

***Taming of the Queue VI* Presentations Posted**

April 30, 2009 – The annual *Taming of the Queue* conference brings together health care providers, system managers, policy-makers and researchers to examine the progress and exchange better practices that Canadian and international jurisdictions are making to reduce wait times for medically necessary services, a key goal of current health care reform activity in Canada.

This year's conference, ***Taming of the Queue VI – Improving Patient Flow***, took place in Ottawa on March 26 and 27, 2009. It focused on the flow of patients through the health system. The conference began with a view on wait times from the patient's perspective, setting the scene for expert presentations by speakers from national, provincial and regional health related organizations, as well as individuals with unique perspectives on the health system. The presentations covered a number of themes:

- Improving access to primary care;
- Improving wait times in the referral-consultation process;
- Patient flow management tools and strategies;
- Queue jumping; and
- Mitigating demand through prevention and appropriateness of care.

In addition, government perspectives on wait time reduction were offered by federal Minister of Health, the Honourable Leona Aglukkaq, and Quebec Minister of Health, Dr. Yves Bolduc.

Following are the presentations, in alphabetical order, delivered at the conference. Click on the titles to read or download any of the presentations.

[Advanced Access: The Family Practice Experience](#)

Ernst Schuster, Alberta AIM

[Adventures in Improving Access](#)

Kishore Visvanathan, Saskatoon Regional Health Region

[Appropriateness: Crouching Tiger, Hidden Dragon](#)

John You, Department of Medicine, McMaster University

[Improving Family Physician and Specialist Communication and Coordination](#)

Brie DeMone, Manitoba Health and Healthy Living

► **FRANÇAIS**

s u b s c r i b e

e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network

u n s u b s c r i b e

[Improving Surgical Access in the Interior Health Authority](#)

Michael Carter, Kelowna General Hospital

[Improving Wait Times in the Referral-Consultation Process: WCWL Priority Referral Scores](#)

Tom Noseworthy and Carolyn DeCoster, Western Canada Waiting List Project

[Meeting the Service Challenge: Getting the Right Mix of People, Space and Technology](#)

Steve Pelletier, Clarence-Rockland Family Health Team

[Nursing in Your Family Practice Initiative: Primary Health Care](#)

Patsy Smith, Primary Health Care Consultant, CDHA

[Operations Research Perspectives on Patient Flow and Capacity Management](#)

Michael Carter, Centre for Research in Healthcare Engineering, Mechanical and Industrial Engineering, University of Toronto

[Radiology Appropriateness Guidelines](#)

Martin H. Reed, Canadian Association of Radiologists

[Reducing Waiting Times](#)

Michael Wilson, Brighton and Sussex University Hospitals NHS Trust

[Taming of the Queue VI: Secondary Prevention – Cardiac Telehealth](#)

Christine Struthers, University of Ottawa Heart Institute

[The Other Side of the Table: The Patient's Perspective on Waiting](#)

Peter Goodhand, Canadian Cancer Society

[The Truth Below: Unleashing the Power of Information to Elevate Performance](#)

Michael Wagner, The Advisory Board Company

[Waiting Times for Primary and Specialists Care: The Views of Patients](#)

Claudia Sanmartin, Health Information and Research Division, Statistics Canada



RÉSEAUX CANADIENS DE RECHERCHE
EN POLITIQUES PUBLIQUES

Des leaders en matière de participation et de recherche sur les politiques socio-économiques



Affichage des présentations faites dans le cadre de *Maîtriser les files d'attente VI*

Le 30 avril 2009 – La conférence annuelle, *Maîtriser les files d'attente*, permet de réunir des fournisseurs de soins de santé, des gestionnaires de système, des responsables de l'élaboration des politiques et des chercheurs dans le but d'examiner les progrès réalisés et d'échanger concernant les pratiques exemplaires que les instances gouvernementales canadiennes et étrangères utilisent afin de réduire les temps d'attente pour des soins médicalement nécessaires, un objectif primordial que visent les initiatives actuelles de réforme des soins de santé au Canada.

La conférence de cette année – *Maîtriser les files d'attente VI – Amélioration du roulement des patients* – s'est déroulée à Ottawa, les 26 et 27 mars 2009. Elle mettait l'accent sur le roulement des patients au sein du système de santé. La conférence a débuté par la présentation d'un aperçu des temps d'attente du point de vue des patients, ce qui a servi de toile de fond aux présentations spécialisées qu'ont faites des orateurs provenant d'organismes connexes de la santé à l'échelle nationale, provinciale et régionale, ainsi que des personnes possédant des perspectives uniques sur le système de santé. Les présentations portaient sur un certain nombre de thèmes :

- Amélioration de l'accès aux soins primaires;
- Amélioration des temps d'attente dans le processus de référence et de consultation;
- Outils et stratégies de gestion du roulement des patients;
- L'art de « sauter » les files d'attente; et
- Diminution des temps d'attente par l'intermédiaire de la prévention et de la pertinence des soins.

De plus, l'optique gouvernementale sur la réduction des temps d'attente fut offerte par la ministre fédérale de la Santé, l'honorable Leona Aglukkaq, et par le ministre de la Santé du Québec, le docteur Yves Bolduc.

Nous énumérons ci-dessous, par ordre alphabétique, les présentations qui furent faites lors de la conférence. Il suffit de cliquer sur les titres pour consulter ou télécharger l'une ou l'autre des présentations.

[*Advanced Access: The Family Practice Experience*](#)

Ernst Schuster, Alberta AIM

[*Adventures in Improving Access*](#)

Kishore Visvanathan, Saskatoon Regional Health Region

[*Appropriateness: Crouching Tiger, Hidden Dragon*](#)

John You, Department of Medicine, Université McMaster

[*Improving Family Physician and Specialist Communication and Coordination*](#)

Brie DeMone, Santé et Vie saine Manitoba

► **ENGLISH**

a b o n n e m e n t

e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network
e-network e-net
work e-network

d é s a b o n n e r

[Improving Surgical Access in the Interior Health Authority](#)

Michael Carter, Kelowna General Hospital

[Improving Wait Times in the Referral-Consultation Process: WCWL Priority Referral Scores](#)

Tom Noseworthy et Carolyn DeCoster, Projet sur les listes d'attente dans l'Ouest canadien

[Meeting the Service Challenge: Getting the Right Mix of People, Space and Technology](#)

Steve Pelletier, Équipe de médecine familiale Clarence-Rockland

[Nursing in Your Family Practice Initiative: Primary Health Care](#)

Patsy Smith, Consultante en soins de santé primaires, ACHD

[Operations Research Perspectives on Patient Flow and Capacity Management](#)

Michael Carter, Centre for Research in Healthcare Engineering, Mechanical and Industrial Engineering, Université de Toronto

[Radiology Appropriateness Guidelines](#)

Martin H. Reed, Association canadienne des radiologistes

[Reducing Waiting Times](#)

Michael Wilson, Brighton and Sussex University Hospitals NHS Trust

[Taming of the Queue VI: Secondary Prevention – Cardiac Telehealth](#)

Christine Struthers, Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

[The Other Side of the Table: The Patient's Perspective on Waiting](#)

Peter Goodhand, Société canadienne du cancer

[The Truth Below: Unleashing the Power of Information to Elevate Performance](#)

Michael Wagner, The Advisory Board Company

[Waiting Times for Primary and Specialists Care: The Views of Patients](#)

Claudia Sanmartin, Division de l'information et de la recherche sur la santé, Statistique Canada