

**Presentation by Lucie Tremblay, présidente-directrice générale adjointe
and Gary Stoopler, Associate Executive Director
Public Information Meeting – CIUSSS West-Central Montreal
Auditorium A-102
Wednesday, November 6 – Meeting begins at 6:30 p.m.**

LUCIE

Bonsoir à toutes et à tous.

D’abord et avant tout, j’aimerais souhaiter chaleureusement la bienvenue à tous les membres du public qui se sont joints à nous pour cette neuvième Assemblée annuelle d’information publique du CIUSSS du Centre-Ouest-de-l’Île-de-Montréal.

C’est l’occasion idéale pour mes collègues et moi d’entendre directement nos usagers parler des soins de santé et des services sociaux qu’ils ont reçus.

Bien sûr, nous sommes heureux lorsque notre CIUSSS est digne de vos éloges. Mais nous sommes également intéressés par les domaines dans lesquels vous pensez que des améliorations sont nécessaires.

As Dr. Rosenberg stated, the crucial importance of identifying the needs of users is beyond question. Similarly, it is essential for us to find or develop the appropriate treatment or product or process to satisfy that need.

Cependant, en fin de compte, le succès de nos initiatives dépend de la capacité de notre personnel à adapter sa façon de penser et de travailler. Alors que nous continuons à progresser ensemble, nos employés doivent constamment relever le défi de mettre de côté des habitudes de longue date pour adopter des améliorations qui seront bénéfiques aux usagers des soins de santé et des services sociaux en s'appuyant sur la recherche, l'innovation et les données probantes.

Gary et moi aimerions développer ces idées en nous concentrant sur un ensemble de qualités particulières étroitement liées qui font désormais partie de notre culture d'établissement et qui ont permis à notre CIUSSS d'exceller : la souplesse, l'adaptabilité et la polyvalence.

GARY

In many instances, the changes that we make are significant — and it is only through the flexibility, adaptability and dedication of everyone at all levels in our CIUSSS that the necessary changes can be implemented.

Le Dossier de santé connecté (DSC) en est un exemple parfait. Il s'agit d'un projet pluriannuel dont nous venons de partager la phase initiale avec notre personnel, qui comprend un tableau de bord novateur présentant la Chronologie du patient. Lorsque le

DSC sera complètement mis en œuvre, les membres du personnel de n'importe quel endroit de notre CIUSS pourront utiliser un seul système pour obtenir rapidement et facilement de l'information relative à la santé au sujet de n'importe quel usager dans n'importe laquelle de nos installations.

The CHR is already proving its value, as more clinicians gain hands-on experience and see for themselves the first of the many advantages that this new technology will bring.

As the process of orientation and training continues, our user base will grow, with support from the Digital Health Team. However, in the end, the successful implementation of the CHR will depend, to a considerable extent, on the versatility and commitment that members of staff bring to this project.

Agility of this kind is vital, not only because of the technological and scientific changes that are constantly taking place in health care and social services, but because of the sheer size of our CIUSSS and the enormity of the population we serve.

LUCIE

Nous disposons d'un effectif d'environ 13 500 personnes qui doivent couvrir une région comptant environ 380 000 habitants. Cette année, nos usagers ont été vus par plus de 850 médecins, 730 résidents, au moins 3 100 infirmières et infirmiers, ainsi que

par des centaines de professionnels de la santé et des services sociaux.

Parmi nos nombreuses activités, nous avons :

- accueilli plus de 3 600 bébés;
- offert un large éventail de services de première ligne notamment par l'entremise de nos CLSC, écoles et Points de service locaux;
- fournis soins et réconfort à un grand nombre d'usagers âgés;
- répondu à des milliers d'appels à l'aide reçus par le biais d'Info-Santé et d'Info-Social, au 8-1-1, et du guichet d'accès à la première ligne;
- guidé de nombreuses personnes vers une vie meilleure grâce à nos services de réadaptation;
- et aidé des centaines de réfugiés et d'immigrants à commencer leur nouvelle vie au Canada.

Rien qu'à l'Hôpital général juif, nous avons enregistré :

- plus de 92 000 visites au Département de l'urgence;
- plus de 592 000 consultations externes;
- plus de 22 000 admissions de patients ;
- et au moins intervention chirurgicale pour 12 000 patients.

L'Institut Lady Davis de recherches médicales continue également de se distinguer, avec 1 344 projets de recherche approuvés et en cours en 2023-2024. Ces recherches, notoires à l'échelle mondiale, sont menées par une équipe régulière de 119 chercheurs et chercheuses et 89 chercheurs et

chercheuses associés qui s'efforcent de réaliser des percées qui feront une différence concrète dans la vie des patients.

Malgré une charge de travail soutenu, nous continuons à cheminer vers de nouveaux horizons, car, comme l'a mentionné le Dr Rosenberg, nous « refusons de simplement nous satisfaire de réussir ».

Par exemple, tous étaient ravis lorsque le centre de commandement C4 a emménagé dans ses nouveaux locaux, il y a un peu plus d'un an. Néanmoins, nous avons estimé qu'il était possible de faire plus.

That's why, through the hard work and adaptability of staff, satellites of C4 were launched this year in Mental Health, Cardiology, Virtual Care, the Emergency Department and the combination of Critical Care and the Operating Rooms.

Par conséquent, il y a eu une réduction notable du temps d'attente pour les interventions et l'accès aux tests avant le congé des patients. De plus, le nombre de patients qui retournent à leur domicile au cours de la fin de semaine a augmenté.

GARY

In Virtual Care, a new milestone was reached when the number of patients surpassed 1,200. This translated into more than 6,000 bed-days that were liberated to allow other patients to use those beds.

As well, we collaborated with the Maisonneuve-Rosemont Hospital and assisted them in building a Hospital@Home program of their own. On top of this, we provided support by admitting some of their patients into our Virtual Care Program.

Au printemps, une très grande souplesse est entrée en jeu lorsque notre CIUSSS a soutenu l'Hôpital régional du Suroît, dans la Montrérégie-Ouest, par le biais de soins virtuels. En effet, en raison d'une pénurie importante de personnel, l'Hôpital du Suroît risquait de devoir fermer des lits. Cette situation a incité notre Équipe des soins virtuels à collaborer avec l'Hôpital du Suroît pour permettre à cette installation de développer sa tout première unité virtuelle. De cette manière, les patients ont pu recevoir des soins infirmiers virtuels de la part de notre équipe, qui a tiré parti de la technologie Hololens et du suivi à distance.

Hololens is also making its presence felt in other areas. By facilitating the evaluations that physicians perform, it has proved extremely helpful in our long-term care facilities and in

our intermediate care resources. In the Neonatal Intensive Care Unit at the JGH, Hololens technology is even helping with the expert nursing evaluation of babies.

As a further demonstration of flexibility and innovative thinking, the Virtual Care Program has expanded across the CIUSSS. Of particular importance is its use in long-term care facilities, where residents are being remotely evaluated to assess wounds and to reduce unnecessary transfers to the Emergency Department.

And, on a lighter note, virtual reality headsets are being used recreationally in long-term care and palliative care to provide residents with an immersive experience that takes them to a wide array of exotic places.

LUCIE

OROT, notre incubateur de santé connectée, a également démontré sa grande polyvalence et son inventivité au cours de l'année écoulée.

Le Dr Rosenberg a déjà mentionné l'application primée Braver qu'OROT a aidé à adapter pour une utilisation plus large, de concert avec l'Équipe de réadaptation. Cependant, ses avantages méritent d'être énoncés plus en détail. En collaboration avec OROT, le développeur a optimisé la

plateforme pour faciliter le contact entre les cliniciens et les patients. L'application est également utilisée en milieu pédiatrique au sein de notre CIUSSS afin de donner aux parents une meilleure compréhension de la nature de la thérapie de leur enfant.

OROT is involved in co-designing and testing an AI tool to make logistics in our CIUSSS more accurate, cost-effective and efficient, thereby saving valuable resources. This is being carried out by our CIUSSS's Logistics Directorate in partnership with IVADO Labs, which has considerable AI expertise.

De plus, OROT a joué un rôle déterminant pour la mise en œuvre de plusieurs technologies de pointe dans notre réseau. Il s'agit notamment de :

- dispositifs de surveillance à distance des signes vitaux pour le programme Hospital@Home;
- réalité augmentée pour améliorer les soins et la stimulation des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer;
- prise en charge de l'IA pour optimiser la planification des patients dans les cliniques d'oncologie;
- capteurs pour optimiser les services de télééducation, et
- tests sanguins et d'urine dans les Points de service

GARY

The remarkable ability to evolve, adapt and excel is what characterizes the Jewish General Hospital, which this year celebrated nine outstanding decades of innovative patient-centred care.

Les célébrations de cet anniversaire ont culminé le 10 octobre dernier lors d'une cérémonie à l'hôtel de ville de Montréal. Notre nouveau président, M. Morty Yalovsky a signé le prestigieux Livre d'or de la ville en présence de la mairesse Valérie Plante, de principaux dignitaires municipaux et de hauts dirigeants de l'Hôpital, de notre CIUSSS et de la Fondation de l'HGJ.

[PAUSE FOR CITY HALL VIDEO]

As in so many previous years, 2023-2024 was a time for milestones at the JGH. The hospital became the first in Quebec to use ultrasound imaging in vascular surgery. It also expanded the use of robotic surgery to now include robotic colorectal surgery.

In addition, the JGH became one of the very few hospitals in Quebec to use a robotic arm for crucial guidance when the bone of a damaged knee must be cut precisely during total knee replacement.

The flexibility of the JGH was also evident in the Clinical Access Service better known as the Accueil clinique, which broadened its scope to include patients with atrial fibrillation. This has allowed certain patients with this condition to avoid going to the Emergency Department for treatment of a condition that is serious, but not urgent.

LUCIE

Des adaptations, des modifications et des améliorations des soins et services ont été observées dans l'ensemble de notre CIUSSS cette année. Notamment, la Clinique Azrieli pour la communauté neurodivergente, qui a été inaugurée par le ministre responsable des Services sociaux Lionel Carmant. Il s'agit de la première clinique montréalaise à offrir des services médicaux et dentaires sous un même toit aux adultes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

En décembre dernier, notre CIUSSS a également mis en place l'Équipe Grippe SWAT, qui traite les patients à domicile pendant la saison de la grippe. Ces équipes, basées dans les CLSC et qui évoluent au sein de la Direction des soins à domicile du programme SAPA, sont composées de médecins et d'infirmières qui interviennent rapidement, particulièrement auprès des personnes âgées, vulnérables ou à mobilité réduite. L'hiver

dernier, 150 personnes ont été évaluées, dont 91 % ont pu éviter ainsi d'aller au Département de l'urgence.

En général, en 2023-2024, 16 139 usagers en tout ont reçu des services de soins à domicile, soit une augmentation de 5 % par rapport à la même période de l'année précédente.

This aligns with our emphasis on “Care Everywhere” by making intervention and care available in the location that is the safest, most appropriate and most convenient for the client or patient.

Cette même approche est au cœur d'un programme appelé Arrimage bref dans la communauté (ABC). Il est supervisé par la Direction de santé mentale et dépendance afin de créer une passerelle entre le Département de l'urgence et les services communautaires dont l'utilisateur aura besoin. L'objectif est d'éliminer ou de réduire le nombre de visites répétées au Département de l'urgence.

Il convient également de noter qu'au cours de l'année écoulée, l'Équipe santé mentale jeunesse a fait preuve d'une grande souplesse et de beaucoup de résolution afin de réduire sa liste d'attente de 176 jeunes à seulement 19, soit une diminution remarquable de 90 %.

Les améliorations apportées afin de répondre aux besoins des jeunes ont distingué le programme Jeunes en difficulté de la Direction des services intégrés de première ligne. En rejoignant 48 % de jeunes de plus cette année, le programme s'est presque hissé au sommet du classement provincial.

En outre, la Direction des services de première ligne a fièrement reçu une note parfaite d'Agrément Canada en ce qui concerne les questions de santé publique. Cette note est d'autant plus remarquable puisque l'Équipe de santé publique a répondu à un nombre beaucoup plus élevé d'urgences sociales.

Au site Mackay du Centre de réadaptation Lethbridge-Layton-Mackay, des enfants atteints de divers types de troubles de coordination et de déficiences neuromusculaires ont appris à faire du vélo, avec un encadrement particulier du personnel du site Mackay. Cela leur permet non seulement de participer à une activité que les autres enfants aiment, mais cette réussite renforce aussi leur confiance en leur capacité à relever d'autres défis plus tard dans la vie.

Afin d'assurer l'uniformité de nos démarches, nous avons mis en place un projet de gestion local dans six sites du CIUSSH, dont les CLSC de Côte-des-Neiges, de Parc-Extension et Métro. Nous entendons ainsi établir une vision commune, afin d'obtenir une

gestion plus efficace et de promouvoir un meilleur climat de compréhension et de collaboration.

Notre CIUSSS a également réalisé des progrès substantiels pour renforcer des liens entre nos Directions et un vaste éventail d'organismes communautaires autochtones. Cela nous a non seulement aidé à cerner les lacunes de services possibles, mais également à nous assurer que nos services sont harmonisés et se complètent.

GARY

Every day, the staff of our Technical Services, Logistics and IT Departments work tirelessly to ensure a working environment that is safe, clean, efficient and conducive to the provision of high quality and effective care. —This past year, our IT Department led the upgrade of our Wi-Fi and telephone systems across all of our sites, our Technical Services Directorate continued a major sustainable development project with respect to energy efficiency. So far, for all phases of this project, the savings have totaled approximately \$1.4 million per year, with major decreases in energy consumption and in the production of greenhouse gases. Finally, our Technical Services and Logistics Services Teams have realized countless physical renovation projects as well as specialized medical equipment replacement projects. Juste à titre d'exemple, plus de 15 millions de dollars auront été investis pour remplacer certains accélérateurs

Formatted: Not Highlight

linéaires en radio-oncologie, et pour moderniser les équipements et espaces du Département d'imagerie médicale.

What is the result of achievements such as these? An abundance of awards, along with major recognition in Montreal, across Quebec, throughout Canada and around the world.

We've already heard that winning awards is not our main preoccupation, nor should it be. But on a special occasion like this one, let's give credit where it's due. In addition to the awards that Dr. Rosenberg has listed, here are several more:

- This past June, the Cardiac Rehabilitation Team of Richardson Hospital was recognized with a Desjardins SRS Award — that's Stars réseau de la santé. The honour was bestowed for a project that has improved access to care for patients who require cardiac rehabilitation.
- Last winter, nurses from our CIUSSS swept four of the five categories in awards by the Regional Order of Nurses of Montreal and Laval.
- Our CIUSSS was again named one of Montreal's Top Employers. And, on a similar note, for the fourth year in a row, Forbes magazine counted the Jewish General Hospital as one of Canada's Best Employers.

- In a separate survey, Forbes announced that the JGH had earned the highest ranking among Quebec healthcare institutions as an employer for diversity.
- Another magazine that singled out the JGH was Newsweek, which put the hospital in elite company. It awarded a 5-star Global Hospital Rating for the JGH's strengths in the categories of provision of care, timeliness of care, patient experience and safety, IT & healthcare technology, and employer attractiveness.
- In another survey, Newsweek also ranked the JGH among the world's top specialized hospitals — specifically, in cardiology, orthopedics and pulmonology.

Clearly, we're not alone in believing there is something very special about our CIUSSS. For this reason, our Nursing Directorate has embarked on applying for Magnet designation. This rigorous process will continue until 2026, because only a handful of elite facilities merit this rare distinction, in recognition of their nursing excellence in achieving a superior quality of care.

If we are successful, our CIUSSS will be the first healthcare and social services institution in Quebec — and only the second in Canada — to receive Magnet designation.

Il est important de souligner qu'une initiative de notre Direction des ressources humaines est parmi les principales raisons de notre reconnaissance à titre de Meilleur employeur. Il s'agit de notre programme de diversité, d'équité, d'inclusion et d'appartenance. La programmation riche et variée comprenait de nombreuses séances de formation, des conférences et des occasions de collaboration qui ont élargi considérablement les perspectives du personnel.

Human Resources also deserves credit for its crucial role in helping us to achieve a staff retention rate of approximately 77.5 per cent, which exceeds our target. In addition, our CIUSSS recorded a reduction of more than 22,600 hours in the use of agency workers, commonly known as MOI. As a result, our rate for the use of agency workers is amongst the lowest in Quebec. This aims to ensure a better continuity of services for our clientele and cohesion among the teams

This is why we remain optimistic and hopeful, despite the substantial challenges that are intrinsic to the public healthcare system.

LUCIE

Alors, à quoi pouvons-nous nous attendre dans un avenir rapproché ?

We are still waiting to see what the practical results will be, once our CIUSSS — and others across Quebec — fall under the jurisdiction of Santé Québec on December 1. However, I am certain we will respond with our customary flexibility and we will continue to provide the best possible care and services to our patients and users. ~~ensure that the quality of our care will not be compromised.~~

Comme je l'ai mentionné plus tôt, la croissance accélérée et le déploiement des nouvelles étapes du Dossier de santé connecté seront d'une importance capitale.

Nous explorerons également plus profondément les avantages potentiels de l'intelligence artificielle. L'IA s'est révélée très prometteuse, mais notre CIUSSS procédera avec prudence, tout en gardant à l'esprit l'importance fondamentale d'adopter de nouvelles formes de technologie numérique dans la prestation de soins axés sur les usagers.

Des améliorations supplémentaires suivront régulièrement dans le cadre de la phase 4 du projet de rénovation continue de certaines aires vétustes des anciens pavillons de l'HGJ.

À la fin de cette année, les nouvelles mères de l'Unité post-partum seront hébergées dans de nouveaux locaux. Les travaux ont également commencé récemment dans les deux étages

supérieurs de l'aire ouverte, à l'arrière du pavillon H, pour aménager les nouveaux locaux pour notre Service de pharmacie. Si tout se passe bien, ce Service s'y installera dans deux ans. Un relogement attendu depuis longtemps!

All of this is a consequence of our flexibility, adaptability and versatility — combined, of course, with our commitment to user-centred care and our refusal to be content with the status quo.

Si nous continuons d'être suffisamment souples pour faire face aux complications inattendues, suffisamment adaptables pour adopter de nouveaux programmes et services, et suffisamment polyvalents pour discerner le potentiel des changements innovants, nous serons en mesure d'offrir à nos usagers la stabilité et la force essentielles à leur guérison et à leur bien-être.

Heureusement, ces qualités sont déjà très présentes au sein de notre CIUSSS. Vous en aurez la preuve en voyant le prochain sujet à l'ordre du jour : la remise des Prix d'excellence.

Vous êtes sur le point de rencontrer des personnes et des équipes, des gestionnaires et des employés, des nouvelles recrues et des vétérans, tous et toutes animés d'un objectif commun : s'adapter chaque fois que c'est nécessaire et

déployer tous les efforts possibles pour nos patients, nos clients
et nos résidents, peu importe ce que l'avenir nous réserve.

[SHAUN RETURNS TO PODIUM]