



MEMO / NOTE DE SERVICE

Information previously distributed/Information déjà communiquée

TO: Emergency Preparedness and Protective Services Committee

DESTINATAIRE : Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence

**FROM: Pierre Poirier, Chief, Ottawa
Paramedic Service**

Contact :
**Pierre Poirier, Chief, Ottawa
Paramedic Service, 613-580-2424,
extension 27833,
pierre.poirier2@ottawa.ca**

**EXPÉDITEUR : Pierre Poirier, chef,
Service paramédic d'Ottawa**

Personne-ressource :
**Pierre Poirier, chef, Service
paramédic d'Ottawa, 613-580-2424,
poste 27833,
Pierre.Poirier2@ottawa.ca**

DATE: October 19, 2023

DATE : Le 19 octobre 2023

FILE NUMBER/NUMÉRO DU DOSSIER : ACS2023-EPS-OPS-0003

SUBJECT: Safe Alternate Transportation Pilot

OBJET : Projet pilote portant sur les différents modes de transport sécuritaires

PURPOSE

The purpose of this report is to provide information on a new and safe pilot project that uses taxis instead of ambulances to transport select low acuity patients to a destination that is best suited for meeting their immediate and individual health care needs. The Safe Alternate Transportation Pilot is one of several strategies the Ottawa Paramedic

Service has implemented over the past two and a half years to mitigate the ongoing challenges faced by the Service and its staff, as described in the Ottawa Paramedic Service 2021 and 2022 Annual Report ([ACS2023-EPS-OPS-0001](#)). Further, the Safe Alternate Transportation Pilot aligns with the Ottawa Paramedic Service's commitment to delivering high quality care that meets the diverse and changing needs of Ottawa's communities.

BACKGROUND

The Ottawa Paramedic Service provides patient care and emergency medical coverage to the residents of Ottawa and the Ottawa Central Ambulance Communications Centre receives emergency medical calls through 9-1-1 and dispatches paramedic resources across much of eastern Ontario.

Over the past five years, the Ottawa Paramedic Service has experienced a significant increase in service demand. The key drivers affecting the Ottawa Paramedic Service's overall service demand includes a significant increase in response volume, an increase amount of time that paramedics spend in offload delay (when paramedics are not able to immediately transfer the care of a patient to hospital staff), and pre-existing issues affecting Ontario's healthcare system, which have negatively impacted Ottawa Paramedic Service staff and overall service delivery.

In 2021 and 2022, Ottawa paramedics spent an exceptional amount of time in offload delay at Ottawa hospitals compared to previous years and experienced a significant number of level zero events (when there are no ambulances available to transport a patient to hospital). While the root causes of offload delay are related to broader issues within the healthcare system, it impedes the Ottawa Paramedic Service's ability to meet legislative requirements and Council-approved targets.

The Ministry of Health has recently developed new models of care for paramedics and patients beyond conveyance to an emergency department. Historically, paramedics in Ontario were mandated to transport all patients to the hospital unless the patient initiated and signed a waiver refusing transport. Paramedics were limited in the care they could provide, and patients were left with two choices: Go to the hospital or receive no further care. The Ottawa Paramedic Service has leveraged new models of care to implement several mitigation strategies aimed at minimizing the impacts of offload delay and reduce occurrences of level zero by diverting select patient populations away from

emergency departments by having paramedics provide appropriate community-based care.

DISCUSSION

In 2023, the Ottawa Paramedic Service continues to experience significant challenges affecting overall service delivery to the community. From January 1 to September 30, 2023, the Ottawa Paramedic Service response volume was 140,772 representing a 3.6 per cent increase over the same timeframe in 2022. During this same timeframe in 2023, the Ottawa Paramedic Service expended 72,784 hours in offload delay in Ottawa hospitals representing a 7.2 per cent increase over the same timeframe in 2022. Offload delay at local hospitals continues to be a significant contributor to 'level zero' events in Ottawa. In the first nine months of 2023, the Ottawa Paramedic Service was at level zero 1,088 times for a total of 32,697 minutes. In 2022, the Ottawa Paramedic Service was at level zero 1,313 times for a total of 53,885 minutes. The slight decrease in level zero events suggests new and existing mitigation strategies implemented by the Ottawa Paramedic Service to divert patients away from hospitals and to maximize paramedic resources in the community are working. However, even one occurrence of level zero is a risk to public safety and the amount of time paramedics are spending in hospital offload delay continues to increase.

Safe Alternate Transportation Pilot

The Ottawa Paramedic Service continues to apply creativity and innovation by implementing new strategies aimed at reducing hospital offload delay, maximizing paramedic resources in the community, and providing individuals with the most appropriate care, when and where they need it.

Today, paramedics have more authority and tools for assessing and treating patients in the community or at home, making an increasing number of transports to the emergency department unnecessary. In some cases, individuals may not require transportation to an emergency department, instead, they may need to be transported to an alternate destination that is better suited to meet their individual and immediate health care needs, such as a family physician or a specialty clinic. In these cases, if paramedic care is not required enroute, a taxi service may be appropriate, maximizing the availability of paramedic resources in the community.

On November 1, 2023, the Ottawa Paramedic Service will begin piloting the use of local taxis to transport select low acuity, or less urgent (CTAS 4) and non-urgent (CTAS 5), patients of the Smart Transportation Program and the Mental Wellbeing Response Team to alternate destinations, as appropriate. The most likely patient population to be held for significant amounts of time in hospital offload delay is lower acuity patients. This is also the most likely population to benefit from safe, alternate transportation via taxi. Taxi service will only be arranged after patients have been fully assessed by the Ottawa Paramedic Service and it is determined the individual does not require further treatment or transportation by a paramedic. All individuals transported safely by taxi will receive a follow-up call from a paramedic within 24 hours.

This pilot aims to further mitigate the impacts of offload delay and reduce occurrences of level zero by decreasing the number of paramedic transports, which can increase the availability of paramedic resources in the community.

Smart Transportation Program

In February 2023, the Ottawa Paramedic Service, in collaboration with the Regional Paramedic Program for Eastern Ontario, launched the Smart Transportation Program to reduce the unnecessary transportation of low acuity patients to the emergency department. The Smart Transportation Program operates under the Ministry of Health's 'Treat and Refer' model of care. Through this program, paramedics assess and safely treat patients in their place of residence. A paramedic conducts an enhanced patient assessment, consults with a physician, provide cares, and then may deem it safe for the patient to remain at home. Patients who remain at home receive a follow-up call from a paramedic within 24 hours of the visit.

There are other instances where, although deemed unnecessary by the paramedic and physician, the patient still wishes to go to hospital, or the paramedic and physician recommend the patient be seen by a hospital physician, but paramedic care is not required enroute. In these cases, a taxi service may be appropriate for providing patients with safe, reliable transportation while allowing paramedic resources to respond to other calls in the community.

The Smart Transportation Program is being rolled out across the Service in phases. At the time of writing this report, a total of 40 paramedics have been trained to apply the Smart Transportation protocol for 9-1-1 calls for service that meet the required criteria. The Ottawa Paramedic Service aims to train an additional 100 paramedics by the end of

December 2023. From February 18 to September 10, 2023, a total of 100 patients were assessed through the Smart Transportation Program. Of these, 89 per cent were able to remain safely at home, while the remaining 11 per cent of patients may have benefited from a taxi service. While the number of patients who were not transported by paramedics may seem relatively small, the impact of returning paramedic resources to the community rather than having them stuck in hospital offload delay is significant. The Ottawa Paramedic Service has received positive feedback from patients who remained safely at home with a follow-up care plan.

Mental Wellbeing Response Team

On March 1, 2022, in partnership with The Ottawa Hospital, the Ottawa Paramedic Service launched the Mental Wellbeing Response Team to provide individuals with appropriate mental health and substance use care in the community. The Mental Wellbeing Response Team is comprised of a specially trained paramedic and a mental health professional from The Ottawa Hospital, who, together, respond to non-violent, non-criminal 9-1-1 calls for service where mental health or substance use issues are contributing factors. The Mental Wellbeing Response Team operates under the Ministry of Health's 'Treat and Refer' model of care.

In its first year of operation, more than 65 per cent of individuals assessed by the Mental Wellbeing Response Team did not require transportation to an emergency department. Now in its second year, the number of individuals diverted away from the emergency department has increased to 70 percent. Of all the client interactions with the Mental Wellbeing Response Team, there are several noted occasions where an individual was referred to a health care provider or transported to hospital and may have benefited from a taxi service to an alternate destination such as a family physician, their home, the home of a family member, friend, or caregiver, or the Shepherds of Good Hope through the Ottawa Paramedic Service's Targeted Engagement Diversion program.

Considerations

In early 2022, Niagara Emergency Medical Services (EMS) launched a pilot project which dispatches taxis instead of ambulances following a 9-1-1 call for service from low acuity patients. While patients are still able to request an ambulance, they may also request a taxi. In July 2022, five months after the pilot became operational, Niagara EMS provided an update to the Niagara Region's Public Health and Social Services

Committee noting the new service had resulted in a high level of client satisfaction and cost savings.

It is important to note that unlike Niagara EMS, individuals cannot call 9-1-1 to request a taxi from the Ottawa Paramedic Service. The taxi service will be provided at the discretion of Ottawa paramedics in consultation with a physician (Smart Transportation Program) or mental health professional (Mental Wellbeing Response Team) using strict eligibility criteria.

The Ottawa Paramedic Service estimates that approximately three to five patients per day could access safe, alternate transportation by taxi. The cost of one taxi trip is estimated to be less than \$40. The cost of offload delay in labour alone is approximately \$100 per hour. The current offload time for low acuity patients is over two hours resulting in a net financial benefit of \$160 per patient transported by a taxi arranged by the Ottawa Paramedic Service. A conservative estimate of three patients a day will result in approximately \$500 of savings per day, or \$15,000 monthly. The Safe Alternate Transportation pilot is a cost avoidance measure which aims to maintain and improve overall service delivery to the community. The Ottawa Paramedic Service has implemented several novel initiatives to contain costs and mitigate offload delays at hospital. The Service will continue to develop and implement strategies to safely provide for alternative care.

CONCLUSION

The use of a taxi service in lieu of transporting patients by ambulance can reduce or eliminate unnecessary paramedic transports which can subsequently:

- Reduce offload delay at hospitals.
- Reduce the occurrence and duration of level zero.
- Reduce shift overruns for staff.
- Maximize the availability of paramedic resources in the community for life threatening and urgent calls.
- Improve paramedic response times and patient outcomes.
- Increase patient and family satisfaction.

The Safe Alternate Transportation initiative will be piloted initially with the Smart Transportation Program and Mental Wellbeing Response Team. This new mitigation strategy benefits the Ottawa Paramedic Service and its staff, local hospitals, and

Ottawa residents. The only other safe and reliable option for these patients is to be transported by the Ottawa Paramedic Service, which is costly, and contributes to hospital offload delay and occurrences of level zero.

Pierre Poirier, Chief, Ottawa Paramedic Service

CC: Kim Ayotte, General Manager, Emergency and Protective Services

OBJET

L'objectif de ce rapport est de fournir l'information sur un nouveau projet pilote sûr qui fait appel à des taxis plutôt qu'à des ambulances pour conduire à leur destination certains patients dont les cas sont moins aigus lorsque les taxis constituent le meilleur moyen de répondre aux besoins immédiats et individuels en soins de santé. Le projet pilote des différents modes de transport sécuritaires fait partie des stratégies mises en œuvre par le Service paramédic d'Ottawa dans les deux dernières années et demie pour apporter les solutions aux difficultés permanentes que doivent résoudre le Service et son personnel, comme l'indique le Rapport annuel 2021 et 2022 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0001](#)). En outre, le projet pilote des différents modes de transport sécuritaires cadre avec la volonté du Service paramédic d'Ottawa d'offrir des soins de grande qualité qui sont adaptés à la diversité et à l'évolution des besoins des collectivités d'Ottawa.

CONTEXTE

Le Service paramédic d'Ottawa offre des soins aux patients et assure les soins médicaux d'urgence à l'intention des résidents d'Ottawa. Le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa reçoit au 9-1-1 les appels portant sur les soins médicaux d'urgence et dépêche sur les lieux des ressources paramédicales dans une grande partie de l'Est de l'Ontario.

Dans les cinq dernières années, la demande adressée au Service paramédic d'Ottawa a considérablement augmenté. L'accroissement significatif du volume d'interventions, l'augmentation du nombre d'heures consacrées par les paramédics aux délais de débarquement (lorsqu'ils ne sont pas en mesure de transférer immédiatement, au personnel de l'hôpital, les soins à prodiguer au patient) et les problèmes préexistants que connaît le Régime des soins de santé de l'Ontario font partie des facteurs importants qui se répercutent sur l'ensemble de la demande de Service paramédic

d'Ottawa et qui nuisent considérablement au personnel et à l'ensemble des services offerts par le Service paramédic d'Ottawa.

En 2021 et 2022, les paramédics d'Ottawa ont consacré un nombre d'heures exceptionnel aux délais de débarquement dans les hôpitaux d'Ottawa par rapport aux années précédentes et ont comptabilisé un nombre considérable d'événements du niveau zéro (soit lorsqu'il n'y a pas d'ambulance pour transporter les patients afin de les conduire dans les hôpitaux). Si les causes explicatives des délais de débarquement sont liées à l'ensemble des problèmes du réseau des soins de santé, elles empêchent le Service paramédic d'Ottawa de respecter les exigences des lois et les cibles approuvées par le Conseil municipal.

Le ministère de la Santé a récemment mis au point pour les paramédics et les patients, de nouveaux modèles de soins qui débordent le cadre du transport à destination des services d'urgence des hôpitaux. Traditionnellement, les paramédics de l'Ontario étaient obligés de conduire tous les patients aux hôpitaux, sauf si les patients signaient de leur propre initiative une renonciation pour refuser d'être transportés. Les paramédics devaient se contenter d'offrir les soins qu'ils pouvaient prodiguer, et les patients n'avaient que deux choix : se rendre à l'hôpital ou être privés de soins. Le Service paramédic d'Ottawa a misé sur les nouveaux modèles de soins pour mettre en œuvre plusieurs stratégies de maîtrise des risques destinées à minorer les répercussions des délais de débarquement et à réduire les événements du niveau zéro en évitant de conduire dans les services d'urgence certaines populations de patients et en demandant aux paramédics d'offrir les soins communautaires voulus.

ANALYSE

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa continue d'éprouver d'importantes difficultés, qui se répercutent sur l'ensemble des services offerts à la collectivité. Dans la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 30 septembre 2023, le volume des interventions du Service paramédic d'Ottawa s'est chiffré à 140 772, soit une hausse de 3,6 pour cent par rapport à la même période en 2022. Durant cette même période, le Service paramédic d'Ottawa a consacré 72 784 heures aux délais de débarquement dans les hôpitaux d'Ottawa, ce qui représente une augmentation de 7,2 pour cent par rapport à la même période en 2022. Les délais de débarquement dans les hôpitaux locaux sont toujours un facteur important dans les événements du niveau zéro à Ottawa. Dans les neuf premiers mois de 2023, le Service paramédic d'Ottawa a comptabilisé 1 088 événements du niveau zéro, pour un total de 32 697 minutes. En 2022 il a enregistré

1 313 événements du niveau zéro, soit un total de 53 885 minutes. La réduction des événements du niveau zéro laisse entendre que les stratégies nouvelles et existantes de maîtrise des risques mises en œuvre par le Service paramédic d'Ottawa pour éviter de conduire les patients dans les hôpitaux et pour maximiser les ressources en paramédics dans la collectivité donnent de bons résultats. Or, un seul événement du niveau zéro constitue un risque pour la sécurité du public, et le nombre d'heures que les paramédics consacrent aux délais de débarquement dans les hôpitaux continue d'augmenter.

Le projet pilote des différents modes de transport sécuritaires

Le Service paramédic d'Ottawa continue de faire preuve de créativité et d'ingéniosité en mettant en œuvre de nouvelles stratégies destinées à réduire les délais de débarquement dans les hôpitaux, à maximiser les ressources en paramédics dans la collectivité et à prodiguer aux patients les soins les mieux adaptés, dans les cas nécessaires et dans les endroits où il faut assurer ces soins.

À l'heure actuelle, les paramédics ont plus de pouvoirs et d'outils pour évaluer et traiter les patients dans la collectivité ou à la maison, ce qui rend inutiles les transports de plus en plus nombreux à destination des services d'urgence des hôpitaux. Dans certains cas, il se peut qu'il ne soit pas nécessaire de transporter les patients dans les services d'urgence et qu'on doive plutôt les conduire à d'autres destinations mieux adaptées à leurs besoins en soins de santé individuels et immédiats, par exemple les cabinets des médecins de famille ou les cliniques spécialisées. Dans ces cas, il n'est pas nécessaire de prodiguer les soins paramédicaux pendant le transport, un service de taxi pourrait être adapté à la situation, ce qui maximiserait la disponibilité des ressources en paramédics dans la collectivité.

Le 1^{er} novembre 2023, le Service paramédic d'Ottawa lancera un projet pilote pour commencer à faire appel à des taxis de la localité pour conduire à d'autres destinations, s'il y a lieu, certains patients dont les cas sont moins aigus ou qui réclament des services moins urgents (niveau 4 dans l'ETG) et non urgents (niveau 5 dans l'ETG), ainsi que les patients du Programme de transport repensé et de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental. La population de patients qui doit attendre longtemps en raison des délais de débarquement dans les hôpitaux est vraisemblablement celle des patients dont les cas sont moins aigus. Il s'agit aussi de la population qui profitera vraisemblablement le plus du mode de transport sécuritaire que constitue le taxi. On ne fera appel à ce service de transport en taxi que lorsque les patients auront été évalués

en bonne et due forme par le Service paramédic d'Ottawa et qu'on aura déterminé qu'ils n'ont pas besoin d'autres traitements ni d'être transportés par les paramédics. Un paramédic passera, dans les 24 heures, un appel de suivi à tous les patients transportés en toute sécurité en taxi.

Ce projet pilote vise à mieux enrayer les incidences des délais de débarquement et à réduire le nombre d'événements du niveau zéro en diminuant le nombre d'activités de transport du Service paramédic, ce qui permettra d'augmenter la disponibilité des ressources en paramédics dans la collectivité.

Le Programme de transport repensé

En février 2023, le Service paramédic d'Ottawa a lancé, en collaboration avec le Programme régional des paramédics de l'Est de l'Ontario, le Programme de transport repensé afin de réduire le nombre d'activités inutiles de transport des patients dont les cas sont moins aigus pour les conduire aux services d'urgence des hôpitaux. Le Programme de transport repensé s'inspire du modèle de soins « Traitement et référence » du ministère de la Santé. Dans le cadre de ce programme, les paramédics évaluent et traitent en toute sécurité les patients dans leur lieu de résidence. Un paramédic mène une évaluation rehaussée des patients, consulte un médecin, prodigue les soins et peut ensuite juger qu'il est sécuritaire que le patient reste chez lui. Un paramédic passe des appels de suivi dans les 24 heures des visites aux patients qui restent chez eux.

Dans certains autres cas, même si le paramédic et le médecin jugent que c'est inutile, le patient peut quand même être conduit à l'hôpital s'il le souhaite, ou le paramédic et le médecin recommandent que le patient soit examiné par un médecin de l'hôpital alors qu'il n'est pas nécessaire de prodiguer de soins paramédicaux pendant le transport. Dans certains cas, on peut faire appel au service de transport en taxi pour assurer la sécurité et la fiabilité du transport, ce qui permet aux paramédics d'intervenir pour donner suite à d'autres appels dans la collectivité.

Le Programme de transport repensé est déployé par phases dans l'ensemble du Service paramédic d'Ottawa. Au moment de rédiger ce rapport, on avait formé un total de 40 paramédics pour appliquer le protocole du transport repensé afin de donner suite aux appels passés au 9-1-1 pour les services qui répondent aux critères obligatoires. Le Service paramédic d'Ottawa entend former 100 autres paramédics d'ici la fin de décembre 2023. Du 18 février au 10 septembre 2023, les paramédics avons évalué un

total de 100 patients dans le cadre du Programme de transport repensé. Parmi eux, 89 pour cent ont pu rester en toute sécurité à la maison, alors que les autres, soit 11 pour cent, ont pu être transportés en taxi. Si le nombre de patients qui n'ont pas été transportés par les paramédics peut paraître relativement modeste, l'impact du retour des ressources en paramédics dans la collectivité, au lieu de les immobiliser dans les délais de débarquement des hôpitaux, est considérable. Les patients qui sont restés en sécurité à la maison et qui ont profité d'un plan de soins complémentaire ont adressé des commentaires positifs au Service paramédic d'Ottawa.

L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental

Le 1^{er} mars 2022, en partenariat avec L'Hôpital d'Ottawa, le Service paramédic d'Ottawa a mis sur pied l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental afin de prodiguer dans la collectivité des soins adaptés aux personnes qui ont des problèmes de santé mentale et de consommation de substances. Cette équipe est constituée d'un paramédic qui a suivi une formation spéciale et d'un professionnel de la santé mentale de L'Hôpital d'Ottawa; ensemble, ils interviennent dans les appels passés au 9-1-1 dans les cas où il n'y a pas de violence ni de crime pour assurer des services dans les cas dans lesquels les problèmes de santé mentale ou de consommation de substances sont des facteurs explicatifs. L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental exerce ses activités selon le modèle de soins « Traitement et référence » du ministère de la Santé.

Dans la première année d'activité de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, plus de 65 pour cent des personnes évaluées par cette équipe n'ont pas eu à être conduites dans un service d'urgence. Aujourd'hui, dans la deuxième année d'activité de cette équipe, le nombre de personnes qui n'ont pas eu à être conduites dans un service d'urgence a augmenté pour se situer à 70 pour cent. Parmi toutes les interactions des clients avec l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, on a relevé plusieurs cas dans lesquels on a recommandé à des personnes de s'adresser à des professionnels de la santé ou dans lesquels on les a transportées à l'hôpital ou dans lesquels on les a conduites en taxi à une autre destination comme le cabinet d'un médecin de famille, leur domicile, le domicile d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un soignant ou un établissement des Bergers de l'espoir, dans le cadre du Programme de détournement d'engagement ciblé du Service paramédic d'Ottawa.

Les considérations

Au début de 2022, les Services médicaux d'urgence (SMU) du Niagara ont lancé un projet pilote qui consiste à dépêcher sur les lieux des taxis, plutôt que des ambulances, pour donner suite aux appels passés au 9-1-1 pour servir les patients dont les cas sont moins aigus. S'ils peuvent toujours demander une ambulance, ils peuvent aussi demander un taxi. En juillet 2022, cinq mois après le lancement de ce projet pilote, les SMU du Niagara ont adressé, au Comité des services sanitaires et sociaux publics de la région du Niagara, un compte rendu précisant que le nouveau service donnait lieu à un niveau élevé de satisfaction des clients et permettait de réaliser des économies importantes.

Il est important de noter qu'à la différence des SMU du Niagara, on ne pourra pas appeler au 9-1-1 pour demander au Service paramédic d'Ottawa d'envoyer un taxi. Le service de transport en taxi sera assuré à la discrétion des paramédics d'Ottawa de concert avec un médecin (dans le cadre du Programme de transport repensé) ou un professionnel de la santé mentale (de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental) d'après des critères d'admission rigoureux.

Le Service paramédic d'Ottawa estime que de trois à cinq patients par jour environ pourraient avoir accès au transport sécuritaire alternatif en taxi. On estime à moins de 40 \$ le coût d'un trajet en taxi. Rien qu'en main-d'œuvre, le coût des délais de débarquement est d'environ 100 \$ l'heure. Le délai actuel de débarquement des patients dont les cas sont moins aigus est de plus de deux heures, ce qui donne un avantage financier net de 160 \$ par patient transporté en taxi en passant par le Service paramédic d'Ottawa. À raison de trois patients par jour, on estime au bas mot à environ 500 \$ les économies journalières, ce qui donne 15 000 \$ par mois. Le Projet pilote des différents modes de transport sécuritaires est une mesure qui permet d'éviter des coûts et qui vise à préserver et à améliorer, dans l'ensemble, les services offerts à la collectivité. Le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre plusieurs initiatives novatrices pour limiter les coûts ainsi que les délais de déchargement à l'hôpital. Le Service continuera d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies visant à fournir des soins alternatifs en toute sécurité.

CONCLUSION

Faire appel à un taxi au lieu de transporter les patients en ambulance permet de réduire ou d'éliminer les transports paramédicaux inutiles, ce qui permet subséquemment :

- de réduire les délais de débarquement dans les hôpitaux;

- de diminuer le nombre et la durée des événements du niveau zéro;
- d'amoinrir le surnombre d'heures de travail du personnel pendant les quarts;
- de maximiser la disponibilité des ressources en paramédics dans la collectivité pour intervenir dans les appels urgents et dans les cas où la vie est menacée;
- d'améliorer les délais de réponse des paramédics et des résultats pour les patients;
- d'augmenter la satisfaction des patients et des familles.

L'initiative des différents modes de transport sécuritaires sera d'abord mise à l'essai dans le cadre du Programme de transport repensé et des activités de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental. Cette nouvelle stratégie apporte des avantages au Service paramédic d'Ottawa et à son personnel, aux hôpitaux locaux et aux résidents d'Ottawa. La seule autre option de transport sécuritaire et fiable pour ces patients consiste à se faire transporter par le Service paramédic d'Ottawa, ce qui est coûteux et ce qui explique les délais de débarquement dans les hôpitaux et les événements du niveau zéro.

Pierre Poirier, chef, Service paramédic d'Ottawa

c. c. Kim Ayotte, directeur général, Services de protection et d'urgence

Note: A minor correction was made to the memo, pursuant to the City Clerk's Delegated Authority to correct clerical, spelling, or minor errors of an administrative nature as set out in Schedule C, Subsection 7 of the Delegation of Authority By-Law (being By-Law No. 2022-29). This corrects a section of the memo's 'Conclusion' section (French version) to add text that had been omitted in error.

Remarque : Une correction mineure a été apportée au mémorandum, conformément aux pouvoirs délégués au greffier municipal en vue de corriger des erreurs d'écriture, des fautes d'orthographe ou des erreurs mineures de nature administrative, selon les modalités de l'article 8 de l'annexe C du Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs (no 2022-2029). Cela corrige une section de la section « Conclusion » du mémo (version française) pour ajouter du texte qui avait été omis par erreur.