincial first of operating seven days a week to optimize capital resource utilization creating capacity while continuing to deliver high quality care to patients close to home. As a result of this initiative, THP was able to maintain access, and improve patient satisfaction with existing resources. This initiative is serving as a prototype for Cancer Care Ontario and other provincial cancer agencies across Canada on delivering value-based healthcare by optimizing existing infrastructure/capital resources to deliver access, quality and improved patient experience in a fiscally responsible manner.

### **Personne-ressource : Sandy Garraway**

Clinical Program Director, Oncology

Trillium Health Partners

2200 Eglinton Ave W, Mississauga, ON L5M 2N1

905-813-4207

sandy.garraway@thp.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**

#### **Gaithre Kalainathan, Université Dalhousie**

Avant d'obtenir sa maîtrise en gestion des services de santé (M.G.S.S.) de l'Université Dalhousie, Gaithre Kalainathan a complété son baccalauréat en sciences de laboratoire médical à l'Université de la Colombie-Britannique. C'est en faisant du bénévolat au Czorny Alzheimer Centre de la Fraser Health Authority et en gérant des programmes de thérapie récréative pour un organisme de bienfaisance que s'est confirmée sa passion pour le leadership en soins de santé. Gaithre a fait son stage en résidence pour sa M.G.S.S. en tant que membre de l'équipe du déploiement stratégique et de l'optimisation clinique à l'hôpital Richmond au sein de la Vancouver Coastal Health Authority. Pendant sa M.G.S.S., Gaithre a été élue représentante de première année, et ultérieurement, vice-présidente de l'Association des étudiants en gestion des services de santé de l'Université Dalhousie. Gaithre a aussi coordonné le flux des patients au Halifax Outreach Prevention Education Support (HOPES) Health Centre, une clinique interdisciplinaire dirigée par les étudiants. Après avoir été exposée à plusieurs domaines des soins de santé dans le cadre de ses programmes de premier cycle et de maîtrise, Gaithre s'efforce de faire progresser la prestation des soins de santé en améliorant l'accessibilité et la coordination des soins. Cette fervente défenseuse de la collaboration interprofessionnelle espère tirer parti de l'expertise de différentes professions de la santé pour créer un changement systématique positif.

#### **Sophie L'Espérance, Université de Montréal**

Sophie est infirmière clinicienne depuis qu'elle a obtenu, en 2016, son baccalauréat en sciences infirmières à l'Université de Montréal. Depuis, elle exerce au département de l'urgence du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, où elle met à profit ses compétences humaines, son leadership et sa grande rigueur. Son désir d'optimiser et d'améliorer la qualité des soins l'encourage à collaborer étroitement avec différents professionnels et à intégrer le patient au cœur des soins et services rendus. Par ailleurs, elle termine avec succès sa maîtrise en administration des services de santé de l'École de santé publique de l'Université de Montréal. Son stage de maîtrise lui offre entre autres un regard différent sur les niveaux de gestion stratégique, tactique et opérationnelle, tout en lui permettant de saisir la complexité des organisations de santé. Malgré son jeune âge, Sophie démontre une envie notable de s'impliquer, comme le démontre sa contribution au Comité Relève Infirmière de sa région. Elle croit fermement que la relève doit faire preuve d'engagement et d'initiative pour mener le système de santé à son plein potentiel.

### **Meghan Perkins, Université d'Ottawa**

Diplômée en santé publique et en psychologie de l'Université Queen's, Meghan a entamé sa carrière en soins de santé aux côtés du chef du Département d'obstétrique, de gynécologie et de soins aux nouveau-nés de L'Hôpital d'Ottawa à titre de coordonnatrice du département. Cette expérience lui a offert un large éventail d'occasions et l'a incitée à propulser sa carrière à un niveau supérieur. Pour y arriver, il lui fallait obtenir une maîtrise en gestion des services de santé. Elle s'est donc inscrite à l'École de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa.

Meghan a choisi le Centre de santé mentale Royal Ottawa pour réaliser son projet de stage en résidence dans le cadre de sa M.G.S.S. C'est là qu'elle a travaillé avec le groupe Champlain : Acheminement vers de meilleurs soins, une équipe régionale d'amélioration de la qualité chargée de mener à bien des projets systémiques en santé mentale et toxicomanie. Pendant son stage, elle a demandé et reçu du financement pour la toute première stratégie de ressources humaines en santé mentale et toxicomanie de la région de Champlain. La stratégie sert de guide pour le recrutement et la rétention d'experts en psychiatrie dans la RLSS, mais se penche aussi sur les moyens que la région peut prendre pour optimiser les ressources humaines actuelles dans ce domaine afin d'assurer un accès approprié et opportun aux soins.

Meghan s'est jointe au groupe Champlain : Acheminement vers de meilleurs soins en janvier 2019 en tant que toute première gestionnaire de projet, Recrutement régional en santé mentale et toxicomanie de la région de Champlain, pour donner vie à la stratégie qu'elle avait élaborée. Elle se concentre avant tout sur le recrutement et la rétention de psychiatres. Elle dirige aussi des études sur de nouveaux modèles de soins visant à accroître l'accès aux services de santé mentale et d'aide aux toxicomanes tout en réduisant l'épuisement professionnel parmi les membres du personnel psychiatrique peu nombreux, mais dévoués de la région de Champlain.

### **Staci Silverman, Université de l'Alberta**

Staci Silverman a récemment terminé sa maîtrise en santé publique avec spécialisation en politiques et gestion de la santé à l'École de santé publique de l'Université de l'Alberta. Avant de faire sa maîtrise, Staci a obtenu un baccalauréat (avec distinction) en sociologie et psychologie à l'Université de l'Alberta. Elle a ensuite travaillé à l'Alberta Medical Association au département d'économique de la santé. La perte d'un membre de sa famille décédé du cancer après un long parcours à travers du système de soins de santé l'a poussée à en apprendre davantage sur l'engagement des patients et la navigation dans des systèmes sûrs et de grande qualité. Staci est la présidente de Push For Your Tush Edmonton, une campagne de financement et de sensibilisation pour Cancer Colorectal Canada. En 2018, elle a été la représentante des étudiants au Comité exécutif du chapitre Northern Alberta du Collège canadien des leaders en santé et a été administratrice, Politiques et gestion de la santé, de l'Association des étudiants de l'École de santé publique. Elle a fait son stage de maîtrise à l'Institut canadien pour la sécurité des patients, notamment en soutenant le groupe Patients pour la sécurité des patients du Canada dans le cadre d'un projet de relations avec les gouvernements. Staci est ravie de combiner ses connaissances des politiques et de la gestion de la santé avec sa passion pour la mobilisation des patients en vue d'influer de façon positive sur les expériences que vivent les Canadiens dans le système de soins de santé.

### **Marnie Howe, Université de Toronto**

Marnie Howe pratique actuellement la médecine palliative à Toronto et termine sa maîtrise en gestion des services de santé à l'Institut des politiques, de la gestion et de l'évaluation de la santé à l'Université de Toronto. Elle a terminé ses stages en médecine familiale et en soins palliatifs à l'Université de Toronto. Elle pratique au Temmy Latner Centre for Palliative Care (TLCPC) du Sinai Health System depuis qu'elle a terminé sa formation en 2011. Elle se concentre principalement sur la prestation de soins palliatifs à domicile. Elle a participé au projet pilote de l'équipe de soins palliatifs intégrés du Centre d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre-Toronto, auquel la Médaille ministérielle a été octroyée en 2014. Le succès de ce projet et son application ailleurs de même que sa passion pour les soins intégrés pour les patients ont amené Marnie à assumer un rôle de leader au TLCPC en tant que cheffe des médecins des soins à domicile du Centre-Toronto. Elle collabore étroitement avec l'équipe des soins palliatifs du RLISS du Centre-Toronto, ainsi qu'avec des organismes de prestation de services dans la collectivité dans le but d'offrir à domicile des soins qui répondent aux besoins des patients.

À part de son travail clinique, Marnie est aussi médecin en chef pour des projets spéciaux au bureau des affaires médicales du Sinai Health System. Dans le cadre de son travail universitaire, elle est professeure adjointe au Département de médecine familiale et communautaire de l'Université de Toronto. Elle a publié des articles sur la façon d'enseigner les soins de fin de vie à domicile, ainsi que sur l'intégration de soins palliatifs précoces dans le cadre des soins en oncologie pour les patients atteints d'un cancer de stade avancé. Marnie maintient un équilibre entre son travail professionnel et une vie enrichissante à l'extérieur du monde médical en tant que conjointe et mère de deux petites filles.

### **Kyla Gunderson, Université de la Colombie-Britannique**

Kyla est déterminée à améliorer la santé des Canadiens grâce à un leadership efficace, compatissant et fondé sur des données probantes. Après avoir obtenu un baccalauréat en commerce (comptabilité) et le titre de comptable agréé, Kyla a fait son entrée dans le secteur des services financiers dans une société internationale où elle a passé plusieurs années à travailler avec des organisations du secteur de la santé. C'est là qu'est née sa passion pour les soins de santé et qu'elle s'est tournée vers une carrière dans ce domaine.

Kyla s'est jointe à LifeLabs, le plus grand laboratoire de diagnostic du Canada, où elle a soutenu le déploiement de la stratégie de la société, y compris en tirant parti des bienfaits de la croissance rapide de la compagnie en accélérant les activités créatrices de valeur favorisant l'innovation et en veillant à ce que les soins de la meilleure qualité soient offerts aux millions de Canadiens que LifeLabs sert chaque année.

Tout en terminant sa maîtrise en gestion des services de santé à l'Université de la Colombie-Britannique, Kyla dirige aujourd'hui l'équipe chargée des contrats gouvernementaux chez LifeLabs, où elle renforce les relations avec le gouvernement de la Colombie-Britannique et crée, pour les organisations travaillant dans les secteurs public et privé, des moyens nouveaux et novateurs de créer des liens, de communiquer et de collaborer entre elles afin de maximiser la qualité des services offerts aux Britanno-Colombiens.

Kyla est aussi active dans la collectivité où elle travaille bénévolement pour l'Armée du Salut, est membre du Comité exécutif du chapitre Lower Mainland du CCLS et une joueuse de soccer avide de longue date.

## 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

**Tony Dagnone, FCCLS, FACHE (président)**

Ancien président-directeur général  
Centre des sciences de la santé de London

**Jim Hornell**

PDG  
e-Health Saskatchewan

**Diane Browne, CHE (membre d'office)**

Vice-présidente, Croissance  
Aramark Healthcare

**Altaf Sationwala**

Président-directeur général  
Mackenzie Health

**Lucy Brun, CHE**

Associée  
Agnew Peckham & Associates

**Andrew Williams, CHE**

Président-directeur général  
Huron Perth Healthcare Alliance

**Ben Chan**

Professeur adjoint  
Université de Toronto

**Barbara C. Hall**

Présidente-directrice générale  
Maxxcare Solutions



## LAURÉAT

### Dr Nicholas Mitchell

---

Depuis qu'il a accepté en 2012 un rôle à l'Université de l'Alberta en tant que professeur adjoint, le Dr Nicholas Mitchell a démontré une croissance extraordinaire en tant que leader en santé et a eu une incidence remarquable sur notre système de santé. Très tôt, en 2014, il a assumé son premier poste de cadre supérieur en devenant le directeur médical en chef de l'Addiction and Mental Health Strategic Clinical Network (AMH SCN) de la province de l'Alberta.

Entre autres initiatives clés, il a :

- introduit en Alberta la stimulation magnétique transcrânienne répétitive, un nouveau traitement contre la dépression;
- élaboré et évalué les recommandations portant sur la psychiatrie de la campagne Choisir avec soin;
- travaillé avec l'Association canadienne pour la santé mentale au perfectionnement de travailleurs agréés en soutien entre pairs dans le domaine de la santé mentale en Alberta.

Plus récemment, en 2016, le Dr Mitchell a aussi assumé le rôle de directeur médical provincial pour l'équipe provinciale des Services de santé de l'Alberta. Certaines initiatives clés comprennent :

- la stratégie de l'Alberta sur l'importance à accorder à la santé mentale;
- la stratégie des Services de santé de l'Alberta pour l'amélioration des soins dans la collectivité;
- la commission créée par le ministre de la Santé en réponse à la crise des opioïdes;
- un examen provincial des services de santé mentale au niveau postsecondaire.

Étant donné sa trajectoire, le Dr Mitchell continuera non seulement d'avoir une forte incidence au niveau provincial, mais aussi aux niveaux national et international dans le domaine de la santé mentale et de l'aide aux toxicomanes. Il est bien placé pour occuper des postes de leader de haut niveau en santé à l'avenir. Il a fait preuve d'une vision et d'un leadership exceptionnels dans le cadre de ses fonctions actuelles, ce qui a produit d'importantes améliorations au sein des Services de santé de l'Alberta.

#### **Personne-ressource : Dr Nicholas Mitchell**

Directeur médical provincial, directeur médical principal  
Services de santé de l'Alberta

1E6.13 Walter C Mackenzie Health Sciences Centre, Edmonton (Alberta) T6G 2B7

780-407-6564

[ndm@ualberta.ca](mailto:ndm@ualberta.ca)

## AUTRE CANDIDATS

---

### **Dr. Roger Boyer II**

Roger is a young, compassionate Anishinabek leader from the Mississauga First Nation in Northern Ontario and has already made a significant mark in the health care sector. In 2004, he started advocating for systemic change through his work with Alberta's Provincial Co-Management Suicide Reduction Committee.

Returning home in 2009, he served as an elected Councillor and Health and Social Services Director for his First Nation. He led the development of a comprehensive regional primary care service with Mamawesying North Shore Community Health Services and since 2009 served on the North Shore Health Network board of directors and was chair from 2015-18. He has been a member of the Ontario Hospital Association board since 2016.

In 2017, Roger founded Makwa Wise: an organic indigenous health care company. Makwa Wise prides itself in both the architecture and innovation of health system transformation at the four points of service delivery: patients, process, policy, and providers. Makwa Wise has committed to a philosophy of delivering wellness innovation solutions for everyday healthcare provides opportunities for transformation within primary, secondary, tertiary approaches to purpose, process and outcomes has allowed for us to walk beside our clients in a good way, *mino-biimaadziwin*.

At the time of writing, the company has been awarded seven contracts spanning from outsourcing healthcare management, locum healthcare human resource support, quality assurance/improvement through business-intelligence, research and innovation. Roger is a Certified Health Executive from the Canadian College of Health (NEON Lights Chapter member) with a PhD in Intercultural Studies.

#### **Personne-ressource : Dr. Roger Boyer II**

Chief Architect of Healthcare Transformation

Makwa Wise

969 Queen Street East, Sault Ste. Marie ON P6A 2C2

705-987-6071

roger.boyerii@gmail.com

## **Dr. Jennifer Burke**

Dr. Jennifer Burke is an outstanding medical leader who has consistently been successful at increasingly responsible medical leadership roles. As an exemplary hospitalist physician at our hospital since 2008, she has participated in many quality projects and has been an active participant on quality committees. She has served in a significant leadership role representing General Practice within the Alberta Medical Association. In early 2018, Dr. Burke took on a new role as Department Head for Family Medicine at Chinook Regional Hospital. Within that role, she has collaboratively developed a strategy to build a stronger, more engaged department and to establish best practices for medical leadership. She has since committed to an additional role working as a physician leader in Patient Safety and Quality. Dr. Burke is considered a high priority for ongoing leadership development and further advancement of her role.

On top of these significant commitments, Dr. Burke has taken on an additional project with a focus on women in medicine. The Ethos Project is a movement towards a culture where female physicians flourish. Interested female physicians collaborate and brainstorm to identify practices/policies/projects which positively impact the working environment for female physicians and potentially will shift cultural norms. Examples of initiatives under way within the Ethos Project include: Maternity Leave Policy development; mentorship and coaching; visible female physician leadership; a breastfeeding room for female physicians; transparent leadership recruitment practices; and a network of support. The project was recently presented at a Senior Leadership Meeting where it received significant positive attention.

### **Personne-ressource : Dr. Jennifer Burke**

Zone Clinical Department Head/Co-Lead Family Practice and Integrated Quality Management  
Physician Lead  
Alberta Health Services, South Zone  
Medical Affairs, 960 19 Street South Lethbridge, Alberta T1J 1W5  
403-388-6531  
Jennifer.Burke2@albertahealthservices.ca

## **Melissa Chin**

Emphatically, Melissa has demonstrated significant leadership growth and advancement in her health care career.

I have known Melissa since 2014, when she was working at UHN in Corporate Planning (with previous experience as a health care consultant with Deloitte). She reached out to me to become her mentor to assist her in progressing into a healthcare leadership role. Contacting me was certainly outside her comfort zone, a practice she has applied repeatedly and which is a requirement of all leaders who are likely to encounter unfamiliar situations.

In her corporate planning duties, Melissa worked closely with the senior team at UHN. Involvement with the leadership group at such a large organization provided her with valuable experience

Melissa embraces professional opportunities. She then took on an international assignment where she spent more than a year working for UHN in Qatar. Upon her return, she assumed a supervisory role at UHN.

With her increased experience and more global perspective, Melissa was recruited and became the Executive Director for the Multinational Association of Supportive Care in Cancer (MASCC) [www.mascc.org](http://www.mascc.org). Melissa now leads this international multidisciplinary organization that is dedicated to research and education in all aspects of supportive care for people with cancer. Melissa leads a network that involves more than 70 countries. Her leadership accountabilities include the development of an annual symposium that attracts participants from all over the world, research, teaching, an international journal and toolkits to help clinicians.

Melissa has gone from a series of progressive positions in one of Canada's largest hospitals to becoming the Chief Executive of an international organization that supports the care and treatment of those with cancer. Melissa is making a substantial contribution to health care and most definitely demonstrates significant leadership growth and advancement in her health care career.

### **Personne-ressource : Melissa Chin**

Executive Director

Multinational Association of Supportive Care in Cancer (MASCC)

215 Spadina Avenue, Suite 400, Toronto, Ontario, M5T 2C7

416-722-8950

[mchin@mascc.org](mailto:mchin@mascc.org)

## **Trevor Hall**

Trevor Hall is Humber River Hospital's (HRH) Director of Quality and Patient Safety. Trevor has demonstrated leadership growth as a firefighter, registered nurse, and Director. Trevor holds a masters of science, degrees in business and nursing, and fellowships in Quality Improvement and Biosecurity.

Leading a highly reliable team, Trevor has achieved results for patients, families, and HRH, including:

- Enhancing patient experience by co-designing services and systems (HRH is #1 within the CLHIN for overall patient satisfaction);
- Supporting frontline ownership and creating investment by implementing unit-driven quality committees (Over 40 academic projects recognized);
- Embedding human factors into hospital operations (HRH has seen a decrease in critical incidents, medication errors, etc.); and
- Sharing and creating knowledge by publishing papers, posters, keynote speeches, etc.

Trevor is committed to improving the healthcare system as well:

- Championing human factors and behavioural insights as the Co-Chair of the Canadian Patient Safety Institute's Human Factors in Healthcare Network;
- Designing safety systems for countries such as the Government of Canada, the Hashemite Kingdom of Jordan; and intergovernmental organizations such as the Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons;
- Managing complexity for the Government of Ontario by welcoming and providing primary care to our new Syrian-Canadian residents; trained Ontario's paramedic services and hospitals to manage a patient with Ebola; and provided crisis support to the Attawapiskat First Nation.

Trevor aims to build safety into healthcare systems and is a passionate safety advocate, which positions him as an influential leader of the future.

### **Personne-ressource : Trevor Hall**

Director Quality and Patient Safety  
Humber River Hospital  
1235 Wilson Avenue, M3M 0B2, Toronto, Ontario  
416-242-1000 ext. 82120  
thall@hrh.ca

## **Jeff Kerk**

Jeff is an enthusiastic, dynamic and collaborative administrative leader guiding patient care excellence by launching innovative service improvements across performance metrics. Jeff has had many accomplishments at OSMH over the past two years including:

- Pioneer of Diagnostic Imaging and Laboratory Quality Program and accreditation with the Institute for Quality Management in Healthcare.
- Launched a successful Interventional Radiology program to meet the needs of the local and regional program serviced by the hospital.
- Reduced MRI wait times from a provincial high to a provincial low within 5 months of starting at OSMH.
- Pioneered a third-party revenue generating program to see additional revenue in net profit for the hospital.
- Implemented a Diagnostic Service wide quality and maintenance program called MEND that streamlines front-line access to services, while improving quality and reducing costs.

His leadership ability has been identified as a leader who is on a clear path for becoming a senior executive. In this current year he has been appointed Interim Director of Human Resources and Nutrition and Food Services. In addition, has been given oversight of four corporate projects.

In early 2018 Jeff was nominated by the local Liberal rising association to be the candidate for the provincial election. Jeff ran as a candidate in Barrie-Springwater-Oro-Medonte and represented the party's interests in an honourable manner.

### **Personne-ressource : Jeff Kerk**

Director of Diagnostic Services and Interim Director Human Resources and Nutrition and Food Services

Orillia Soldiers' Memorial Hospital

170 Colborne Street West, Orillia Ontario, L3V 2Z3

705-984-5375

JJKERK@OSMH.ON.CA

## **Jennifer Quaglietta**

Jennifer Quaglietta has been a member of the College for many years. In the last 10 years, Jennifer has had a progressive career advancement given her combination of experience, professionalism, passion for healthcare transformation and ability to deliver outcomes and results for highly complex, sensitive initiatives. Jennifer has worked in health care consulting, the Ontario Public Service, agency and the acute care sector.

With the goal of creating greater system value, Jennifer has spent much of the past decade providing strategic advice and leading teams aimed at advancing the transformation of healthcare delivery at the system/provincial, regional and local level. She has delivered and implemented complex change across the sector including Integrated Cancer Screening program, Community Health Links and the Excellent Care for All Act, 2010. Furthermore, she has supported the development of policy to respond to the anticipated needs of Ontarians, provided forward thinking and used policy to form the basis of strategic direction and advice to the Ministers of Health and Long-Term Care.

In Jennifer's current role, she has enhanced the patient experience and transformed the manner in which performance measurement and improvement is communicated, delivered and sustained. She has led every aspect of quality and led the comprehensive engagement process to create a patient- and family-centred care strategy.

By creating a positive culture, Jennifer has demonstrated a values-based leadership style used to build and retain a high-performing team recognized for its expertise, dedication to excellence in service recovery, patient safety, innovation, patient relations and quality improvement.

### **Personne-ressource : Jennifer Quaglietta**

Director, Patient Experience, Quality, Patient- and Family-Centred Care  
North York General Hospital  
4001 Leslie Street, North York, Ontario  
647-400-9769  
Jennifer.quaglietta@nygh.on.ca

## **Paul Young**

Paul is a member of the Canadian College of Health Leaders and received his CHE in 2015.

I have known Paul for a number of years. First as manager of Diagnostic Imaging at Prince County Hospital and now as Administrator of Community Hospitals West. During this time, Paul has continued to pursue education and leadership development at the same time effectively supporting his staff with his positive attitude and moving his services forward. Paul has proven to be an innovative leader with the implementation of many initiatives including: an integrated Volunteer Program between Acute and Long Term Care Services; Designed and implemented a first in Canada Telerounding program for inpatient physician coverage; A Nurse Practitioner model for Long Term Care and Alternate Level of Care patients in acute care just to note a few.

I feel Paul would be a worthy candidate for this award given his achievements both with his leadership development, his enthusiasm/passion about improving the healthcare on Prince Edward Island and nationally. He is a visionary but the part about Paul that separates him from the rest, is his ability to have a vision, collaborate with key stakeholders in a system that has many challenges and see his vision to successful completion.

I am grateful to have Paul on my team and I truly believe he is most deserving of this award.

### **Personne-ressource : Paul Young**

Administrator for Community Hospitals in West Prince

Health PEI

148 Poplar St, PO Box 10 Alberton, PE C0B 1B0

902-853-8663

psyong@gov.pe.ca