

**Address by Dr. Lawrence Rosenberg, President and CEO
Public Information Meeting – CIUSSS West-Central Montreal
Auditorium A-102**

Wednesday, November 6 – Meeting begins at 6:30 p.m.

Bonsoir.

Je suis très heureux de vous accueillir à la neuvième Assemblée publique d'information annuelle du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal,

Cette Assemblée est l'occasion idéale pour les membres du public d'apprendre ce que notre CIUSSS a accompli au cours de l'année écoulée. Nous présenterons également le Prix d'excellence du CIUSSS aux membres de notre personnel, qui se sont distingués dans le cadre de leur travail, au nom de nos patients, de nos clients et de nos résidents.

The subject of awards and recognition is something I'd like to dwell on for a moment, because our CIUSSS's programs and staff were showered with praise in 2023-2024. Let me give you a few examples:

- **Three weeks ago, our CIUSSS won the Grand Prix Hippocrate for the Voyce project, an on-demand virtual interpretation service that makes communication easier for users who have little or no knowledge of French or English.**

- **Recently we also won the Innovation and Impact Award from Children’s Healthcare Canada. Working with partners, we developed an app that enables parents to become more closely involved in their children’s therapy sessions in rehabilitation.**

- **Nous avons aussi été félicités pour notre capacité de fournir des soins de santé axés sur la valeur.**
 - **En effet, en juin, le Collège canadien des leaders en santé a décerné à notre CIUSSS la prestigieuse Reconnaissance de la prestation de soins axés sur la valeur. Ce prix reconnaît notre développement d’un modèle de soins de santé du cancer colorectal qui améliore les résultats.**

 - **Et, en mai, lors d’une cérémonie, qui a eu lieu aux Pays-Bas, nous avons reçu le Prix VBHC, très convoité, pour notre programme Hôpital@domicile qui permet d’améliorer les résultats et d’économiser des milliers de jours-lits, mais aussi de réduire de moitié le nombre de membres du personnel requis.**

Appearances to the contrary, our goal is NOT to win prizes. Without question, it’s wonderful when our CIUSSS is recognized.

And certainly, members of staff — in all fields and at all levels — deserve credit for ingenuity, insight, patience and professionalism for achievements that have attracted attention locally, nationally and globally.

However, awards are not uppermost in our minds. That being the case, WHY do we keep winning them? The answer is two-fold.

Tout d’abord, notre CIUSSS reconnaît que notre priorité absolue est d’offrir des soins centrés sur l’usager, qui comblent les besoins physiques, émotionnels et psychologiques des personnes qui se tournent vers nous pour obtenir de l’aide.

En définitive, fournir des soins centrés sur l’usager signifie qu’il est essentiel que nous nous demandions constamment « Que pouvons-nous faire de plus? », et ensuite que nous répondions à cette question de manière ciblée et unifiée.

C’est la raison pour laquelle notre CIUSSS a embrassé le concept *Vos soins partout*, une vaste approche centrée sur l’usager qui vise à améliorer les résultats en fournissant les bons soins, au bon moment, dans le lieu le plus pertinent pour les usagers.

C'est aussi pour cette raison que nous avons cerné des manières innovantes de tirer parti de la technologie numérique dans le cadre de programmes avant-gardistes comme Hôpital@domicile, le Centre de commandement C4 et le Dossier de santé connecté, dont je parlerai plus en détail dans quelques instants.

And this is why we have thrown so much support behind OROT, our connected health innovation hub, which advances care by bringing private-sector entrepreneurs together with our own healthcare experts.

User-centred care is why we are meeting this evening as a CIUSSS and not as a collection of three dozen facilities. Nearly ten years have passed since our CIUSSS came into existence, and now we are truly living up to the “i” in our name: integrated.

Even in our earliest days in 2015, we recognized that in order for our users to receive superior health care and social services, we had to become a single interconnected organization. That goal is within our grasp.

Il y a quelques instants, j'ai mentionné qu'il y avait deux raisons pour lesquelles nous gagnons des prix. Voici la seconde : nous refusons de simplement nous satisfaire de réussir.

En d'autres mots, lorsque nous décelons une nouvelle manière d'améliorer les soins, nous l'envisageons comme une avancée importante, plutôt que comme une excuse pour cesser de nous efforcer d'en faire davantage.

Bien que les projets individuels puissent avoir des échéances, notre CIUSSS est, et se doit d'être, en évolution constante. Nos ennemis les plus menaçants sont la complaisance et la stagnation, qui s'installent lorsque nous nous félicitons d'un travail bien fait, sans chercher à relever un autre défi centré sur l'utilisateur.

Ce désir profond et soutenu de nous améliorer se manifeste non seulement par notre volonté d'embrasser le changement, mais aussi par notre décision d'encourager activement la pensée créative et la recherche fondée sur des données probantes.

We are moving forward not by waiting for the future to happen. Instead, we envision an ideal future for users of health care and social services, and then we aim for that future with all of the expertise and imagination at our command.

Along the way, if we happen to win a prize or two, so much the better.

But the awards that matter most are the smiles of gratitude that we receive from the patients, residents and clients who have put their well-being in our hands.

These individuals are the ultimate judges of our performance, and we intend to keep winning their trust and loyalty for many years to come.