

Objet : Rapport annuel 2021 et 2022 du Service paramédic d'Ottawa

Dossier n° : ACS2023-EPS-OPS-0001

**Rapport au Comité des services de protection et de préparation aux situations
d'urgence le 15 juin 2023**

et au Conseil le 28 juin 2023

Soumis le 6 juin 2023 par Pierre Poirier, chef, Service paramédic d'Ottawa

**Personne-ressource : Manon Lavergne, gestionnaire de programme,
Services de soutien opérationnel, Service paramédic d'Ottawa**

613-580-2424, poste 28988, Manon.Lavergne@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la Ville

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil de prendre connaissance de ce rapport.

RÉSUMÉ

Le présent rapport synthétise les activités et la prestation de services du Service paramédic d'Ottawa en 2021 et 2022, et fait état de la demande de services et des tendances en matière de rendement. Ce rapport répond également à l'exigence établie dans le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence, à savoir l'obligation du Service paramédic d'Ottawa de préparer un rapport annuel.

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus de 1 million de résidents de la capitale nationale sur un territoire de 2 800 kilomètres carrés, tandis que le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa reçoit des appels d'urgence médicale passés au 9-1-1, et assure la répartition des paramédics dans l'est de l'Ontario, sur un territoire dont la superficie est de 10 000 kilomètres carrés. Le Service paramédic d'Ottawa consiste en une équipe de professionnels dévoués et qualifiés qui fournit des soins et des services de haute qualité aux personnes et aux communautés qu'elle sert.

Au cours des trois dernières années, les répercussions de la pandémie de COVID-19 n'ont cessé d'évoluer, comme nous l'avons vécu avec l'arrivée du variant Omicron à la fin de 2022. Les problèmes préexistants qui touchent tous les secteurs du système de santé de l'Ontario ont été exacerbés par la COVID-19, et leur incidence sur le Service paramédic d'Ottawa et sur son personnel ont été considérables. Le personnel a dû s'adapter continuellement à une situation à évolution rapide, et s'est soumis à d'importants remaniements dans ses rôles et responsabilités au quotidien.

En 2021 et 2022, le nombre d'interventions du Service paramédic est revenu à l'état d'avant la pandémie, c'est-à-dire d'augmentations d'année en année. Cela peut s'expliquer par la croissance démographique, le vieillissement des patients, des troubles médicaux plus complexes, et les répercussions continues de la COVID-19 sur le système de santé. Bien que le problème de délais de déchargement aux urgences des hôpitaux existait avant la pandémie, la COVID-19 a occasionné des perturbations majeures, des retards sur le plan des soins de santé non urgents et des pénuries de ressources humaines en santé. Cette réalité a eu un effet d'entraînement sur les autres services de soins de santé, y compris les paramédics. Au cours des deux dernières années, le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa a connu une augmentation importante du nombre d'appels passés au 9-1-1, ce qui correspond à l'augmentation globale du nombre d'interventions du Service.

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a consacré un nombre phénoménal d'heures aux délais de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa, et a connu un nombre sans précédent d'incidents de « niveau zéro ». Cela s'explique en majeure partie par l'état actuel du système de santé en Ontario et à l'échelle du Canada. Par conséquent, en 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa n'a pas atteint les normes de rendement approuvées par le Conseil pour les patients évalués au niveau 1 de l'ETG (réanimation), au niveau 2 de l'ETG (très urgent) et pour ceux qui sont victimes d'un arrêt cardiaque soudain. De plus, le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa n'a pas atteint les cibles de délai de traitement des appels établies par le ministère de la Santé pour les patients évalués au niveau 1 et 2 de l'Échelle de triage et de gravité (ETG).

Au cours des deux dernières années, le Service paramédic d'Ottawa a collaboré de façon proactive avec les hôpitaux d'Ottawa et d'autres intervenants à la mise en œuvre de plusieurs stratégies d'atténuation afin de réduire au minimum les répercussions des délais aux urgences des hôpitaux et le nombre d'incidents de niveau zéro. Le Service a tiré parti de nouveaux modèles de soins aux patients approuvés par le ministère de la Santé qui visent à diriger certaines populations de patients en particulier ailleurs qu'aux

urgences, et à permettre aux paramédics d'offrir des soins communautaires appropriés. Cette approche est conforme à l'évolution continue du rôle de paramédic, qui, depuis de nombreuses années, est passé d'intervention d'urgence à une approche plus créative axée sur le patient et la communauté. Par exemple, les paramédics communautaires ont permis d'étendre le rôle du paramédic au-delà de l'intervention d'urgence traditionnelle, ce qui s'est concrétisé en réponse aux besoins changeants de nos communautés et à la croissance de la demande de services de soins de santé accessibles et exhaustifs. Le rôle du paramédic communautaire évolue partout dans le monde, comble les lacunes dans le système de santé et répond aux besoins en santé non satisfaits de la communauté, en particulier les populations vulnérables. Toutefois, bien que ces programmes soient efficaces, il n'existe aucun cadre législatif ou politique pour les appuyer, ni de financement permanent de la part du gouvernement de la province.

La hausse constante du nombre d'interventions, des délais de déchargement et du nombre d'incidents de niveau zéro, ainsi que les autres problèmes au sein du système de santé posent d'importants défis pour le Service et son personnel. Malgré les moments difficiles, le personnel demeure déterminé à répondre aux besoins des communautés qu'il sert.

Comme décrit dans l'ensemble du présent rapport, le Service paramédic d'Ottawa continue de répondre aux besoins locaux de ses résidents et de s'y adapter par la mise en œuvre d'initiatives nouvelles et existantes qui visent à améliorer les soins offerts aux patients et à renforcer les mesures de soutien en matière de santé mentale pour le personnel.

CONTEXTE

PRÉSENTATION DU SERVICE PARAMÉDIC D'OTTAWA

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus de 1 million de résidents de la capitale nationale. Le Service paramédic d'Ottawa consiste en une équipe de professionnels dévoués et qualifiés qui fournit des soins et des services de haute qualité aux personnes et aux communautés qu'elle sert. Cette équipe comprend les paramédics, les agents des communications, les techniciens responsables du matériel et de l'approvisionnement, les agents d'information et de formation, le personnel de l'assurance de la qualité et les employés de soutien.

Les équipes spécialisées comprennent l'équipe nautique pour les interventions sur les cours d'eau, l'unité tactique d'intervention dans les opérations policières et l'équipe de paramédics à vélo pour les événements spéciaux. En plus d'intervenir dans les urgences médicales, le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins de santé aux patients qui ont des besoins médicaux complexes dans le cadre de différents programmes communautaires de soins paramédicaux. Le Service offre aussi, en partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa, des soins de santé mentale communautaires par l'entremise de l'Équipe de l'intervention pour le bien-être mental. Le Service paramédic d'Ottawa assure des programmes de sensibilisation du public à l'intention des employés et des intervenants de la Ville, en plus de gérer les achats de matériel médical de la Ville et d'encadrer le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui consiste à installer des défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les bâtiments publics et privés.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET FINANCEMENT

Il revient à la Direction des services de santé d'urgence du ministère de la Santé de l'Ontario de s'occuper des services médicaux d'urgence (services paramédicaux). La *Loi sur les ambulances*, ainsi que ses règlements et normes connexes définissent le cadre juridique qui encadre le Service paramédic d'Ottawa et le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa. Le Service paramédic d'Ottawa est l'agent désigné pour la prestation des services ambulanciers terrestres à Ottawa. Ensemble, le ministère de la Santé et la Ville d'Ottawa sont responsables de voir à l'efficacité de la prise en charge et du transport en ambulance des patients. Le Service paramédic d'Ottawa doit également superviser son personnel, entretenir ses véhicules et son matériel et garantir la qualité des services. Le Service a en place un modèle de financement partagé qui régit les services ambulanciers terrestres, dont les coûts sont partagés en part égale à hauteur de 50 % par le ministère de la Santé et la Ville d'Ottawa.

Tous les services ambulanciers terrestres doivent être certifiés par le Ministère pour exercer leurs activités dans la province. Tous les fournisseurs de services d'ambulance terrestres certifiés doivent se soumettre à un processus de renouvellement de leur certification par les pairs dirigé par le Ministère tous les trois ans, avant l'expiration de leur certificat actuel. Ce processus permet de confirmer que les fournisseurs satisfont aux normes législatives qui régissent la certification des services d'ambulances terrestres. En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a satisfait aux exigences législatives pour conserver le certificat de fournisseur de services d'ambulances dans la province de l'Ontario, et sa certification a été renouvelée jusqu'au 4 novembre 2025.

Le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa reçoit les appels passés au 9-1-1 et assure la répartition des paramédics dans l'est de l'Ontario, sur un territoire dont la superficie est de 10 000 kilomètres carrés, y compris Ottawa, les Comtés unis de Prescott-Russell, les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, y compris la Ville de Cornwall. Bien que le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa soit entièrement financé par le ministère de la Santé, il revient au Service paramédic d'Ottawa de s'occuper de la dotation, de l'administration, de la production de rapports et des fonctions opérationnelles, notamment la prestation des services de répartition des ambulances dans l'est de l'Ontario. Ces conditions sont détaillées dans l'entente de paiement de transfert entre la Ville d'Ottawa et le ministère de la Santé, en vigueur depuis décembre 2002.

Tous les trois ans, les services de répartition des ambulances de l'Ontario doivent se soumettre à un examen de l'assurance de la qualité pour vérifier leur conformité à leurs ententes de rendement et aux lois. Un examen du Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa est prévu en novembre 2023.

VISION, MISSION ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU SERVICE PARAMÉDIC D'OTTAWA

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a élaboré un nouvel énoncé de vision et de mission pour le Service :

Énoncé de vision : Un service paramédic professionnel et durable qui soutient notre personnel et fournit des services de haute qualité d'une manière socialement et écologiquement responsable.

Énoncé de mission : Fournir des soins de haute qualité qui répondent aux divers besoins qui évoluent des personnes et des communautés que nous servons et améliorer l'expérience du personnel et des paramédics.

Le Service a également adopté les quatre objectifs stratégiques suivants :

1. Fournir des soins cliniques d'excellence
2. Améliorer la sécurité de nos lieux de travail
3. Améliorer l'efficacité opérationnelle
4. Développer des parcours de carrière dans le Service

On retrouve également trois thèmes transversaux qui interagissent avec chacun de ces objectifs :

- Communication : Assurer une communication ouverte et fréquente dans l'ensemble du Service.
- Technologie : Exploiter les technologies de l'information et l'utilisation d'outils numériques.
- Culture : Créer un lieu de travail positif avec des valeurs, des croyances et des normes communes.

Les objectifs stratégiques du Service paramédic d'Ottawa sont conformes au cadre des quatre objectifs, un cadre reconnu à l'échelle internationale qui vise à mettre en place un système de soins de santé efficace. Le cadre des quatre objectifs constitue le cadre directeur de Santé Ontario, un organisme mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario pour relier, coordonner et moderniser le système de santé de notre province. Le cadre des quatre objectifs est un terme inventé par Thomas Bodenheimer, MD, dans un article publié en 2014 dans la revue [Annals of Family Medicine](#) (en anglais seulement). Les quatre objectifs sont les suivants :

- Améliorer l'expérience des patients
- Améliorer la santé de la population
- Réduire le coût des soins de santé par habitant
- Améliorer la vie professionnelle des fournisseurs de soins de santé

Collectivement, l'énoncé de vision, l'énoncé de mission et les objectifs stratégiques fournissent au Service paramédic d'Ottawa et à son personnel une orientation générale et aide à l'établissement de priorités à court et à long terme.

Ce rapport répond également à l'exigence établie dans le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence, à savoir l'obligation du Service paramédic d'Ottawa de préparer un rapport annuel qui présente les niveaux de services actuels et fait état au Conseil des besoins et des méthodes à améliorer. Le Service présente chaque année, au ministère de la Santé, son rapport sur le rendement dans les délais d'intervention grâce à un processus de reddition de comptes distinct. Ce rapport souligne la demande de services, les tendances en matière de rendement, les programmes et la prestation des services en 2021 et 2022.

ANALYSE

RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19 ET DES AUTRES MALADIES RESPIRATOIRES

Au cours des trois dernières années, les répercussions de la pandémie de COVID-19 n'ont cessé d'évoluer, et leur incidence sur le Service paramédic d'Ottawa ont été considérables. Malgré les obstacles liés à la pandémie, les deux dernières années ont fourni de nouvelles possibilités de collaboration et de travail d'équipe au sein du Service, d'un bout à l'autre de notre organisation et avec les partenaires externes.

En 2021, le Service paramédic d'Ottawa, Santé publique Ottawa et d'autres partenaires dans les soins de santé ont travaillé de concert pour administrer environ 2,2 millions de doses du vaccin contre la COVID-19 pour protéger les résidents des maladies et prévenir les hospitalisations. À eux seuls, les paramédics ont administré plus de 53 000 doses. En outre, en 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a organisé plus de 190 cliniques mobiles de vaccination dans des foyers de soins de longue durée, des maisons de retraite et d'autres établissements de soins collectifs.

Le 3 novembre 2021, le ministère de la Santé a publié des recommandations actualisées concernant la troisième dose (rappel) du vaccin contre la COVID-19 pour les travailleurs de la santé. En novembre et décembre, en collaboration avec Santé publique Ottawa et l'Hôpital d'Ottawa, le Service paramédic d'Ottawa a organisé plusieurs cliniques de doses de rappel du vaccin contre la COVID-19 à l'intention des employés et de leurs familles au quartier général du Service paramédic, en même temps que le programme annuel de vaccination contre la grippe, qui a été lancé il y a plus de 11 ans. Le personnel a administré 1 022 doses du vaccin contre la COVID-19 et 463 vaccins contre la grippe lors de ces cliniques. Les vaccins étaient offerts sans frais dans le cadre du Programme universel de vaccination contre la grippe du gouvernement provincial.

L'évolution de l'intervention face à la COVID-19 a entraîné des modifications fréquentes aux mesures et lignes directrices de santé publique. En 2021 et 2022, le personnel a continué de se soumettre à d'importants remaniements dans son travail au quotidien, notamment des exigences en matière de vaccination, des mesures de prévention et de contrôle des infections, des changements aux processus de dépistage des symptômes, ainsi que le port d'équipement de protection individuelle (EPI). Confronté à une situation en évolution rapide, le Service a dû s'adapter continuellement en vue de protéger son personnel et de répondre aux besoins de la communauté.

Le 17 août 2021, le médecin hygiéniste en chef de l'Ontario a émis une nouvelle directive (directive n° 6) obligeant les hôpitaux, les fournisseurs de services de soins à domicile et en milieu communautaire et les services ambulanciers à adopter une politique de vaccination à compter du 7 septembre 2021. Le 7 septembre, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre une politique de vaccination obligatoire exigeant la vaccination complète contre la COVID-19 pour tous les employés, entrepreneurs, bénévoles, étudiants et locataires actuels et futurs du Service paramédic, avec un vaccin contre la COVID-19 reconnu par Santé Canada, sauf en cas d'exemption médicale légitime. Ainsi, toutes les personnes devant recevoir le vaccin contre la COVID-19 ont été vaccinées, y compris 100 % du personnel actif du Service paramédic d'Ottawa. Le 9 mars 2022, le médecin hygiéniste en chef a annoncé la révocation de la directive n° 6, mais a fortement réitéré que la vaccination demeure l'une des pierres angulaires de la protection contre la COVID-19, et a fortement encouragé l'intégration de politiques de vaccination contre la COVID-19 dans les politiques et procédures de santé et sécurité au travail. Le Service paramédic d'Ottawa dispose d'une politique de vaccination contre la COVID-19 pour assurer la protection continue du personnel et des membres de la communauté.

La pandémie de COVID-19 a eu pour effet d'accroître les besoins en matière d'équipement de protection individuelle à l'échelle mondiale, ce qui a posé de nouveaux défis pour le Service paramédic d'Ottawa. Le N95 est le masque standard qu'utilisent les paramédics pour la protection respiratoire. Ils sont portables, faciles d'emploi et permettent de filtrer les minuscules matières particulaires, en assurant une protection universelle contre tous les types de virus. En 2020, en raison d'une pénurie mondiale d'équipement de protection individuelle, et avec l'approbation du ministère du Travail, le Service paramédic d'Ottawa n'a eu d'autre choix que d'utiliser des masques N95 récemment périmés. En 2021 et 2022, le Service a été en mesure d'acquérir un inventaire de masques N95 pour le personnel et une réserve pour 90 jours.

De plus, lorsqu'ils traitent un patient soupçonné ou présumé être infecté à la COVID-19, les paramédics doivent porter de l'équipement de protection rehaussé, y compris un masque N95, des lunettes, une blouse de niveau 3 et des gants, en plus d'une couche de vêtements de base (blouse de travail). Comme les paramédics peuvent devoir porter cet équipement pendant de longues périodes de temps (jusqu'à plusieurs heures), en plus de devoir souvent travailler à l'extérieur, on leur fournit des T-shirts évacuant l'humidité pour les aider à réguler la température de leur corps lorsqu'ils travaillent par temps chaud.

En décembre 2022, la situation de la santé publique à Ottawa a évolué rapidement avec l'émergence du nouveau variant hautement transmissible, Omicron. Le Service paramédic d'Ottawa a constaté une hausse importante du nombre de cas de COVID-19 dans la communauté et au sein de notre Service. La situation était la même à l'échelle de l'Ontario et du Canada. Afin d'atténuer les répercussions possibles sur la prestation de services, le Service paramédic d'Ottawa a maintenu les mesures existantes établies au tout début de la pandémie, a mis en œuvre un programme d'isolement au travail, et a collaboré avec Santé publique Ottawa et d'autres partenaires à la mise en place de mesures améliorées de lutte contre les infections en milieu de travail. Ces mesures ont permis au Service de maintenir des niveaux de service réguliers à la communauté en 2021 et au début de 2022, malgré le variant Omicron. De plus, les paramédics communautaires ont joué un rôle important en ce qui a trait à la gestion des éclosions de COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée, les maisons de soins infirmiers, les maisons de retraite et les autres établissements de soins collectifs à Ottawa.

Au début de l'année 2022, le gouvernement de l'Ontario a interrompu diverses mesures de santé publique visant à réduire la propagation de la COVID-19 dans la communauté. Malgré cela, les professionnels de la santé ont continué à subir les répercussions négatives de la COVID-19. Plus tard cette année-là, les répercussions continues de la COVID-19 ont été aggravées par la recrudescence des maladies respiratoires au sein de la communauté, notamment le virus respiratoire syncytial (VRS) et la grippe. En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre le test moléculaire rapide ID NOW™ pour le dépistage de la COVID-19 chez le personnel afin d'obtenir des résultats plus précis et plus précoces. On fit également l'acquisition d'une unité portable de purification de l'air (Sanuvox™) qui sera installée dans la cabine avant et le compartiment arrière de toutes les ambulances de nouvelle génération, afin d'améliorer la sécurité du personnel et des patients.

Il est possible qu'on ne puisse jamais éliminer le coronavirus, et il faut se rendre à l'évidence que la gestion et le traitement de la COVID-19 et des autres maladies respiratoires doivent être intégrés aux pratiques quotidiennes du Service paramédic d'Ottawa en vue de protéger le personnel et les patients, et de maintenir la prestation des services à la communauté. Même avant le début de la pandémie, les hôpitaux à travers le Canada étaient confrontés à des défis en matière de dotation et de capacité. La pandémie a contribué à mettre en lumière et à exacerber ces difficultés, ce qui a eu des répercussions en aval sur d'autres services de soins de santé, y compris les paramédics. Outre la COVID-19, dans le cadre de la prestation de services communautaires, le Service paramédic d'Ottawa continue d'être aux prises avec les

difficultés du délai de déchargement dans les hôpitaux locaux, ainsi qu'avec une augmentation constante du volume d'interventions, en raison de la croissance démographique et du vieillissement de la population.

TENDANCES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Le Service paramédic d'Ottawa est fier d'offrir, aux résidents de la Ville, les meilleurs soins cliniques qui soient. Le Service examine et analyse à intervalles réguliers les résultats de l'évaluation des patients, les délais d'intervention, le nombre d'interventions et les délais de déchargement dans les hôpitaux locaux. Puis, il met au point les services offerts à la collectivité afin de les améliorer. Voici les principaux indicateurs de la demande de services et des besoins en ressources correspondantes :

- le nombre total d'appels au 9-1-1;
- le nombre total de patients évalués, traités et transportés;
- le nombre total de ressources paramédicales à consacrer aux interventions;
- le temps total consacré à la tâche par intervention;
- les indicateurs des délais de déchargement;
- l'examen de la qualité de la documentation sur les soins des patients;
- le nombre de réanimations réussies.

Nombre d'interventions du Service paramédic

Une intervention par des paramédics est générée lorsqu'un véhicule d'intervention d'urgence est affecté à un appel par le Centre intégré de répartition des ambulances; le véhicule commence alors son déplacement. Certains appels nécessitent plus d'une intervention (véhicule), selon la complexité de la situation et le nombre de patients. Le volume d'intervention du Service paramédic est une mesure du nombre d'interventions des paramédics (véhicules) qui sont affectés aux appels.

En 2020, le nombre d'interventions du Service paramédic d'Ottawa a baissé de 9,5 % par rapport à l'année précédente. C'est la première fois depuis 2013 que le Service accuse une baisse du nombre d'interventions; ceci est attribuable à l'éclosion de la pandémie de COVID-19 et au décret de rester à domicile émis par le gouvernement de l'Ontario. En 2021 et 2022, le nombre d'interventions du Service paramédic est revenu à l'état d'avant la pandémie, c'est-à-dire d'augmentations d'année en année. En 2021,

le Service paramédic d'Ottawa a procédé à 149 344 interventions, ce qui représente une hausse de 12,6 % par rapport à l'année 2020, et a procédé à 184 113 interventions en 2022, ce qui représente une hausse de 23,3 % par rapport à 2021.

Le tableau 1 présente les volumes d'interventions et le pourcentage annuel d'augmentation des cinq dernières années.

Tableau 1 : Nombre d'interventions et du pourcentage annuel de variation de 2018 à 2022

Année	Interventions	Variation en %
2018	144 309	3,4 %
2019	146 621	1,6 %
2020	132 631	-9,5 %
2021	149 344	12,6 %
2022	184 113	23,3 %

Au cours des deux dernières années, le nombre d'interventions du Service paramédic a connu une augmentation sans précédent en raison de plusieurs facteurs, y compris la croissance démographique, le vieillissement des patients, des problèmes médicaux complexes et des problèmes préexistants ayant une incidence sur le système de santé de l'Ontario, et qui ont été exacerbés par la pandémie continue de COVID-19.

Ainsi, en 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a eu de la difficulté à respecter les normes de rendement de la loi pour les délais d'interventions et les cibles approuvées par le Conseil municipal. Le Service devra continuer d'investir dans les moyens à prendre pour s'adapter au volume d'interventions qui est en hausse constante en raison de la croissance démographique et du vieillissement des patients.

Normes des délais d'intervention du Service paramédic

Dans la structure-cadre de compte rendu de la loi, le délai d'intervention du Service paramédic d'Ottawa s'entend du temps écoulé entre le moment où la première unité du Service paramédic reçoit l'appel de service et le moment de l'arrivée de l'équipe paramédicale (soit les ambulanciers ou l'unité d'intervention paramédic) sur les lieux. Les délais d'intervention sont mesurés dans l'ensemble de la province et sont publiés sur le site Web du ministère de la Santé.

Le rendement du point de vue des délais d'intervention est calculé selon l'Échelle de triage et de gravité (ETG) du Canada, qui attribue une note pour l'acuité (gravité) de la maladie ou de la blessure du patient. Le niveau 1 de l'ETG correspond à la maladie ou à la blessure la plus aiguë, et le niveau 5, à la maladie ou à la blessure la moins aiguë. Le ministère de la Santé détermine le délai d'intervention pour les patients du niveau 1 de l'ETG, alors que la cible de délai d'intervention (rang en percentile) est déterminée par le Conseil municipal d'Ottawa. La note de l'ETG ne peut être calculée que lorsque le paramédic est arrivé sur les lieux et qu'il a procédé à l'évaluation médicale. Les pourcentages qui figurent dans le tableau 2 représente la fréquence selon laquelle l'unité paramédicale est arrivée sur les lieux pour prodiguer des soins aux patients dans le délai d'intervention cible fixé pour chaque catégorie de l'ETG.

Le tableau 2 présente le rendement relatif au délai d'intervention du Service paramédic d'Ottawa pour les cinq dernières années.

Tableau 2 : Résultats relatifs aux délais d'intervention, de 2018 à 2022

Catégorie (gravité de l'état)	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2018	2019	2020	2021	2022
ETG 1 (Réanimation)	8 : 00 ¹	75 %	78,0 %	75,1 %	75,7 %	66,8 %	61,8 %
ETG 2 (Urgence)	10 : 00	75 %	80,3 %	77,2 %	76,6 %	71,2 %	63,2 %
ETG 3	15 : 00	75 %	91,5 %	88,9 %	89,1 %	85,9 %	76,3 %
ETG 4	20 : 00	75 %	94,8 %	93,5 %	94,4 %	92,1 %	83,4 %
ETG 5	25 : 00	75 %	96,6 %	96,5 %	96,6 %	94,7 %	86,7 %

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a atteint les cibles de rang percentile approuvées par le Conseil dans les catégories de l'ETG 3, 4, et 5 pour la cinquième année consécutive. Toutefois, les cibles dans les catégories de l'ETG 1 et 2 n'ont pas été atteintes en 2021 et 2022, ce qui peut s'expliquer par une augmentation considérable du nombre d'interventions, des répercussions sur les services sans précédent en lien avec la COVID-19 et des délais de déchargement excessifs dans les hôpitaux d'Ottawa, comme décrit dans le présent rapport.

Rendement relatif au délai d'intervention de la Ville d'Ottawa pour les arrêts cardiaques soudains

Dans le cas des arrêts cardiaques soudains, le délai d'intervention correspond au temps écoulé entre le moment où la première unité de paramédics reçoit l'appel et le moment où arrive sur les lieux toute personne ayant la formation et le matériel voulus pour procéder à la défibrillation. Le délai d'intervention dans les cas d'arrêts cardiaques soudains est réduit s'il y a sur les lieux un défibrillateur externe automatique (DEA) ou qu'un agent de police, un pompier ou un membre du personnel de la sécurité d'OC Transpo équipé d'un défibrillateur externe automatique dans son véhicule arrive sur les lieux.

¹ Obligatoire selon la réglementation provinciale

Le tableau 3 montre les résultats de la Ville d'Ottawa par rapport aux normes de délai d'intervention prescrites par la loi pour les arrêts cardiaques soudains.

Tableau 3 : Rendement relatif au délai d'intervention pour les arrêts cardiaques soudains de 2018 à 2022

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2018	2019	2020	2021	2022
Arrêt cardiaque soudain	6 : 00 ²	65 %	73,2 %	76,1 %	77,3 %	63,8 %	48,4 %

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa n'a pas respecté le délai d'intervention prescrit pour les arrêts cardiaques soudains, ce qui peut s'expliquer par le temps excessif perdu par le Service paramédic d'Ottawa à cause du délai de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa, une augmentation des incidents de niveau zéro et les répercussions en lien avec la COVID-19. Le nombre de personnes qui ont été victimes d'un arrêt cardiaque soudain en 2021 et 2022 représente moins de 1 % de tous les patients traités par le Service.

Rendement du système du Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa

Le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa (CIRA) reçoit et classe par priorité les appels passés au 9-1-1 et assure la répartition des paramédics dans l'est de l'Ontario, sur un territoire dont la superficie est de 10 000 kilomètres carrés.

En 2021, le CIRA d'Ottawa a répondu à 139 318 appels d'urgence, ce qui a nécessité 182 919 interventions faisant appel à des véhicules d'urgence; il s'agit d'une augmentation de 9,6 % par rapport à 2020. En 2022, le CIRA d'Ottawa a répondu à 148 132 appels d'urgence, ce qui a nécessité 213 865 interventions faisant appel à des véhicules d'urgence; il s'agit d'une augmentation de 16,9 % par rapport à 2021. Il faut noter que certains appels d'urgence réclament l'intervention de plusieurs personnes-ressources selon la complexité de la situation et le nombre de patients.

² Obligatoire selon la réglementation provinciale

Le ministère de la Santé a mis au point des normes de délai d'intervention (les délais de traitement) pour tous les centres de répartition des ambulances de l'Ontario. Ces normes constituent des baromètres du temps écoulé entre le moment où l'appel parvient au centre de répartition et celui où l'équipe de paramédics reçoit l'appel d'urgence. Les centres de répartition doivent rendre compte chaque année, au ministère de la Santé, du pourcentage de cas dans lesquels ce processus est réalisé en moins de deux minutes.

Le tableau 4 fait état des délais de traitement des appels du CIRA d'Ottawa pour les patients évalués ETG 1 et ETG 2, et pour ceux qui sont victimes d'un arrêt cardiaque soudain, pour les cinq dernières années.

Tableau 4 : Délais de traitement d'appel du CIRA d'Ottawa de 2018 à 2022

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Percentile	2018	2019	2020	2021	2022
ETG 1 (Réanimation)	2 : 00	80 %	84,6 %	82,5 %	80,2 %	74,0 %	75,5 %
ETG 2 (Urgence)	2 : 00	75 %	65,3 %	63,2 %	60,7 %	52,5 %	54,5 %
Arrêt cardiaque soudain	2 : 00	80 %	86,0 %	86,3 %	81,9 %	77,1 %	80,2 %

En 2021 et 2022, le CIRA d'Ottawa n'a pas respecté les délais de traitement des appels pour les patients évalués ETG 1, ce qui peut s'expliquer par l'augmentation considérable du nombre d'interventions au cours des deux dernières années. De plus, le CIRA d'Ottawa n'a pas respecté les délais de traitement des appels pour les patients évalués ETG 2. Cette situation cadre avec les résultats en matière de rendement dans cette catégorie observés au cours des années antérieures, et peut s'expliquer par l'utilisation du fichier des priorités en matière de répartition, un algorithme informatisé de prise d'appels lent et désuet utilisé par les agents de répartition des ambulances aux fins de priorisation des appels.

Les centres de répartition des ambulances de l'Ontario n'ont que deux outils de triage des appels de demande d'ambulances à leur disposition : le fichier des priorités en matière de répartition et le Système de répartition des priorités médicales. Le Système de répartition des priorités médicales est considéré comme une pratique exemplaire de l'industrie à portée internationale utilisée dans plus de 70 pays aux fins d'évaluation et de priorisation des appels. La nature pluridimensionnelle de l'algorithme offre un degré plus élevé de précision, d'exactitude et d'efficacité relativement au triage des priorités médicales, par rapport au fichier des priorités en matière de répartition.

En 2001, le Service paramédic d'Ottawa a demandé au gouvernement de la province de l'Ontario de mettre en œuvre le Système de répartition des priorités médicales. En 2005, le jury du coroner concernant la mort d'Alice Martin a recommandé la mise en œuvre immédiate du Système de répartition des priorités médicales à Ottawa. Le 12 avril 2023, le gouvernement de la province a annoncé la mise en œuvre de ce système au CIRA d'Ottawa au deuxième trimestre de 2024. Le Système de répartition des priorités médicales est nettement supérieur au fichier des priorités en ce qui a trait à la répartition lorsqu'il s'agit de distinguer les exigences requises en matière d'intervention, ce qui pourra aider le CIRA d'Ottawa à respecter les délais de traitement des appels au profit des patients évalués à toutes les catégories de l'ETG. Le Système de répartition des priorités médicales :

- Aidera les agents de répartition des ambulances à déterminer plus rapidement les interventions requises, permettant ainsi une meilleure utilisation des ressources paramédicales.
- Priorisera les appels les plus urgents, ce qui améliorera les délais d'intervention.
- Diminuera le risque que les appels soient sur- ou sous-priorisés, ce qui améliorera les résultats pour les patients en affectant les bonnes ressources à l'appel pour un service.
- Permettra de mieux orienter les agents de répartition lorsqu'ils fournissent des directives précises aux appelants avant l'arrivée des intervenants.

Répercussions, sur la collectivité, des délais de déchargement dans les hôpitaux

On parle de délai de déchargement lorsque les paramédics ne peuvent pas immédiatement déléguer la prise en charge des patients au personnel de l'hôpital. Les délais de déchargement dans les hôpitaux ont des incidences considérables sur la capacité du Service paramédic d'Ottawa à répondre aux appels suivants, ainsi qu'à respecter les normes relatives aux délais d'intervention. Les délais de déchargement excessifs représentent un risque pour la santé des patients et pour la santé publique.

La cible de rendement reconnue dans la profession correspond au transfert de la prise en charge dans les 30 minutes au 90^e percentile. Plus précisément, neuf fois sur dix, le paramédic vise à déléguer la prise en charge des patients au personnel de l'hôpital dans les 30 minutes afin qu'il puisse reprendre son service dans la communauté. Comme l'indique le tableau 5, les services d'urgence de tous les hôpitaux d'Ottawa n'atteignent pas cette cible de rendement.

Tableau 5 : Délais de déchargement au 90^e percentile dans les services d'urgence dans les hôpitaux d'Ottawa en 2021 et 2022

Établissement	Transfert de la prise en charge au 90^e percentile (en minutes) en 2021	Transfert de la prise en charge au 90^e percentile (en minutes) en 2022
L'Hôpital d'Ottawa – Campus général	85,70	162,72
L'Hôpital d'Ottawa – Campus civique	61,75	136,00
L'Hôpital Montfort	138,65	224,18
L'Hôpital Queensway-Carleton	103,00	167,84
Le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario	32,04	39,10

En 2021, le Service a consacré 57 518 heures à des délais de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa, et en 2022, le Service a consacré 93 686 heures au délai de déchargement, ce qui représente une moyenne de plus de 512 heures de travail des paramédics, ou l'équivalent de 42 membres du personnel par jour.

Le délai de déchargement est un problème complexe, chronique et systémique qui pose des défis pour les services paramédics à travers l'Ontario et le Canada depuis de nombreuses années. Les causes explicatives sont liées à des problèmes plus généralisés dans le réseau de la santé, par exemple le nombre de patients, la disponibilité des lits, les différents niveaux de soins prodigués aux patients et les pressions qui pèsent sur les ressources humaines (dotation). Bien que ces problèmes relèvent de la province de l'Ontario et échappent à la maîtrise de la Ville d'Ottawa qui ne peut les résoudre, le délai de déchargement freine la capacité du Service à répondre aux exigences législatives à atteindre les cibles approuvées par le Conseil. Le Service paramédic d'Ottawa continue de collaborer avec les hôpitaux à la mise en œuvre de stratégies d'atténuation qui seront bénéfiques pour les deux organisations, ainsi que pour les patients.

Niveau zéro

Le Service paramédic d'Ottawa atteint le niveau zéro lorsqu'il ne dispose d'aucune ambulance pour transporter les patients à l'hôpital (puisque toutes les équipes paramédicales répondent à des appels, ou sont retardées par le délai de déchargement et sont donc indisponibles pour répondre aux appels suivants dans la communauté). Le délai de déchargement demeure un facteur qui contribue grandement aux incidents de niveau zéro à Ottawa; toutefois les facteurs suivants peuvent également y contribuer :

- Volume d'interventions accru
- Temps consacré à la tâche accru pour les agents de répartition des ambulances (questions de triage)
- Temps consacré à la tâche accru pour les paramédics (enfiler/retirer l'équipement de protection individuelle rehaussé)
- Disponibilité du personnel en raison de divers congés
- Manque d'autres établissement de santé pour les patients (centres d'évaluation de la COVID-19, établissements de santé mentale)

Tableau 6 : Incidents de niveau zéro et pourcentage de croissance annuelle de 2019 à 2022

Année	Événements	Différence en %
2019	571	S/O
2020	435	-23,8 %
2021	719	65,3 %
2022	1 806	151,2 %

Comme l'indique le tableau 6, en 2021, le Service paramédic d'Ottawa a atteint le niveau zéro 719 fois pour un total de 24 310 minutes. En 2022, il y a eu 1 806 incidents de niveau zéro, ce qui représente plus du double du nombre de l'année précédente, pour un total de 73 060 minutes. L'augmentation du nombre d'incidents de niveau zéro correspond à l'augmentation considérable du nombre d'interventions, et au nombre sans précédents d'heures consacrées au délai de déchargement au cours des deux dernières années.

Les conséquences des délais de déchargement et des incidents de niveau zéro sur la population et le personnel du Service paramédic d'Ottawa sont énormes. Le Service paramédic d'Ottawa continue de collaborer avec les hôpitaux locaux afin de mettre en œuvre des stratégies visant à diminuer le nombre de transports de patients et à diriger les patients ailleurs qu'aux urgences, ce qui peut réduire considérablement les incidents de niveau zéro. Le fait de traiter les patients dans d'autres lieux de soins comme en clinique ou à la maison contribue à désengorger les urgences en diminuant le nombre de visites inutiles, à réduire les appels répétés au 9-1-1, à accroître le nombre de paramédics sur le terrain et à offrir de meilleurs soins aux personnes. En 2021 et 2022, le Service a continué d'ajuster les stratégies existantes d'atténuation du délai de déchargement et des incidents de niveau zéro.

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION – PRÉEXISTANTES

Programme d'intervention rapide des paramédics

L'Unité d'intervention des paramédics est un véhicule doté d'un paramédic de soins primaires. Les véhicules sont répartis stratégiquement dans la ville pour accélérer les interventions et entamer la prise en charge des patients. Dès qu'il arrive sur les lieux, le paramédic de l'Unité d'intervention des paramédics évalue le patient et confirme la nécessité d'une ambulance et la priorité de son intervention, ou peut même annuler la demande de transport en ambulance. L'Unité d'intervention des paramédics ne transporte pas de patient dans les hôpitaux, et si le transport en ambulance n'est pas nécessaire, une ambulance demeure alors prête à intervenir dans la communauté. Si un transport est requis, les soins aux patients sont transférés à l'équipe paramédicale, et l'Unité d'intervention des paramédics peut reprendre son service dans la communauté.

Le modèle de l'Unité d'intervention des paramédics est une pratique exemplaire de la profession et est utilisé depuis plus de 17 ans. Traditionnellement, une Unité d'intervention des paramédics est un véhicule à bord duquel se trouvent des paramédics des soins primaires, tandis qu'à bord d'une ambulance on trouve habituellement un paramédic des soins avancés, ainsi qu'un paramédic des soins primaires. En 2021, plusieurs paramédics de soins avancés ont été immobilisés dans les hôpitaux à cause du délai de déchargement, réduisant ainsi le nombre de paramédics de soins avancés en mesure d'offrir des soins avancés en réanimation dans la communauté. Afin d'améliorer l'accès aux soins avancés en réanimation, le Service paramédic d'Ottawa a récemment ajouté des paramédics de soins avancés au programme d'intervention rapide des paramédics.

Programme TED (Targeted Engagement Diversion)

Ce programme s'inscrit dans le cadre d'un fructueux partenariat réunissant le Service paramédic d'Ottawa, Ottawa Inner-City Health, Les Bergers de l'espoir, L'Hôpital d'Ottawa et le Service de police d'Ottawa. Ce programme vise à recenser et à aider les sans-abri vulnérables aux prises avec des problèmes de toxicomanie. Grâce au programme TED, les paramédics peuvent conduire les personnes itinérantes dans des cliniques spécialisées, plutôt que dans les services d'urgence des hôpitaux. Le programme TED est une initiative qui demeure efficace en vue de réduire le recours aux services d'urgence par une population vulnérable. La plupart des patients de ce programme suivent un traitement, puis parviennent souvent à retrouver une situation plus stable en matière de logement. Cette initiative unique offre des soins bonifiés et spécialisés, tout en réduisant la demande exprimée pour le service paramédic 9-1-1. Pour les années 2021 et 2022 réunies, plus de 1 440 personnes ont été détournées des urgences grâce au programme TED.

Programme pour les soins ambulatoires (« Fit 2 Sit »)

Le programme pour les soins ambulatoires a été mis en œuvre en 2019 par le Service paramédic d'Ottawa en partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa et l'Hôpital Queensway-Carleton. En 2022, le programme a été élargi, de manière à inclure tous les hôpitaux pour adultes d'Ottawa. Dans le cadre de ce programme, les paramédics utilisent un ensemble précis de critères d'évaluation médicale en vue de déterminer si un patient dont le degré de gravité est faible est en mesure de s'asseoir, il peut donc être transféré à la salle d'attente des services d'urgence. Après entente avec l'infirmière du triage de l'hôpital, la prise en charge du patient s'effectue souvent en moins de 15 minutes. Grâce à ce processus, une équipe de paramédics peut éviter les délais de déchargement excessif, ce qui lui permet de reprendre le service dans la communauté.

En 2021 et 2022, plus de 2 148 patients au total ont satisfait au critère du programme « Fit 2 Sit » et ont été transférés directement à la salle d'attente des services d'urgence.

Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier

Le Service paramédic d'Ottawa continue de surveiller le Programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier, qui est intégralement financé par le gouvernement provincial. Ce programme, mis en œuvre en 2008, est le fruit d'un partenariat réunissant le ministère de la Santé, les hôpitaux de la localité et le Service paramédic d'Ottawa. Il permet aux paramédics de confier les soins à prodiguer aux patients à un membre désigné du personnel infirmier ou un professionnel de la santé affecté au déchargement dans les services d'urgence des hôpitaux. Lorsque le processus de transfert des soins est accéléré, l'équipe paramédicale peut reprendre le service dans la communauté.

En 2021, le ministère de la Santé a versé 1,5 million \$ en financement pour l'exercice financier 2021-2022. En 2022, le Ministère a versé un financement supplémentaire de 1,5 million \$, puis un autre montant de 1,1 million \$ en décembre pour soutenir le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa présentera une demande de financement supplémentaire de 2,5 millions \$ pour l'exercice financier 2023-2024.

Le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier peut avoir une incidence positive sur le délai de déchargement, toutefois, pour les années 2021 et 2022 réunies, le Service paramédic d'Ottawa a quand même consacré plus de 151 000 heures aux délais de déchargement.

Alors que le gouvernement de la province et les hôpitaux doivent mettre au point d'autres stratégies d'atténuation afin de réduire le délai de déchargement, le Service paramédic d'Ottawa continue de rechercher des moyens d'améliorer le programme et de maximiser la présence de paramédics dans la communauté.

Outil de répartition du système d'établissement de l'ordre de priorité des patients

En novembre 2020, le Service paramédic d'Ottawa, l'Hôpital d'Ottawa, l'Hôpital Queensway-Carleton, et l'Hôpital Montfort ont révisé le système d'établissement de l'ordre de priorité des patients à des fins de répartition des patients à Ottawa.

Les objectifs de l'essai du système d'établissement de l'ordre de priorité des patients consistent à :

1. S'assurer que les patients soient transportés au service d'urgence de l'hôpital le plus approprié d'après les soins de santé dont ils ont besoin, les services spécialisés offerts et les délais d'attente minimaux.
2. Répartir les patients d'après la disponibilité et la capacité des hôpitaux locaux. Auparavant, la plupart des patients étaient répartis selon une formule de répartition proportionnelle (deux patients au campus civique ou au campus général de l'Hôpital d'Ottawa pour chaque patient conduit au Queensway Carleton Hospital ou à l'Hôpital Montfort).
3. Réduire au minimum le délai de déchargement pour les équipes de paramédics dans les hôpitaux.
4. Améliorer les communications et l'échange d'information entre le Service paramédic d'Ottawa et les hôpitaux locaux.

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a élargi l'outil de répartition du système d'établissement de l'ordre de priorité des patients pour inclure l'Hôpital Memorial du district de Winchester. En 2023, l'outil de répartition du système d'établissement de l'ordre de priorité des patients intégrera le taux d'occupation et la capacité des hôpitaux, ainsi que la gravité de l'état du patient.

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION – NOUVEAU

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre plusieurs nouvelles stratégies visant à atténuer le délai de déchargement et à réduire le nombre d'événements de « niveau zéro ».

Programme paramédic de roulement des patients

À la fin de décembre 2021, le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec l'Hôpital Queensway-Carleton, a mis en œuvre l'initiative du programme paramédic de roulement des patients, qui a été élargi pour inclure l'Hôpital d'Ottawa (campus civique et général) en 2022. Grâce à cette initiative, un paramédic seul (paramédic de roulement des patients) peut être dépêché aux services des urgences pour prendre en charge jusqu'à quatre patients arrivés en ambulance, permettant ainsi à quatre équipes paramédicales de reprendre le service dans la communauté.

Le paramédic de roulement des patients surveille les patients jusqu'à la prise en charge des patients par le personnel de l'hôpital. Depuis la mise en œuvre du programme, 1 904 patients ont été pris en charge par des paramédics de roulement des patients, ce qui représente 4 272 heures. Suite à un échange de correspondance avec le ministère de la Santé concernant les délais de déchargement excessifs dans les hôpitaux d'Ottawa, la Ville a reçu une note de service de Christine Elliott, ancienne ministre de la Santé, datée du 16 février 2022, dans laquelle elle demande au Service paramédic d'Ottawa de traiter les patients « par lots », ce qui, à l'évidence, correspond au programme paramédic de roulement des patients.

Programme de paramédics de soins primaires

En juin 2022, en partenariat avec l'hôpital Montfort, le Service paramédic d'Ottawa a lancé un projet pilote qui ajoute des paramédics de soins primaires dans le service des urgences dans le but de réduire les délais de déchargement des patients, de réduire les incidents de niveau zéro, d'accroître la disponibilité des ressources paramédicales dans la communauté et, ainsi, d'améliorer le roulement de patients à l'hôpital. Le programme comprend un paramédic de soins primaires qui effectue des quarts de travail de 12 heures au service des urgences de l'Hôpital Montfort. Le paramédic travaille dans le cadre de son champ d'exercice professionnel sous la direction médicale d'un médecin du service des urgences. Lorsqu'une ambulance arrive, les soins aux patients peuvent être transférés de l'équipe paramédicale qui assure le transport au paramédic qui travaille au service des urgences. Cela permet à l'équipe paramédicale de reprendre le service dans la communauté.

On accéléra l'élaboration du programme, qui a été mis en œuvre en juin. La collecte de données en vue d'évaluer le programme n'a commencé qu'à l'automne. D'octobre 2022 à février 2023, 565 patients ont été pris en charge par le paramédic qui travaille au service des urgences, ce qui représente environ 650 heures. Il s'agit du temps que l'équipe paramédicale aurait consacré au délai de déchargement, si elle n'avait pas été en mesure de transférer les soins au paramédic qui travaille au service des urgences. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa et l'Hôpital Montfort continueront de suivre et d'évaluer l'efficacité du programme et apporteront des ajustements, y compris le prolongement des heures d'activités du programme.

Protocole de ratio de patients

En septembre 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre le protocole de ratio de patients. Ce protocole est déclenché lorsque le Service intervient en raison d'un incident de niveau zéro, ou lorsqu'une équipe paramédicale dont le quart de travail est presque terminé doit attendre à l'hôpital à cause d'un délai de déchargement. Le protocole de ratio de patients permet à une autre équipe paramédicale en délai de déchargement de prendre en charge un autre patient, permettant ainsi à l'équipe dont le quart de travail est presque terminé de finir son quart à l'heure prévue. Cette initiative permet de réduire le nombre d'heures de travail supplémentaires, en particulier en fin de quart de travail.

Évaluation de patients sur une civière par un médecin

En novembre 2022, le Service paramédic d'Ottawa a collaboré avec le Regional Paramedic Program for Eastern Ontario (RPPEO) en vue de permettre aux médecins d'évaluer et de traiter un patient sur une civière, pendant que ce patient est pris en charge par une équipe paramédicale pendant un délai de déchargement. Le fait de permettre à un médecin d'évaluer un patient en délai de déchargement peut contribuer à accélérer la prestation de soins au patient et à améliorer le mouvement des patients dans le service des urgences. Chacun de ces scénarios permettra à une équipe paramédicale de reprendre le service dans la communauté.

Traitement par un paramédic pendant un délai de déchargement

En novembre 2021, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre une initiative visant à permettre aux paramédics d'administrer des soins aux patients, alors qu'ils attendent en délai de déchargement à l'hôpital. Auparavant, les paramédics étaient autorisés à surveiller un patient uniquement pendant qu'ils attendaient d'être pris en charge. Grâce à cette initiative, les paramédics peuvent consulter un médecin du RPPEO au sujet des soins au patient, et traiter le patient, le cas échéant. Le fait de permettre aux paramédics de poursuivre les soins et le traitement des patients peut contribuer à accélérer la prestation de soins au patient et à améliorer le roulement des patients dans le service des urgences. Chacun de ces scénarios permettra à une équipe paramédicale de reprendre le service dans la communauté.

Révision de la fiche Malaise Général

Les centres intégrés de répartition des ambulances à l'échelle de l'Ontario, y compris le CIRA d'Ottawa, utilisent le fichier des priorités en matière de répartition en tant qu'outil d'évaluation et de triage des appels passés au 9-1-1. En mars 2022, le ministère de la Santé a annoncé la mise à jour du fichier des priorités en matière de répartition dans le cadre d'un examen continu des données historiques pour assurer que les appels soient correctement priorisés.

La fiche Malaise Général (fiche 31) a été la première fiche révisée. On fait appel à cette fiche lorsqu'un agent de répartition des ambulances n'est pas en mesure de catégoriser adéquatement le motif de l'appel du patient, à savoir s'il s'agit d'autre chose qu'un sentiment général d'être malade ou de malaise. En 2022, le code de priorité par défaut de l'algorithme Malaise Général a été révisé et est passé d'un code 4, appel d'urgence, priorité élevée (situation représentant un danger de mort ou de mutilation, et où la rapidité d'intervention est critique) à un code 3, appel d'urgence, priorité moyenne (appel auquel il est possible de répondre dans un délai modéré). Une analyse des données de 2022 (neuf mois après la révision) par rapport à celle de 2021, a permis de constater une diminution d'environ 7 000 appels de code 4, ce qui laisse entendre que la révision de l'algorithme Malaise Général a été extrêmement efficace en vue de réduire la priorisation excessive et d'améliorer l'utilisation des ressources ambulancières.

Équipes de rupture

Avant d'être dépêchée dans la communauté, une équipe paramédicale participe à une séance d'information au quartier général du Service paramédic, au début de son quart de travail. En novembre 2022, le Service paramédic d'Ottawa a révisé sa procédure de début de quart de travail, de manière à exiger qu'une équipe de rupture soit désignée avant chaque quart de travail. Si le Service est aux prises avec un incident de niveau zéro, l'équipe de rupture est alors immédiatement dépêchée (sans participer à la séance d'information) pour répondre à un appel en attente. En plus de contribuer à atténuer les répercussions des incidents de niveau zéro, l'équipe de rupture fait en sorte qu'une équipe paramédicale qui termine son quart de travail au quartier général du Service paramédic n'a pas à être à nouveau affecté à un nouvel appel, ce qui peut également réduire les besoins en heures supplémentaires.

Unité mobile de soutien logistique

En novembre 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en place une unité mobile de soutien logistique pour aider les équipes paramédicales sur le terrain. Grâce à cette initiative, des techniciens en matériel et approvisionnement sont déployés pour résoudre les problèmes relatifs aux véhicules et à l'équipement, faire une inspection, réapprovisionner et réparer l'équipement médical, ou pour remplacer les pièces d'équipement contaminées. Le fait d'offrir un soutien logistique sur le terrain peut éviter à une équipe paramédicale d'avoir à retourner au quartier général du Service paramédic en raison d'une défaillance au niveau de l'équipement ou des fournitures, ce qui réduit le temps pendant lequel les unités paramédicales ne sont pas en service, pour maximiser leur disponibilité dans la communauté. De novembre 2022 à mars 2023, l'unité mobile de soutien logistique a été déployée 416 fois afin d'aider une équipe paramédicale sur le terrain. Dans plus de 90 % de ces interventions, l'unité mobile de soutien logistique a été en mesure de répondre aux besoins de l'équipe en matière d'équipement, de ressources ou de fournitures, ce qui a permis à l'équipe paramédicale de reprendre le service dans la communauté en temps opportun, sans avoir eu à retourner au quartier général du Service paramédic pour de l'aide.

MODERNISATION DES SOINS PARAMÉDICAUX ET DU SYSTÈME DE SANTÉ

Les pressions exercées sur le système de santé augmentent depuis plusieurs années, ce qui s'est traduit par la nécessité de réimaginer notre système de soins de santé. Cette nécessité est devenue de plus en plus évidente pendant la pandémie de COVID-19, qui a provoqué plusieurs perturbations, arriérés de soins non urgents et pénuries de ressources humaines dans le domaine de la santé.

Le paramédic est le seul professionnel de la santé qui rejoint à la fois le système de santé et la sécurité publique. Les paramédics travaillent en collaboration avec la police et les pompiers. Ils jouent également un rôle unique au sein du système de santé de l'Ontario. Le rôle du paramédic a évolué au fil des ans afin de répondre aux besoins de la communauté, passant d'intervention d'urgence à une approche plus créative axée sur le patient et la communauté, contribuant ainsi à combler les lacunes dans les soins de santé. Ce rôle a été particulièrement mis en évidence pendant la pandémie de COVID-19. Outre leurs responsabilités habituelles relatives aux services d'urgence, les paramédics ont joué un rôle actif dans les efforts de dépistage de la COVID-19 et l'administration de vaccins. De plus, les paramédics communautaires sont essentiels au soutien des personnes qui ne peuvent pas accéder à des soins primaires, en particulier les populations vulnérables, y compris les personnes âgées isolées et les personnes vivant dans des communautés isolées. Les paramédics communautaires peuvent

également atténuer les répercussions des délais de déchargement et diminuer l'occurrence des incidents de niveau zéro en réduisant ou en éliminant la nécessité pour le patient de devoir se rendre au service des urgences.

Le gouvernement de l'Ontario a récemment pris des mesures visant à moderniser le système de santé grâce à la mise sur pied des équipes de Santé Ontario, à la mise en œuvre de nouveaux modèles de soins aux patients et au financement de projets pilotes de paramédecine communautaires. Toutefois, des modifications aux lois et aux règlements d'application sont nécessaires, tout comme un financement de base pour les programmes de paramédecine communautaires afin d'intégrer pleinement les paramédics à l'ensemble du système de santé. Réglementés ou non, les paramédics font partie intégrante du système de santé, et la valorisation de leur plein potentiel peut alléger la pression exercée sur le système, et améliorer l'accès aux soins et les résultats pour les patients.

Santé Ontario

En 2019, le gouvernement de l'Ontario a créé l'organisme de la Couronne Santé Ontario pour superviser la prestation des soins de santé à l'échelle de la province et moderniser le système de soins de santé de l'Ontario. Santé Ontario a pour mandat d'interconnecter, de coordonner et de moderniser le système de santé de notre province afin que la population de l'Ontario reçoive les meilleurs soins axés sur les patients possibles, au moment et à l'endroit où elle en a besoin. L'organisme supervise la planification et la prestation des soins de santé dans l'ensemble de la province, notamment en veillant à ce que les fournisseurs de soins de première ligne et les autres professionnels de la santé disposent des outils et des renseignements dont ils ont besoin pour offrir des soins de qualité dans leurs collectivités.

Santé Ontario est divisé en 6 régions et comprend 54 équipes Santé Ontario. Grâce aux équipes Santé Ontario, les fournisseurs de soins de santé travaillent en tant qu'une seule équipe coordonnée, peu importe l'endroit où ils prodiguent leurs soins, afin d'offrir aux personnes un accès sans faille aux bons soins, par la bonne équipe, au bon moment. Le Service paramédic d'Ottawa est un partenaire pilier et un membre avec droit de vote de deux équipes Santé Ontario qui assure la prestation de soins aux résidents de la vallée de l'Outaouais; Archipel et Quatre-Rivières de l'ouest d'Ottawa.

Modèles de soins du ministère de la Santé

En 2021, le ministère de la Santé a annoncé la mise en œuvre de nouveaux modèles de soins aux patients pour faire en sorte que les ambulanciers paramédicaux disposent de plus d'options pour offrir les bons soins aux personnes, aux bons endroits, tout en contribuant à protéger la capacité des hôpitaux. Parmi les nouveaux modèles de soins, mentionnons :

- Assurer le transport des patients vers d'autres destinations que le service d'urgence, où ils peuvent recevoir les traitements appropriés.
- Traiter les patients sur place et les aiguiller vers un autre fournisseur de soins de santé.
- Traiter les patients sur place et leur donner leur congé.
- Aiguiller, au cours de l'appel 9-1-1, certains patients nécessitant des soins de courte durée vers les soins appropriés dans la collectivité.

Les nouveaux modèles de soins permettront aux paramédics de disposer d'un champ de pratique très large pour aider à combler les lacunes dans le système de santé. Les critères d'admissibilité des patients varient d'un modèle à l'autre, et les municipalités doivent obtenir l'approbation du ministère de la Santé avant de mettre en œuvre un nouveau modèle de soins aux patients.

Le programme sur les soins palliatifs du Service paramédic d'Ottawa mène ses activités selon le modèle de soins de santé « traitement et référence ». Dans le cadre du modèle « traitement et référence », des ambulanciers paramédicaux reçoivent une formation spéciale afin de traiter les patients en soins palliatifs sur place, à leur domicile, ce qui peut inclure l'administration de médicaments contre la douleur ou la dyspnée, les hallucinations ou l'agitation, la congestion respiratoire terminale et les nausées ou vomissements. Une fois le patient traité, les ambulanciers paramédicaux coordonnent directement les soins de suivi avec l'équipe de soins palliatifs primaires du patient.

L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental du Service paramédic d'Ottawa mène ses activités selon le modèle de soins de santé « traitement et référence ». Les appelants au 9-1-1 ayant un problème de santé mentale reçoivent une évaluation médicale et de santé mentale par un paramédic spécifiquement formé et un professionnel en santé mentale qui peuvent offrir un aiguillage vers des ressources, élaborer un plan de soins et prévoir des soins de suivi en santé mentale. Le Service paramédic d'Ottawa a été le premier service paramédic en Ontario à obtenir

l'approbation du ministère de la Santé en vue de mener ses activités selon ce modèle de soins dans la province.

Le fait de traiter les patients dans d'autres lieux de soins comme en clinique ou à la maison peut contribuer à réduire le nombre de transports à l'hôpital, ce qui peut réduire le délai de déchargement et les incidents de niveau zéro. En outre, cette pratique peut réduire les appels répétés au 9-1-1, accroître le nombre de paramédics sur le terrain et offrir de meilleurs soins aux personnes.

INITIATIVES D'AMÉLIORATION DES SERVICES

Depuis plusieurs années, les services paramédics à travers l'Ontario comblent les lacunes dans les services de santé et les services sociaux au-delà de leur mandat traditionnel d'intervention d'urgence. En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a poursuivi ses interventions et son adaptation aux besoins locaux de ses résidents, grâce à des initiatives nouvelles et existantes visant à améliorer l'ensemble de services offerts à la communauté.

Programmes communautaires de soins paramédicaux

Un paramédic communautaire élargit la pratique paramédicale au-delà de son rôle traditionnel d'intervention d'urgence. Au fur et à mesure que la population augmente et vieillit, et que la prévalence des maladies chroniques augmente, les besoins en approches novatrices en matière de prestation de soins de santé sont de plus en plus évidents. Ce modèle de soins de paramédecine communautaire qui évolue à l'échelle mondiale mise sur un paramédic spécifiquement formé pouvant offrir des services de soins de santé axés sur la communauté, préventifs et primaires, aux populations vulnérables, aux personnes qui ont des problèmes de santé chroniques et aux personnes âgées à leur domicile ou dans leur foyer.

En procédant à des visites à domicile régulières, à des évaluations et des interventions en santé, à la gestion des médicaments et à l'éducation des patients, un paramédic communautaire peut contribuer à réduire le nombre d'appels pour des services, de transports à l'hôpital, et d'admissions et de réadmissions non nécessaires dans les hôpitaux, ce qui, en bout de ligne, améliore la viabilité de notre système de santé. Ces programmes contribuent à la transformation de la prestation des soins de santé.

Au cours des trois dernières années, le Service paramédic d'Ottawa a reçu un financement ponctuel annuel distinct de la part du ministère de la Santé, ainsi que du ministère des Soins de longue durée pour divers projets de paramédecine communautaire. Ces programmes comblent les lacunes au sein du système de santé et répondent aux besoins non comblés des populations vulnérables. Malheureusement, sans financement permanent du gouvernement de la province, ils demeurent des projets pilotes qui sont susceptibles d'être annulés.

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre et maintenu plusieurs programmes de paramédecine communautaires.

Suivi des soins à distance – soutien à la sortie de l'hôpital après une intervention chirurgicale

En avril 2022, le Service paramédic d'Ottawa s'est associé à l'hôpital Montfort afin de mettre en œuvre un nouveau programme visant à améliorer la capacité, l'accès et la fluidité du système de santé. Un paramédic fait le suivi des patients après une intervention chirurgicale pendant une période déterminée, après leur congé de l'hôpital. Des parcours cliniques ont été créés en partenariat avec des médecins afin que les paramédics puissent effectuer les évaluations et interventions médicales requises pour traiter les complications postopératoires et permettre aux patients de se rétablir en toute sécurité à la maison. Cette transition des soins de l'hôpital à la maison a fait en sorte que des patients ont pu obtenir leur congé de l'hôpital jusqu'à trois jours plus tôt. Le programme a contribué à une réduction spectaculaire du nombre de patients devant retourner au service des urgences. En ce qui a trait aux chirurgies de résection de la prostate, les taux de réadmission aux urgences ont chuté de 40 % à 6 %. Ce programme contribue à réduire les retards en matière de chirurgie dans la province, libère des lits d'hôpitaux et désengorge le service des urgences. Le programme a été reconnu comme une pratique exemplaire par l'Organisation de normes en santé, et a été mis en nomination pour un prix de l'innovation.

Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée

Le Service paramédic d'Ottawa a reçu un financement du ministère des Soins de longue durée en vue de fournir des soins médicaux aux personnes en attente d'une place en établissement de soins de longue durée ou qui y seront bientôt admissibles, qui ont besoin d'un soutien pour demeurer à leur domicile. Les paramédics communautaires planifieront l'horaire des visites aux patients, surveilleront les signes vitaux à distance, offriront des soins de courte durée, assureront la gestion des maladies chroniques et feront de l'éducation sur la santé. Depuis décembre 2020, le nombre d'appels passés au 9-1-1 par les patients a chuté de 20 %, après leur adhésion au programme.

Modèle de soins intégrés de quartier

En septembre 2022, des paramédics communautaires ont géré la première clinique de mieux-être fondée sur le modèle de soins intégrés de quartier en partenariat avec Logement communautaire d'Ottawa. Ces cliniques viennent en aide aux personnes âgées vivant dans les immeubles de Logement communautaire d'Ottawa, grâce à des évaluations médicales et à de l'éducation en matière de santé, à l'adhésion à des soins paramédicaux communautaires continus, à l'aiguillage vers des partenaires en santé communautaires et au soutien aux patients qui n'ont pas de fournisseurs de soins primaires. Ce programme vise à améliorer la santé générale et à diminuer la nécessité des visites aux urgences et des hospitalisations. La clinique permet aux paramédics d'évaluer de multiples patients, et de 30 à 50 % d'entre eux sont ensuite aiguillés vers des soins de suivi supplémentaires. Le Service paramédic d'Ottawa prévoit l'ouverture de plusieurs autres cliniques dans plusieurs sites de logements communautaires à Ottawa.

Équipe d'intervention pour le bien-être mental

Le 1^{er} mars 2022, le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa, a mis sur pied une équipe d'intervention pour le bien-être mental afin de fournir aux personnes de la communauté les soins appropriés de santé mentale et les soins liés à la consommation de substances. L'équipe jumelle un paramédic spécialement formé à cet effet et un professionnel de la santé mentale de l'Hôpital d'Ottawa, qui, ensemble, répondent aux appels non violents et non criminels du service 9-1-1 pour lesquels les problèmes de santé mentale ou de consommation de substances sont des facteurs contributifs. L'équipe d'intervention pour le bien-être mental mène ses activités selon le modèle de soins « traitement et référence » approuvé par le ministère de la Santé.

Grâce à l'équipe d'intervention pour le bien-être mental, les appelants au 9-1-1 ayant un problème de santé mentale ou un problème lié à la consommation de substances peuvent recevoir une évaluation médicale par un paramédic et une évaluation en santé mentale par un professionnel de la santé mentale qui peuvent offrir un aiguillage vers des ressources, élaborer un plan de soins et prévoir des soins de suivi en santé mentale. Cette amélioration apportée à la prestation de services améliore la satisfaction des patients et de leur famille. En outre, le programme allège les pressions exercées sur le système de santé. L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental constitue une amélioration de la prestation de services qui fournit des soins spécialisés à une population particulière de patients.

Le développement de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental s'est inspiré de modèles d'intervention communautaire similaires mis en œuvre ailleurs, notamment le « Clinical hub of specialty teams » au Royaume-Uni, CAHOOTS (Crisis Assistance Helping Out On The Streets) dans l'État de l'Oregon et l'équipe d'intervention en santé mentale et toxicomanie de la région de Niagara. Le Service paramédic d'Ottawa a également consulté divers groupes dans la communauté, notamment ceux ayant des expériences concrètes et un vécu en la matière, et examine d'autres possibilités de recueillir la rétroaction de la communauté, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental s'harmonise avec d'autres initiatives de santé mentale à Ottawa, dont le Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités de la Ville d'Ottawa, approuvé par le Conseil en octobre 2021 et le Conseil d'encadrement en matière de santé mentale et de dépendances d'Ottawa.

Depuis le lancement du programme, 65 % des personnes évaluées ont pu être traitées dans la collectivité et n'ont pas nécessité de transport aux urgences des hôpitaux. En plus de réduire le nombre de transports aux hôpitaux en traitant les personnes sur place et en leur accordant leur congé sur place, l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental a amélioré la prestation générale des services du Service paramédic d'Ottawa à la communauté en :

- diminuant le délai de déchargement dans les hôpitaux (en diminuant le nombre de personnes transportées vers les services des urgences);
- diminuant le nombre d'appels répétés au 9-1-1 en offrant aux personnes les soins appropriés, ainsi que des outils et des mesures de soutien pour les aider à s'orienter dans le système de soins de santé mentale;
- améliorant l'accès au système des services communautaires de santé mentale et la navigation dans ce système.

Le Service paramédic d'Ottawa collabore avec l'Université d'Ottawa et l'Institute for Clinical Evaluative Sciences pour évaluer les résultats de cette initiative conformément au Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités et au cadre d'évaluation du ministère de la Santé.

Une ville sécuritaire

Selon la Fondation des maladies du cœur du Canada, la réanimation cardiorespiratoire (RCP) combinée à un défibrillateur externe automatique (DEA) peut améliorer les chances de survie de plus de 75 %.

En 2001, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui a permis d'installer et de contrôler plus de 1 200 défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans des édifices publics et privés, notamment dans les véhicules de police, d'incendies et d'OC Transpo, ainsi que dans toutes les stations de l'O-Train.

En 2021 et 2022, on a déployé un défibrillateur externe automatisé (DEA) pour intervenir dans 830 cas d'arrêts cardiaques soudains à Ottawa. L'équipe de sensibilisation publique du Service paramédic d'Ottawa a également donné à 9 159 personnes, y compris des membres du public, des employés de Santé publique Ottawa travaillant dans des cliniques de vaccination communautaires et des membres du Service de police d'Ottawa, 970 cours sur le secourisme, la réanimation cardiorespiratoire et les défibrillateurs externes automatisés.

Le Programme de défibrillateurs accessibles au public exhaustif et les efforts de formation du public du Service paramédic d'Ottawa ont fait d'Ottawa une ville sécuritaire.

Programme de l'Équipe de transport néonatal

En 2019, le ministre de la Santé de l'Ontario a annoncé que le ministère financerait, à hauteur de 6,8 millions \$, 5 ambulances dotées d'un matériel spécialisé et 1 équipe de paramédics dans les « régions clés partout dans la province » afin d'assurer le transport en ambulance des nouveau-nés de l'Ontario qui ont besoin de soins spécialisés.

En 2021, le Service paramédic d'Ottawa a reçu 1 155 000 \$ en financement de base du ministère de la Santé pour doter en personnel et exploiter une ambulance en service en tout temps, équipée pour venir au secours des patients nouveau-nés atteints de maladies graves et pour assurer le service régional dans l'est de l'Ontario. Le Service a également reçu 250 000 \$ en financement ponctuel pour le remplacement du véhicule (cycle de vie). En 2021, l'Équipe de transport néonatal a répondu à 376 appels, ce qui a donné lieu à plus de 1 200 heures de service.

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a élargi le programme de l'Équipe de transport néonatal pour inclure les patients pédiatriques gravement malades. En 2022, l'Équipe a répondu à 434 appels, ce qui a donné lieu à plus de 1 470 heures de service.

Depuis 2020, l'Équipe de transport néonatal a répondu à 34 % plus d'appels que l'année précédente, ce qui correspond à une augmentation constante du volume d'intervention. En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a demandé une augmentation du financement de base, ainsi qu'un financement pour une ambulance supplémentaire pour l'année 2023. En mars 2023, le Ministère a confirmé que le Service paramédic d'Ottawa recevra un montant supplémentaire de 35 464 \$ en financement de base, ce qui portera le financement de base total à 1 220 534 \$. La demande de financement du Service pour une nouvelle ambulance spécialisée a été refusée.

Le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa

Depuis 2014, le Service paramédic d'Ottawa travaille en collaboration avec le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa, établissement de soins géré par des sages-femmes, afin d'améliorer la coordination des services offerts à la collectivité. Le Service a des protocoles et des procédures opérationnelles communs pour assurer la fluidité et la qualité des soins destinés aux patients nouveau-nés malades. En 2020, le Service paramédic d'Ottawa et le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa ont travaillé de concert pour mettre en œuvre une nouvelle pièce d'équipement appelée « harnais de retenue pédiatrique pour transport sur civière d'ambulance NeoMate » afin d'assurer le transport de tous les nouveau-nés de moins de 4,5 kilogrammes (10 livres). Ce harnais est aujourd'hui une pièce d'équipement standard dans toutes les ambulances.

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a répondu à 88 demandes de service de la part du Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa, et transporté 68 nouveau-nés et parents ayant donné naissance nécessitant des soins supplémentaires dans un hôpital.

Programme des champions de la diversité

Le Service paramédic d'Ottawa a mis sur pied le Programme des champions de la diversité en 2010. En collaboration avec plusieurs organismes dans toute la Ville d'Ottawa, le Programme des champions de la diversité du Service paramédic d'Ottawa établit des relations avec différentes communautés à l'échelle de la Ville afin d'accroître l'équité, la diversité et l'inclusion grâce à des stratégies de recrutement et de fidélisation pour que le Service soit plus représentatif de la collectivité qu'il sert. Le programme de promotion de la diversité est régi par le comité du Programme des champions de la diversité, qui est composé de personnes de toutes les directions du Service. Le comité offre un forum de discussion continue, ainsi que des possibilités d'échanger des résultats de recherche et des connaissances au sein du Service.

En 2021 et 2022, le Programme des champions de la diversité a coordonné des communications et organisé des activités à l'intention du personnel du Service paramédic d'Ottawa relativement à des fêtes et célébrations religieuses, y compris sans s'y limiter, les groupes d'affinité de la Ville d'Ottawa, la Journée internationale des personnes handicapées, le Nouvel An chinois, le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, les célébrations de la Fierté, les campagnes de sensibilisation au cancer du sein et au cancer de la prostate (« Movember »), la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, la Journée mondiale de prévention du suicide, la Journée de sensibilisation à l'état de stress post-traumatique, la Journée

nationale des peuples autochtones, la Semaine nationale des opérateurs en télécommunications, la Journée mondiale de la justice sociale, la Journée internationale des femmes, la Journée internationale en rose, le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, la Saint-Jean-Baptiste et la Journée du Souvenir Trans. Du contenu sur la diversité, l'inclusion et l'équité a également été intégré au programme de perfectionnement professionnel du Service paramédic d'Ottawa et à l'infolettre interne du Service, *L'actualité au Service paramédic*.

Programme d'élargissement de l'accès à des trousse de naloxone

L'augmentation des cas de surdose et de décès par surdose en lien avec la consommation d'opioïdes au Canada est à la fois alarmante et dévastatrice. La crise des opioïdes est un problème sanitaire et social complexe qui a été exacerbé par l'approvisionnement en drogues de plus en plus toxiques et la pandémie de COVID-19. Les personnes ayant un trouble lié à la consommation de substances ont souvent un sentiment accru d'isolement, ainsi qu'un accès limité à des services de soins de santé et des services communautaires.

La naloxone est un médicament qui peut contrer les effets d'une surdose d'opioïde. Tous les paramédics de l'Ontario ont suivi une formation sur l'administration de la naloxone et sont équipés à cet effet depuis le début de 2016. Dans le cadre de la bonification du Programme de réduction des méfaits de l'Ontario, en 2021, le Programme de distribution de naloxone a élargi l'accès à des trousse de vaporisateur nasal aux personnes à risque de surdose d'opioïdes, ainsi qu'à leurs amis et leur famille. Dans le cadre de ce programme, Santé publique Ottawa approvisionne le Service paramédic d'Ottawa en trousse de naloxone pour qu'il les distribue aux personnes à risque de surdose d'opioïdes. En avril 2021, les surintendants et les paramédics de l'Unité d'intervention des paramédics ont commencé la distribution de ces trousse aux populations à risque sans poser de question afin de prévenir les surdoses dans notre communauté. D'avril à décembre 2021, plus de 600 paramédics ont reçu une formation sur les critères de distribution des trousse de naloxone, et plus de 130 trousse individuelles ont été distribuées. En 2022, plus de 210 trousse individuelles ont été mises à la disposition du public grâce à cette initiative en partenariat avec Santé publique Ottawa.

Formation médicale continue et recherche clinique

Formation médicale continue

L'évolution de la profession de paramédic s'est accélérée depuis le début de la pandémie. Le champ de pratique des paramédics s'est élargi, passant de la prestation de soins urgents et émergents de base à la prévention et la promotion en matière de santé, et à la prestation de soins pour maladies chroniques et de soins communautaires. En outre, les paramédics travaillent désormais dans des milieux non traditionnels, notamment les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et le domicile des personnes. Conformément au Regional Paramedic Program for Eastern Ontario (RPPEO), étant donné que la pratique paramédicale est de plus en plus professionnalisée, les paramédics assument une plus grande part de responsabilité quant à l'intégration de nouvelles compétences et connaissances à la pratique. La formation médicale continue est un volet essentiel du maintien des compétences. Le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec le RPPEO, est déterminé à offrir aux membres de son personnel des possibilités de formation et de perfectionnement, afin qu'ils puissent maintenir et améliorer leurs connaissances, leurs compétences et leurs habiletés. En 2021 et 2022, certains des thèmes de formation continue ont été les suivants :

- Des soins palliatifs aux patients en fin de vie
- L'ajout de plusieurs nouveaux médicaments, y compris :
 - l'oxytocin pour les soins post-partum;
 - la dexaméthasone pour les soins respiratoires (bronchoconstriction);
 - l'ondansetron (Zofran) pour les patients ayant des nausées ou des vomissements.
- Un nouveau traitement pour les traumatismes thoraciques graves, qui consiste à insérer une aiguille dans la poitrine (cavité pleurale)
- L'introduction de la défibrillation séquentielle double pour le traitement des incidents d'arrêt cardiaque soudain

Recherche clinique

Conformément aux objectifs stratégiques et à l'engagement du Service paramédic d'Ottawa envers l'excellence clinique, le Service participe de manière active à de nombreuses activités de recherche. Le Service est conscient que la recherche préhospitalière est essentielle pour favoriser l'innovation et améliorer les soins aux patients dans notre communauté. La recherche nous permet de mieux comprendre les besoins des communautés diversifiées d'Ottawa, de recenser les pratiques exemplaires et d'élaborer des traitements et des protocoles pour des soins plus efficaces.

Au cours des deux dernières années, les réussites en matière de recherche du Service paramédic d'Ottawa ont été considérables. Le Service a participé à l'étude sur l'utilisation de la défibrillation externe séquentielle double pour traiter la fibrillation ventriculaire réfractaire (DOSE VF), qui prévoit l'utilisation de deux défibrillateurs fonctionnant en tandem en vue d'améliorer le taux de survie des patients victimes d'arrêt cardiaque soudain. Cette étude, publiée dans le *New England Journal of Medicine*, est en voie de transformer les soins prodigués aux personnes victimes d'arrêt cardiaque en dehors de l'hôpital. En outre, en 2022, une étude pluriannuelle primée qui portait sur l'évaluation de l'incidence de l'application par les paramédics de la Règle canadienne concernant la radiographie de la colonne cervicale a été présentée lors d'une conférence nationale. La Règle canadienne concernant la radiographie de la colonne cervicale est un outil de soutien à la prise de décision qui permet aux paramédics de transporter les patients sans immobilisation vertébrale, à la suite d'un événement traumatique. L'utilisation par les paramédics de la Règle canadienne concernant la radiographie de la colonne cervicale améliore le confort du patient et réduit considérablement les dépenses en santé.

Les efforts de recherche du Service paramédic d'Ottawa ont été reconnus au Canada comme à l'étranger, et de nombreuses présentations ont été données sur divers thèmes, comme les paramédics communautaires, la façon d'élaborer un programme de recherche préhospitalière et notre expérience relative à l'intervention face aux écloisions de COVID-19. Des articles du Service ont également été publiés dans des revues scientifiques, y compris un sondage à portée nationale sur les services paramédicaux assurés selon d'autres modèles de soins pour les patients en soins de longue durée, et une étude de cohorte sur les équipes d'intervention clinique apportant un soutien aux foyers de soins de longue durée pendant les écloisions de COVID-19.

Le Service paramédic d'Ottawa contribue à l'avancement des soins hors des hôpitaux dans notre communauté et au-delà. Notre engagement envers la recherche appuie les énoncés de vision et de mission du Service, ainsi que nos objectifs stratégiques, et s'harmonise avec le cadre des quatre objectifs. Grâce à nos efforts en matière de recherche, nous optimisons l'expérience patient, améliorons la santé de la population, réduisons les coûts de soins de santé et améliorons la vie professionnelle des paramédics.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa entend poursuivre ses efforts de recherche en participant à plusieurs nouvelles études visant à améliorer les résultats pour les patients. Une étude misera sur l'apprentissage machine pour augmenter les taux de réanimation cardiorespiratoire (RCP) pratiquée par un témoin en améliorant la reconnaissance de la respiration anormale (respirations agoniques) par les agents de répartition des ambulances pendant les appels passés 9-1-1. Une autre étude vise à valider le Canadian Prehospital Syncope Risk Score (cote canadienne de risque de syncope préhospitalier), qui pourrait déboucher sur de nouveaux modèles de soins pour les patients victimes d'évanouissements.

RESSOURCES EN MATIÈRE DE SANTÉ MENTALE POUR LE PERSONNEL

La nature même du travail d'un agent de répartition des ambulances et de celui d'un paramédic implique une possible exposition à des incidents traumatisants sur une base régulière, ce qui peut avoir une incidence sur la santé et le bien-être d'une personne. Au cours des dernières années, cette réalité a été exacerbée par la pandémie de COVID-19, les difficultés liées à la capacité au sein du système de santé, l'augmentation du nombre d'interventions et les événements qui provoquent des préjudices moraux.

En réaction aux modifications apportées en 2016 à la loi qui reconnaît l'état de stress post-traumatique (ESPT) comme maladie professionnelle chez les premiers répondants, y compris les paramédics et les agents des communications, la Direction générale des services de protection et d'urgence a mis au point la Stratégie de la santé mentale, consacrée à la prévention, à la sensibilisation et au soutien. Le Service paramédic d'Ottawa a continué à maintenir et à mettre en œuvre plusieurs initiatives pour appuyer la santé mentale et le bien-être du personnel, comme décrit dans la présente section.

Programme de soutien par les pairs

La Commission de la santé mentale du Canada définit le soutien par les pairs comme étant « une relation d'entraide solidaire entre des personnes qui ont vécu la même expérience ». Les pairs aidants ne sont pas des professionnels de la santé mentale, mais plutôt des collègues qui appuient leurs pairs en les écoutant, en faisant preuve d'empathie, en désamorçant la situation et en leur fournissant des renseignements sur des ressources. Les pairs aidants sont essentiels au maintien d'un milieu de travail sain.

Mis sur pied en 2014, le Programme de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa est constitué de 50 pairs aidants qui sont disponibles en tout temps et qui apportent au personnel un soutien affectif dans le traitement des facteurs de stress professionnel et personnel. En 2021, la coordonnatrice du soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa, Lorraine Downey, a été l'une des 20 personnes reconnues par l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP), et a reçu le prix Champions de la santé mentale pour son dévouement et son engagement à soutenir la santé mentale et le bien-être de ses collègues.

Au fil des ans, le nombre d'interactions avec les pairs aidants a connu une hausse constante. En 2021 l'équipe de soutien par les pairs a interagi avec 181 personnes et a procédé à un total de 275 interactions officielles. En 2022, l'équipe a interagi avec 226 personnes et a procédé à un total de 365 interactions officielles auprès du personnel. En 2022, le nombre de personnes ayant interagi avec l'équipe de soutien par les pairs a connu une hausse de 25 % par rapport à l'année précédente.

En 2021 et 2022, en plus d'avoir réalisé 640 interactions avec le personnel, l'équipe de soutien par les pairs a également eu des centaines de discussions de suivi avec des employés en dehors du bureau en raison d'un congé de maladie, d'une invalidité de longue durée ou d'une blessure professionnelle déterminée par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents de travail. En 2021, l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa a fourni des orientations pour appuyer l'élaboration des lignes directrices sur les réseaux de soutien par les pairs de la Ville et de vidéos à l'appui indiquant les pratiques exemplaires pour instaurer un réseau formel. L'équipe de soutien par les pairs est l'un des sept réseaux de soutien par les pairs de la Ville, et participe de façon active à la communauté de pratique des réseaux de soutien par les pairs qui a été créée en 2022.

Étude sur la santé mentale des premiers répondants et clinique pour les blessures de stress opérationnel et de santé mentale

En 2018, la Ville a conclu un partenariat avec l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa et avec Recherche et développement pour la défense Canada afin de réaliser une étude sur la santé mentale des premiers répondants d'Ottawa (le Service des incendies d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa et le Service paramédic d'Ottawa) qui s'intitule « A Personalized Approach to Mental Health Disorders in First Responders » (une approche personnalisée des troubles de santé mentale chez les premiers répondants).

L'objectif de l'étude était de planifier, d'étudier et de mettre à l'essai des protocoles de prévention et de traitement pour les premiers répondants atteints de troubles mentaux. Les résultats de l'étude aideront la direction générale dans la coordination des soutiens offerts pour réduire les répercussions des troubles de santé mentale et à fournir des renseignements sur la faisabilité et l'acceptabilité des nouveaux modèles de soins, ainsi que sur les obstacles qui subsistent à la mise en œuvre de ces nouveaux modèles de soins.

Dans le cadre de cette étude, la clinique pour les blessures de stress opérationnel et la santé mentale a été établie en juin 2019. La clinique pour les blessures de stress opérationnel accueille les paramédics recensés par l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa qui ont besoin d'une aide complémentaire de la part d'un psychiatre diplômé le plus rapidement possible. Avant de conclure en décembre 2022, l'équipe de soutien par les pairs a procédé à plus de 50 aiguillages vers la clinique pour les blessures de stress opérationnel et la santé mentale.

Les résultats de l'étude sur la santé mentale des premiers répondants, qui a été réalisée en 2021, laissent entendre que les mesures de soutien en santé mentale pour les premiers répondants devraient inclure une approche qui répond à leurs besoins individuels et spécialisés. Les résultats et les recommandations ont été intégrés à l'élaboration de la stratégie en matière de santé mentale des Services de protection d'urgence et serviront à améliorer les ressources en santé mentale actuellement mises à la disposition du personnel.

Partenariat avec le Centre de santé mentale Royal Ottawa

À la fin de 2020, le Service paramédic d'Ottawa et le Centre de santé mentale Royal Ottawa se sont associés à l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille (anciennement le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique et les états de santé mentale connexes) en vue d'offrir un soutien en santé mentale aux membres de l'équipe de soutien par les pairs. En 2021 et 2022, les pairs aidants ont pu participer à des séances de soutien en groupes avec un psychologue clinique. Tous les membres du personnel du Service paramédic d'Ottawa ont également pu prendre part à des séances offertes par des psychiatres et des psychologues qui portaient sur divers thèmes, notamment le trouble de stress post-traumatique, le suicide, le sommeil, l'insomnie, les soins personnels, le deuil et les préjudices moraux.

Programme pilote de suivi post-traumatique de la Ville d'Ottawa

En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec le Service des incendies d'Ottawa et Soins de longue durée Ottawa, a participé au programme pilote de suivi post-traumatique (Trauma Assist), offert par le Service des ressources humaines. Le programme de suivi post-traumatique est un programme spécialisé de santé mentale qui met en relation les premiers répondants souffrant de stress post-traumatique avec un réseau spécialisé de conseillers et de superviseurs ayant une expérience et une expertise en matière de blessure post-traumatique et de trouble de stress post-traumatique. Bien que le programme d'aide aux employés et d'aide financière de la Ville confère aux employés un accès à des mesures de soutien à la santé mentale de courte durée, il ne comporte pas la spécialisation en matière de traumatisme qui est unique au programme de suivi post-traumatique.

Programme « Avant le stress opérationnel »

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa s'est vu accorder l'accès au programme virtuel « Avant le stress opérationnel ». Vingt paramédics communautaires ont participé à une version du programme dirigée par un thérapeute, sur une période de quatre semaines.

La formation « Avant le stress opérationnel » est un programme gratuit, virtuel, autodirigé et fondé sur la résilience, spécifiquement conçu pour le personnel de sécurité publique et les premiers répondants. Le programme a été mis au point par des experts et des psychologues reconnus dans le domaine de la santé mentale du Wayfound Mental Health Group, et est conçu en vue de fournir des outils pratiques pour aider les travailleurs de première ligne à gérer le stress opérationnel. Le programme offre des ressources aux participants et leur permet d'acquérir des compétences pour les aider à

apprendre à comprendre le stress et à le gérer de diverses manières. Les preuves qui s'accumulent démontrent également l'efficacité du programme en vue de l'amélioration des résultats en matière de santé mentale.

Applications mobiles de soutien entre pairs

En 2021, deux applications mobiles de soutien entre pairs ont été lancées à l'intention du personnel de la sécurité publique. Les applications *OnCall* et *OnCallSupport* ont été conçues conjointement par des universitaires, des chercheurs, des cliniciens, des membres du personnel de la sécurité publique et des fournisseurs de soutien aux pairs à l'échelle du Canada, y compris la coordonnatrice du Réseau de l'appui des pairs du Service paramédic d'Ottawa. L'application *OnCall* comprend des outils d'auto-évaluation, des conseils pour composer avec la situation, des sondages de rétroaction et la possibilité de communiquer avec un fournisseur de soutien aux pairs par téléphone ou message texte. Les applications sont gratuites, et donnent accès à un soutien entre pairs, soit en temps réel, soit au moyen de courtes vidéos préenregistrées et d'articles fondés sur des données probantes.

Symposiums, comités, communautés de pratique et groupes de travail sur la santé mentale

En 2022, la coordonnatrice du Réseau de soutien des pairs était active au sein de plusieurs communautés de pratique et groupes de travail, et a participé à divers symposiums qui se sont penchés sur les pratiques exemplaires de prévention et de gestion des blessures liées au stress opérationnel chez le personnel de la sécurité publique, y compris le symposium *Action Now and into the Future* (prendre action aujourd'hui et demain) et la conférence *Coming Together - A Focus on Paramedic Organization Mental Health* (se rallier – regard sur la santé mentale des organismes paramédicaux).

De plus, en 2022, le Service paramédic d'Ottawa a participé à *PSP Connect*, un réseau de membres du personnel de la sécurité publique qui se rencontrent régulièrement de façon virtuelle tout au long de l'année pour partager des renseignements, des réussites et des idées sur des programmes et projets de santé mentale.

Le Service a également participé au *Peer Support Community Network* (réseau communautaire de soutien entre pairs), organisé par l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Le réseau est constitué de plusieurs pairs aidants du personnel de la sécurité publique de partout au pays qui œuvrent ensemble en vue de normaliser le soutien entre pairs à l'échelle du Canada.

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a participé à titre de membre de la *Solicitor General Mental Health Secretariat, Family Program Task Team* (l'équipe de travail sur les programmes familiaux du Secrétariat pour la santé mentale du solliciteur général) à l'équipe de travail dont l'objectif était de comprendre l'état actuel des programmes à l'intention des membres du personnel de la sécurité publique et de recenser les lacunes en définissant la responsabilité et la portée des programmes familiaux.

Évaluations de l'aptitude psychologique

En 2022, dans le cadre d'un processus interne visant le recrutement de paramédics pour l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, le Service paramédic d'Ottawa a retenu les services d'un organisme qui fournit un soutien en santé mentale aux premiers répondants afin de réaliser des évaluations de l'aptitude psychologique du personnel. Les paramédics de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental répondent aux appels faits au 9-1-1 pour de l'aide en lien avec la santé mentale et la consommation de substances. Il existe donc la possibilité d'un stress accru ou d'un traumatisme transmis par une personne interposée. Les évaluations de l'aptitude psychologique se voulaient un outil de dépistage en vue de déceler toute vulnérabilité actuelle sur le plan de la santé mentale chez le personnel qui pourrait être exacerbée par le service au sein de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental. L'objectif est de protéger les employés qui pourraient être à risque de développer des problèmes de santé mentale.

REGARD SUR L'AVENIR

Le Service paramédic d'Ottawa a pour engagement principal de fournir des soins de haute qualité qui répondent aux divers besoins en constante évolution des personnes et des communautés qu'il sert.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa collaborera avec le ministère de la Santé à la préparation et la mise en œuvre du système de répartition des priorités médicales en juin 2024. Cette pratique exemplaire de l'industrie quant à l'évaluation et la priorisation des appels aidera les agents de répartition des ambulances à déterminer l'intervention la plus judicieuse, ce qui maximisera le déploiement des paramédics et améliorera l'ensemble des services à la communauté.

Le Service continuera aussi de se consacrer au projet de construction d'une installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest, afin de mieux répondre aux impératifs de la croissance sur tout le territoire de la Ville. Le Quartier général du Service paramédic d'Ottawa, situé au 2465, promenade Don-Reid, a été construit en 2005 et a été conçu afin de répondre aux besoins opérationnels pendant 15 ans. Comme l'indiquent les Rapports annuel de 2019 et de 2020 du Service paramédic d'Ottawa, le Quartier général du Service paramédic a atteint le maximum de sa capacité dans le déploiement et la dotation des véhicules et la prestation des services. C'est pourquoi une installation secondaire (installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest) est nécessaire.

En 2022, dans le cadre d'un processus de demande de propositions à l'échelle de la Ville, le Service paramédic d'Ottawa a retenu les services de l'entreprise Colliers Maîtres de projets en vue de réaliser une évaluation stratégique des risques du projet, et de développer un registre et une matrice propre au projet pour orienter l'analyse quantitative des options d'approvisionnement. Dans le cadre de cette même demande de proposition, les services d'Ernst & Young LLP (EY) ont été retenus en vue de réaliser une analyse de l'optimisation des ressources afin d'évaluer la faisabilité de différents modèles de financement pour l'installation de déploiement des paramédics proposée dans le secteur ouest. On compara le modèle de gestion de la construction et celui de conception-construction-financement-entretien pour déterminer l'option la plus viable de réalisation du projet.

À l'automne 2023, le Service paramédic d'Ottawa présentera un rapport au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence et au Conseil municipal renfermant des recommandations sur le modèle de financement privilégié pour le développement et la réalisation du projet de construction d'une installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest.

Dans le cadre de la prestation de services, le Service paramédic d'Ottawa s'attend à continuer à éprouver des difficultés après 2023. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa continuera de mettre en œuvre de nouvelles stratégies et d'affiner celles qui sont déjà en place pour faire face à l'augmentation du volume des demandes d'intervention, atténuer les répercussions du délai de déchargement et réduire le nombre d'incidents de niveau zéro. Le programme de transport repensé constitue un exemple d'un nouveau programme visant à réduire le délai de déchargement. En collaboration avec le Regional Paramedic Program for Eastern Ontario (RPPEO), le Service mettra en œuvre un nouveau programme en vue de réduire les transports non nécessaires de patients à gravité faible aux services d'urgence. Grâce à ce programme, les paramédics pourront évaluer et traiter de façon sécuritaire les patients à leur domicile. Les paramédics effectueront une évaluation avancée des patients, consulteront un médecin, fourniront des soins et pourront possiblement laisser le patient à son domicile. Les patients qui demeureront à la maison recevront un appel de suivi de la part d'un paramédic dans les 24 heures suivantes.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa entend accroître le nombre de cliniques de bien-être du modèle de soins intégrés de quartier. Le Service élargira le programme de suivi des soins à distance pour les patients après une intervention chirurgicale, avec le soutien du gouvernement provincial. Enfin, le Service paramédic d'Ottawa continuera d'examiner les possibilités de partenariat avec des maisons de retraite et d'autres populations aux besoins non comblés en vue d'offrir des services de soins de santé, de protéger les patients et de réduire le nombre de transports aux services d'urgence.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a pas de répercussions financières relatives à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Il n'y a aucune répercussion juridique liée à la lecture de l'information reproduite dans ce rapport.

COMMENTAIRES DES CONSEILLERS/CONSEILLIÈRES MUNICIPAUX

Comme ce rapport concerne l'ensemble de la Ville, aucun commentaire des conseillères et conseillers de quartier ne lui est associé.

CONSULTATION

Équipe d'intervention pour le bien-être mental

Le Service paramédic d'Ottawa a mené des consultations exhaustives auprès d'intervenants internes et externes, de groupes communautaires et de résidents dans le cadre de mise sur pied de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental. Parmi les intervenants internes, mentionnons la Direction générale des services sociaux et communautaires et Santé publique Ottawa. Les intervenants externes et les groupes communautaires comprenaient le ministère de la Santé, le Regional Paramedic Program for Eastern Ontario, les hôpitaux locaux, Ottawa Inner City Health, la Section d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale, la coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa, la Mental Illness Caregivers Association of Canada, le Bureau des services à la jeunesse, Counseling on connecte, et le Centre de détresse d'Ottawa. Le Service paramédic d'Ottawa a également consulté le Reach Out Response Network de Toronto, et d'autres services paramédicaux, y compris ceux de Niagara, de Middlesex London et d'Essex-Windsor. La rétroaction obtenue dans le cadre de ces consultations ciblées a joué un rôle prépondérant dans l'élaboration de divers volets du programme, y compris la formation, la logistique et l'évaluation, ainsi que dans la mise sur pied de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental. Des exemples de contribution de la part d'intervenants clés sont présentés ci-dessous.

Mental Illness Caregivers Association of Canada

Le Service paramédic d'Ottawa a collaboré avec la Mental Illness Caregivers Association of Canada (MICA), de l'élaboration à la mise en œuvre du programme, reconnaissant le rôle essentiel que jouent les aidants dans les soins aux personnes et le parcours sur le plan de la santé mentale. De plus, leurs expériences uniques ont permis d'avoir une vision plus précise des secteurs du système de santé qui peuvent être améliorés et de la façon de s'y prendre, en fonction des endroits où, selon eux, il manque des mesures de soutien à la santé mentale pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale.

Grâce à cette approche de collaboration, le Service paramédic d'Ottawa a été en mesure d'établir des pratiques exemplaires au profit des membres de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental en ce qui a trait à la gestion des crises de santé mentale et à l'importance de la participation des aidants (membres de la famille, amis) d'une personne à l'élaboration du plan de soins de santé mentale de cette personne. Des pratiques exemplaires en matière de désamorçage et de soins ont également été déterminées pour les aidants lorsqu'un appel est fait au 9-1-1.

La MICA a également participé à l'intégration et à la formation des membres de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, en partageant leurs perspectives aux paramédics dans leur nouveau rôle. Le Service paramédic d'Ottawa poursuit sa collaboration et sa consultation avec la MICA à des fins d'amélioration continue du programme.

Section d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale

The Service paramédic d'Ottawa a travaillé en partenariat avec la Section d'Ottawa de l'Association canadienne pour la santé mentale afin de faciliter des consultations avec des personnes ayant reçu un diagnostic de trouble de santé mentale ou ayant des antécédents de toxicomanie. Les consultations ont porté sur les expériences des personnes qui avaient appelé le 9-1-1 en période de maladie grave, et de celles qui n'avaient pas appelé. Il était important que les personnes qui avaient appelé le 9-1-1 nous indiquent ce qui avait bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré. Il était tout aussi important pour nous de comprendre les raisons pour lesquelles les personnes avaient pris la décision de ne pas appeler le 9-1-1 lorsqu'elles étaient dans le besoin, ou de savoir si elles avaient fait face à des obstacles à l'accès à des soins de santé mentale équitables dans la communauté.

La rétroaction de ces personnes ayant une expérience concrète, actuelle ou passée, a été intégrée à l'élaboration du modèle d'intervention de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, afin de réduire la stigmatisation et d'équilibrer l'écart des pouvoirs en ce qui concerne l'accès à des soins de santé mentale. Dans le cadre de ces consultations, des personnes ont partagé leur expérience personnelle du racisme et de la marginalisation. Des personnes ont pu parler des facteurs d'identité individuels qui, selon eux, ont contribué à leurs expériences vécues en matière de santé mentale, y compris leurs expériences antérieures avec les paramédics et le système 9-1-1, et de la façon dont ces facteurs d'identité ont contribué à leur accès à des soins de santé mentale. Des commentaires variés en lien avec la culture, l'orientation sexuelle et le genre ont été intégrés à l'élaboration du programme de formation à l'intention du personnel, qui comprend des thèmes liés aux déterminants sociaux de la santé, à l'intersectionnalité, à la violence fondée sur le genre, aux écarts de pouvoirs, à la stigmatisation et au pouvoir du langage, à la sensibilité culturelle et aux obstacles à l'accès équitable à des soins de santé mentale. Le personnel a également suivi la formation San'yas sur la sécurité culturelle autochtone, ainsi que la formation sur la sécurité culturelle des communautés africaine, caribéenne et noire, offerte en partenariat avec la Coalition pour la santé mentale des Noirs d'Ottawa et le Centre de santé communautaire Somerset Ouest.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients en situation de handicap, conformément aux obligations que lui impose la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le Règlement de l'Ontario 191/11 sur les Normes d'accessibilité intégrées. Le Service veille à ce que les patients en situation de handicap aient continuellement accès à leurs aidants et à leurs animaux d'assistance pendant le transport et prend des dispositions pour les soins temporaires destinés aux animaux d'assistance quand il n'est pas possible de les transporter. Le Service paramédic d'Ottawa rend compte des initiatives qu'il mène pour améliorer le service offert aux aînés et aux personnes en situation de handicap dans le cadre du Plan d'accessibilité municipal de la Ville d'Ottawa. En 2023, une stratégie de communication permettra de mettre en lumière le plus tôt possible la politique 1.8 (sur le transport des passagers dans les véhicules d'urgence) du Service paramédic d'Ottawa et l'inclusion des aidants et des animaux d'assistance.

Au moment de mettre sur pied l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental, le Service paramédic d'Ottawa a sollicité la rétroaction de personnes souffrant de troubles de santé mentale et de leurs aidants, de manière à tenir compte de considérations en matière d'accessibilité dans la mise en œuvre de programmes, et afin de cerner et de supprimer les obstacles imprévus à l'accessibilité lors de la prestation des services paramédicaux. La prestation et la planification globales des services sont améliorées grâce à cette rétroaction, car elles cadrent avec le principe « rien à propos de nous sans nous », qui renforce le rôle essentiel que jouent les personnes non handicapées en tant qu'alliés et partenaires qui participent au travail en vue d'atteindre la pleine inclusion et la pleine égalité.

DÉLÉGATION DE POUVOIRS

Le Comité des services communautaires et de protection sur l'utilisation de pouvoirs délégués, comme il est indiqué dans l'article 17 de l'annexe F du [Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs \(n° 2023-67\)](#). Le dernier rapport a été remis le 30 mars au moyen du [document sur l'utilisation des pouvoirs délégués en 2022 par les Services de protection et d'urgence](#).

Aucune nouvelle exigence relative aux pouvoirs délégués n'est associée au présent rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS ENVIRONNEMENTALES

La vision du Service paramédic d'Ottawa comprend un énoncé sur la responsabilité envers l'environnement. Les quartiers généraux du Service paramédic d'Ottawa et du Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa sont des édifices qui répondent aux normes du programme Leadership in Energy and Environmental Design (LEED). La certification LEED est la norme universelle la plus utilisée qui reconnaît les édifices qui sont efficaces, efficaces et meilleurs pour les occupants et l'environnement.

Le Service paramédic d'Ottawa s'engage à élaborer et mettre en œuvre des initiatives en matière de durabilité qui visent à réduire l'empreinte environnementale globale de ses services. En 2021 et 2022, le Service paramédic d'Ottawa a poursuivi son travail avec la Ville en ce qui concerne ses initiatives relatives au parc de véhicules verts. En 2022, le Service a introduit un petit parc automobile de véhicules hybrides, et entend évoluer vers un parc automobile de véhicules entièrement électriques. Le Service a remplacé toutes les lumières intérieures et extérieures de son quartier général par des

lumières qui misent sur la nouvelle technologie DEL, éliminant ainsi la nécessité de l'ancien éclairage fluorescent. En 2022, le Service a modernisé ses processus internes d'approvisionnement en vue de tenir compte de la durabilité lors de ses achats, et a mis sur pied un Comité sur l'environnement pour évaluer des possibilités de protection environnementale plus étendues et d'harmonisation aux plans liés à l'environnement de la Ville d'Ottawa.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LE GENRE ET L'ÉQUITÉ

Le Comité sur les champions de la diversité du Service paramédic d'Ottawa régit le Programme des champions de la diversité. Le Comité collabore à l'élaboration et à la mise en œuvre d'initiatives comprises dans le Plan municipal sur la diversité et l'inclusion, et la Stratégie de lutte contre le racisme et la Stratégie sur la condition féminine et l'équité des genres de la Ville.

Depuis le lancement du Programme des champions de la diversité, les membres ont participé à des événements de sensibilisation, de mobilisation et d'éducation afin de promouvoir le Service paramédic d'Ottawa en tant qu'employeur de choix pour les différentes communautés diversifiées d'Ottawa. Un accent particulier a été mis sur la participation dans les communautés recensées dans les portraits de l'Optique d'équité et d'inclusion de la Ville d'Ottawa, qui ont été élaborés en consultation avec des dirigeants communautaires pour contribuer à promouvoir des initiatives équitables pour aider le personnel de la Ville à en savoir plus sur les personnes au sein de son personnel et de la communauté ayant besoin de mesures d'inclusion modifiées ou ciblées pour nous permettre d'atteindre nos objectifs généraux en matière d'équité.

Depuis les 11 dernières années, le Programme des champions de la diversité organise le Camp d'été annuel de sensibilisation au travail des paramédics. Il s'agit d'un camp gratuit d'une durée d'une semaine à l'intention des jeunes de 13 à 17 ans, qui vise à éliminer les obstacles auxquels font face les jeunes de toutes les communautés, y compris les communautés des Premières Nations, métisses, inuites, musulmanes, asiatiques, racialisées et immigrantes, ainsi que les personnes qui s'identifient comme étant membres de la communauté LGBTQI2S. Les participants au Camp d'été de sensibilisation au travail des paramédics sont invités à se renseigner au sujet des diverses carrières au sein du Service paramédic d'Ottawa. En 2021, le Camp d'été de sensibilisation au travail des paramédics a été organisé virtuellement en raison de la COVID-19, et 9 jeunes y ont participé. En 2022, le Camp a à nouveau eu lieu en personne, et a accueilli 20 jeunes paramédics en formation qui ont eu droit à un aperçu des coulisses du Service. Ils ont obtenu un certificat en secourisme général et

réanimation cardiorespiratoire de niveau C, découvert le travail de répartiteur et appris à évaluer et à trier les victimes; ils sont maintenant capables d'utiliser des défibrillateurs externes automatisés (DEA) et ont mis à l'épreuve leur leadership. De plus, en 2022, les participants au Camp parlaient plusieurs langues, y compris l'anglais, le polonais, le français, le cantonais, l'espagnol, l'arabe, le somali, le mandarin et le russe, ce qui représente plus de 10 cultures distinctes. Cela a permis aux participants de faire la découverte des diverses cultures d'autres jeunes de leur communauté.

Programme de formation Sentiers autochtones

En 2021, l'équipe de gestion du Service paramédic d'Ottawa a intégré le programme de formation « Sentiers autochtones » à son Programme de perfectionnement professionnel à l'intention de l'ensemble de son personnel. Le programme « Sentiers autochtones » est un programme de formation virtuelle qui vise à sensibiliser le personnel de la Ville au sujet de l'histoire des relations autochtones et coloniales. Le Programme comprend cinq modules d'apprentissage en ligne qui présentent la langue et la définition, ainsi que les répercussions des politiques gouvernementales sur les Premières Nations, les Inuits et les Métis. Grâce aux connaissances acquises, le personnel est mieux outillé pour offrir des soins et des services culturellement appropriés.

Analyse comparative entre les sexes plus

Reconnaissant à quel point les divers facteurs identitaires et sociaux influent sur l'expérience des initiatives du gouvernement ayant une incidence sur différentes personnes, en 2021, le paramédic en chef de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental a suivi le cours sur l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) du gouvernement du Canada, aux toutes premières étapes de l'élaboration du projet. Selon le gouvernement du Canada, L'ACS Plus est un processus analytique qui fournit une méthode rigoureuse pour évaluer les inégalités systémiques, ainsi qu'un moyen de déterminer comment différents groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent vivre les politiques, programmes et initiatives. Le signe « Plus » dans ACS Plus reconnaît que l'ACS Plus ne se limite pas aux différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre). Nous avons tous de multiples facteurs identitaires qui se recoupent et contribuent à faire de nous ce que nous sommes. L'ACS Plus examine de nombreux autres facteurs identitaires comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les handicaps de nature physique ou mentale, et la façon dont leur interaction influence la manière dont nous pouvons ressentir les politiques et les initiatives gouvernementales. L'utilisation de l'ACS Plus implique d'adopter dans

notre travail une approche qui tient compte du genre et de la diversité de rendre en compte tous les facteurs identitaires intersectionnels dans le cadre de l'ACS+, non seulement le sexe et le genre. Ce cours a permis au paramédic de prendre des décisions et de faire des recommandations éclairées, en tenant compte de l'incidence que le programme pourrait avoir sur différents groupes communautaires. Le paramédic a appliqué le concept et les processus fondamentaux de l'ACS Plus en vue d'améliorer la capacité d'intervention, l'efficacité et les résultats de l'Équipe d'intervention pour le bien-être mental.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

Les répercussions sur les risques et les stratégies d'atténuation connexes sont déterminées et expliquées dans le présent rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Conformément à la [Loi sur les ambulances](#), le service d'ambulance en Ontario est un service sans discontinuité, ce qui signifie que l'ambulance la plus proche d'un patient est dépêchée sur place pour intervenir en cas d'urgence, sans égard aux frontières municipales. La prestation d'un service sans discontinuité exige que les municipalités voisines fournissent des soins à l'intérieur des limites de la ville d'Ottawa. De même, le Service paramédic d'Ottawa dispense également des soins dans les communautés avoisinantes.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les services offerts par le Service paramédic d'Ottawa s'inscrivent dans la priorité pour le mandat du Conseil 2019-2022 « Collectivités prospères : Favoriser la sécurité, la culture et le bien-être social et physique des résidents ».

SUITE À DONNER

Le Service paramédic d'Ottawa appliquera toutes les directives qui lui seront données dans le cadre de l'étude de ce rapport.