

Objet : Rapport annuel 2023 du Service paramédic d'Ottawa

Numéro de dossier : ACS2024-EPS-OPS-0002

Rapport présenté au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence

Rapport soumis le 17 juin 2024

et au Conseil le 26 juin 2024

Soumis le 2024-06-06 par Pierre Poirier, chef, Service paramédic d'Ottawa

Personne ressource : Stacey Turnbull, spécialiste, Programmes et projets stratégiques, Services de protection et d'urgences

613-580-2424, poste 44010, stacey.turnbull@ottawa.ca

Quartier : À l'échelle de la ville

Subject: Ottawa Paramedic Service 2023 Annual Report

File Number: ACS2024-EPS-OPS-0002

Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 17 June 2024

and Council 26 June 2024

Submitted on June 6, 2024 by Pierre Poirier, Paramedic Chief, Ottawa Paramedic Service

Contact Person: Stacey Turnbull, Specialist, Strategic Programs and Project, Emergency and Protective Services

613-580-2424, extension 44010, stacey.turnbull@ottawa.ca

Ward: Citywide

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.

REPORT RECOMMENDATION(S)

That the Emergency Preparedness and Protective Services Committee recommend Council receive this report for information.

RÉSUMÉ

Le présent rapport synthétise les activités et la prestation de services du Service paramédic d'Ottawa en 2023, 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 de répartition des paramédics 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.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a continué de rencontrer des difficultés qui affectent la prestation globale de services à la population (augmentation du volume d'interventions, délais de déchargement et atteinte du « niveau zéro » à plusieurs reprises) et présentent un risque pour la santé et la sécurité publiques. Ainsi, en 2023, le Service paramédic d'Ottawa a eu de la difficulté à respecter les normes de rendement de la loi pour les délais d'intervention et les cibles approuvées par le Conseil municipal.

En 2023, le volume d'interventions du Service paramédic a augmenté de 4,9 % par rapport à 2022. Au cours des 10 dernières années, le nombre d'interventions du Service paramédic a connu une augmentation de 5,2 %, en moyenne, par année, 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. En 2023, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa a connu une augmentation du nombre d'appels passés au 9-1-1, ce qui correspond à l'augmentation globale du nombre d'interventions du Service.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a consacré un nombre d'heures exceptionnel aux délais de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa. Le nombre d'heures que le Service a consacré aux délais de déchargement a augmenté de 8,6 % par rapport à 2022. Il y a eu 1 672 incidents de niveau zéro, ce qui représente une diminution de 7,7 % par rapport à 2022. La diminution du nombre d'incidents de niveau zéro porte à croire que les stratégies mises en œuvre par le Service au cours des trois dernières années en vue de réduire le nombre de ces incidents ont une incidence positive, toutefois, même un seul incident de niveau zéro peut avoir des répercussions négatives sur les résultats en matière de santé du patient. Les incidents de niveau zéro et les délais de déchargement excessifs posent un risque pour la santé des patients et la sécurité publique, et leurs conséquences sur la population et le personnel du Service paramédic d'Ottawa sont considérables.

En 2023, 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'Échelle de triage et de gravité ou ETG (réanimation) ou au niveau 2 de l'ETG (très urgent). De plus, le Service n'a pas respecté le délai d'intervention prescrit pour les arrêts cardiaques soudains, toutefois, le délai d'intervention pour les arrêts cardiaques soudains s'est considérablement amélioré en 2023 par rapport à 2022. Le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa n'est pas parvenu à atteindre les cibles de délai de traitement des appels établies par le ministère de la Santé pour les patients évalués au niveau 1 de l'ETG et au niveau 2 de l'ETG et pour ceux victimes d'un arrêt cardiaque soudain. Cette situation cadre avec les résultats en matière de rendement observés au cours des années antérieures, et peut s'expliquer par l'utilisation du fichier des priorités en matière de répartition, un outil de triage d'appels désuet élaboré dans les années 1980, qui sera remplacé par le Système de répartition des priorités médicales en avril 2024. La hausse constante du nombre d'interventions et des délais de déchargement, jumelée au nombre d'incidents de niveau zéro et aux problèmes préexistants qui touchent le système de santé de l'Ontario, continue d'avoir des conséquences négatives sur le Service, son personnel et ses patients.

Comme décrit dans l'ensemble du présent rapport, en 2023, le Service a continué de tirer parti des 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. Le Service a continué 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 atténuer les augmentations du volume d'interventions et du

temps perdu en délai de déchargement, et le nombre d'incidents de niveau zéro. Le Conseil municipal d'Ottawa a appuyé davantage ces efforts en approuvant le Plan d'investissement 2024-2026 du Service Paramedic d'Ottawa, autorisant l'embauche de 69 équivalents temps plein entre 2023 et 2026 pour aider à atténuer la charge de travail attribuable aux pressions liées à l'augmentation de la demande de service des employés.

En 2023, le Service a fait preuve d'engagement envers l'amélioration de la culture en milieu de travail et du bien-être des employés. Le Service a continué de maintenir et de mettre en œuvre des initiatives pour appuyer le bien-être mental du personnel, qui ont été appuyées davantage par l'approbation de trois nouveaux équivalents temps plein au budget de 2024, pour offrir un soutien psychologique aux employés, favoriser leur bien-être et réduire les blessures liées au stress opérationnel.

EXECUTIVE SUMMARY

This report summarizes the Ottawa Paramedic Service's activities and service delivery in 2023, and highlights service demand and performance trends. As well, this report fulfills the requirement under the Emergency Preparedness and Protective Services Committee Terms of Reference for the Ottawa Paramedic Service to prepare an annual report.

The Ottawa Paramedic Service provides patient care and emergency medical coverage to more than one million residents of the nation's capital across 2,800 square kilometres while the Ottawa Central Ambulance Communications Centre receives emergency medical calls through 9-1-1 and dispatches paramedic resources across 10,000 square kilometres of eastern Ontario. The Ottawa Paramedic Service is a team of dedicated and qualified professionals who deliver high quality care and services to the individuals and communities they serve.

In 2023, the Ottawa Paramedic Service continued to experience challenges affecting overall service delivery to the community including increased response volume, increased hospital offload delay, and occurrences of level zero events, all of which pose a risk to public health and safety. As such, in 2023, the Ottawa Paramedic Service experienced difficulty achieving legislated response time performance standards and Council-approved targets.

In 2023, paramedic response volume increased by 4.9 per cent compared to 2022. Over the past 10 years, paramedic response volume has increased by an average of 5.2 per cent per year due to several factors including population growth, an aging

patient demographic, complex medical conditions, and pre-existing issues affecting Ontario's healthcare system. In 2023, the Ottawa Central Ambulance Communications Centre also experienced an increase in calls to 9-1-1. This is consistent with an overall increase in the Service's response volume.

In 2023, the Ottawa Paramedic Service spent an exceptional amount of time in offload delay at Ottawa hospitals. The amount of time the Service expended in offload delay increased by 8.6 per cent over the previous year. Level zero occurred 1,672 times, a decrease of 7.7 per cent compared to 2022. The decrease in the number of level zero events suggests that strategies the Service has implemented over the past three years to reduce occurrences of level zero are having a positive impact, however, even one occurrence of level zero can put patients at risk of poorer health outcomes. Level zero events and excessive offload delay puts the health and safety of the public at risk, and the impact on the community and staff of the Ottawa Paramedic Service is substantial.

In 2023, the Ottawa Paramedic Service did not meet the Council approved percentile rank for CTAS 1 (life threatening) or CTAS 2 (urgent) patients. Additionally, the Service did not meet the legislated response time for sudden cardiac arrest, however, response time performance for sudden cardiac arrest improved significantly in 2023 compared to 2022. The Ottawa Central Ambulance Communications Centre was also unsuccessful in meeting Ministry of Health established call processing times for CTAS 1, CTAS 2, and sudden cardiac arrest patients. This is consistent with performance outcomes from previous years and can be attributed to increases in response volume and the use of the Dispatch Priority Card Index, an outdated call triage tool developed in the 1980s, which will be replaced with the Medical Priority Dispatch System in April 2024. Steady increases in response volume and offload delay, combined with occurrences of level zero and pre-existing issues affecting Ontario's healthcare system continue to negatively impact the Service, its staff, and its patients.

As described throughout this report, in 2023, the Service continued to leverage patient models of care approved by the Ministry of Health aimed at diverting select patient populations away from emergency departments and enabling paramedics to provide safe and appropriate community-based care. The Service continued to respond and adapt to the local needs of its residents through the delivery of new and existing initiatives aimed at improving patient care and mitigating increases in response volume and offload delay, and occurrences of level zero. Ottawa City Council further supported these efforts by approving the Ottawa Paramedic Service 2024-2026 Investment Plan ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)), resulting in the hiring of 69 full-time equivalents between

2023 and 2026 to help mitigate staff workload due to increased service demand pressures.

In 2023, the Service demonstrated a commitment to improving workplace culture and advancing employee wellbeing. The Service continued to maintain and implement several initiatives to support the mental wellbeing of staff which were further supported by Council's approval of three full-time equivalents in the 2024 Budget for psychological supports to support employee wellness and reduce operational stress injuries.

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 répartiteurs et répartitrices médicaux d'urgence, les techniciens en approvisionnement, les instructeurs, le personnel de l'assurance de la qualité et les employés de soutien.

Le Service paramédic d'Ottawa compte également quatre équipes spécialisées : l'Unité paramédic nautique, l'Unité des paramédics à vélo, l'Unité de soutien des paramédics et l'Unité paramédic tactique. L'Unité paramédic nautique intervient sur les cours d'eau, et les paramédics à vélo fournissent des services médicaux dans le cadre d'événements spéciaux, car il peut s'avérer plus facile et plus rapide pour un vélo de circuler entre les piétons et la congestion automobile que pour un véhicule d'intervention d'urgence. Les paramédics de l'Unité de soutien des paramédics et l'Unité paramédic tactique épaulent les opérations policières et autres événements présentant un risque élevé, comme les CBRNE/Matières dangereuses (incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires et explosifs), les menaces actives, les perturbations de l'ordre public, les recherches de personnes disparues et l'exécution de mandats. En plus d'intervenir dans les urgences médicales, le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins de santé à domicile et en milieu communautaire, grâce à des modèles de soins non traditionnels, y compris des programmes de paramédecine communautaire. Le Service paramédic d'Ottawa assure aussi des programmes de sensibilisation du public à l'intention des employés et des partenaires 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 (DAP), qui consiste à installer des défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans les bâtiments publics et privés.

VISION, MISSION, ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les énoncés de vision et de mission du Service paramédic d'Ottawa sont décrits ci-dessous.

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 première qualité qui répondent aux besoins variés et changeants des individus et des groupes que nous servons en améliorant l'expérience du personnel et des paramédics.

Les objectifs stratégiques du Service sont les suivants :

- Fournir des soins cliniques d'excellence
- Améliorer la sécurité de nos lieux de travail
- Améliorer l'efficacité opérationnelle
- 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 « Quadruple Aim », un cadre reconnu à l'échelle internationale qui vise à mettre en place un système de soins de santé efficace. Le « Quadruple Aim » 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 « Quadruple Aim » 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.

EXIGENCES LÉGISLATIVES ET FINANCEMENT

Il revient à la Division 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 paramédics d'Ottawa. Ensemble, le ministère de la Santé et la Ville d'Ottawa voient à la prestation de soins.

Le Service paramédic d'Ottawa est l'agent désigné pour la prestation des services paramédicaux terrestres à Ottawa. Le Service paramédic d'Ottawa doit également superviser son personnel, entretenir ses véhicules et son matériel et garantir la qualité de la prestation des services. Le Service a en place un modèle de financement partagé qui régit les services ambulanciers terrestres, dont les coûts sont partagés à hauteur de 50 % par le ministère de la Santé.

Tous les services paramédicaux terrestres doivent être certifiés par le Ministère pour exercer leurs activités dans la province. Tous les fournisseurs de services paramédics terrestres certifiés doivent se soumettre à un processus de renouvellement de leur certification par les pairs dirigé par le Ministère tous les trois ans. Ce processus permet

de confirmer que les fournisseurs satisfont aux normes législatives qui régissent la certification des services paramédicaux terrestres. En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a satisfait aux exigences législatives pour conserver le certificat de fournisseur de services paramédicaux dans la province de l'Ontario, et sa certification sera renouvelée à l'automne 2025.

Le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa reçoit les appels d'urgence médicale au 9-1-1 et assure la répartition des paramédics dans l'est de l'Ontario sur un territoire d'une superficie de 10 000 kilomètres carrés, qui comprend Ottawa, les Comtés unis de Prescott et Russell, les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry, et Cornwall. Bien que le Centre de répartition des paramédics 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 paramédics 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 centres de répartition des paramédics 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 de répartition des paramédics d'Ottawa était prévu en novembre 2023, toutefois, en raison de la mise en œuvre d'un nouvel outil de triage d'appels prévue en avril 2024, le ministère de la Santé a reporté le processus de renouvellement de la certification à octobre 2024.

MODERNISATION DE LA PARAMÉDECINE ET DU SYSTÈME DE SOINS DE SANTÉ

Les pressions exercées sur le système de soins de santé augmentent depuis plusieurs années, ce qui s'est traduit par la nécessité de réimaginer la prestation de paramédecine à Ottawa. Cette nécessité est devenue de plus en plus évidente pendant la pandémie de COVID-19. Les pressions continuent d'occasionner des perturbations majeures, des retards sur le plan des soins de santé non urgents et des pénuries de ressources humaines en santé.

Le paramédic est le seul professionnel de la santé qui rejoint à la fois les soins de santé et la sécurité publique. Le rôle du paramédic a évolué au fil des ans afin de répondre aux besoins de la communauté et combler les lacunes dans le système de santé. Le rôle est passé d'intervention d'urgence à une approche plus créative et proactive axée sur le patient et la communauté. Les paramédics travaillent en collaboration avec la

police et les pompiers. Par exemple, à la suite d'une recommandation issue d'un rapport du coroner publié en 2001 (enquête sur OC Transpo), l'Unité paramédic tactique a été mise sur pied pour fournir des soins médicaux durant une intervention tactique du Service de police.

Outre leurs responsabilités habituelles relatives aux services d'urgence, les paramédics ont approfondi leurs compétences cliniques afin de fournir des soins aux personnes à leur domicile, pour réduire les pressions sur les hôpitaux et sur les établissements de soins de longue durée, et pour renforcer la capacité du système de soins de santé. La pénurie de médecins de soins primaires en Ontario est sans précédent. Les populations vulnérables y compris les personnes âgées isolées et les personnes vivant dans des communautés isolées sont touchées de façon disproportionnée et, sans les paramédics et les soins de santé à domicile et en milieu communautaire, ces personnes ont un accès limité ou inexistant à des soins primaires. Les modèles de soins paramédicaux non traditionnels 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.

Au cours des dernières années, le gouvernement de l'Ontario a 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. Aujourd'hui, 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. L'organisme supervise la planification et la prestation des soins de santé dans l'ensemble de la province, notamment en fournissant aux soignants de

première ligne et les autres professionnels de la santé les outils et les renseignements dont ils ont besoin pour offrir des soins de qualité dans leurs collectivités.

Santé Ontario est divisé en 6 régions et appuie 54 équipes Santé Ontario. Au sein d'une équipe Santé Ontario, les fournisseurs de soins de santé travaillent en collaboration, peu importe l'endroit où ils prodiguent leurs soins, afin d'offrir aux personnes un accès sans faille aux bons soins, par le bon fournisseur, 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 assurent 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 paramédics disposent de plus d'options pour offrir les bons soins aux personnes, aux bons endroits, tout en contribuant à protéger la capacité des hôpitaux. Les premiers modèles de soins comprenaient les modèles « traitement et référence » et « destination alternative », qui étaient axés sur les patients en soins palliatifs et les personnes confrontées à des problèmes de santé mentale et de santé liée aux dépendances. Selon le modèle « traitement et référence », un patient admissible peut être traité sur les lieux par un paramédic, puis aiguillé vers un fournisseur de soins de santé pour recevoir des soins de suivi. Selon le modèle « destination alternative », un patient admissible peut choisir d'aller consulter un autre fournisseur de soins de santé dans la communauté pour recevoir un traitement et des soins dans un lieu autre qu'un service des urgences ou un établissement hospitalier, comme un centre d'intervention en cas de crise en santé mentale, un établissement de soins palliatifs, un bureau de médecine familiale ou une équipe de santé familiale communautaire. En 2023, les modèles de soins ont été étoffés, de manière à comprendre le modèle « traitement et congé ». Selon le modèle « traitement et congé », un patient admissible peut être traité sur les lieux par un paramédic, puis obtenir son congé, en recevant la recommandation d'obtenir des soins de suivi par un médecin de soins primaires ou un fournisseur de soins de santé à domicile ou en milieu communautaire, au besoin.

Ces modèles de soins permettent aux paramédics de disposer d'un champ de pratique élargi 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 services paramédics doivent obtenir l'approbation du ministère de la Santé avant de mettre en œuvre un modèle de soins aux patients. Comme décrit dans le présent rapport, le Service

paramédic d'Ottawa continue de tirer parti des modèles de soins du ministère de la Santé, dans le but d'offrir aux patients d'autres options et parcours de soins qui sont sécuritaires, et qui répondent le mieux à leurs besoins individuels en matière de santé. 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. 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, où et quand elles en ont besoin.

ANALYSE

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 2023.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a continué à éprouver des difficultés qui affectent la prestation globale de services à la population (augmentation du volume d'interventions, délais de déchargement et atteinte du « niveau zéro » à plusieurs reprises) et présentent un risque pour la santé et la sécurité publiques. Le Service paramédic atteint le « niveau zéro » lorsqu'il ne dispose d'aucune ambulance pour transporter les patients à l'hôpital, et 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.

Bien que quatre ans se soient écoulés depuis le début de la pandémie de COVID-19, le virus a encore des répercussions sur les soins de santé. La propagation de la COVID-19 dans la communauté, ainsi que d'autres maladies respiratoires, comme la grippe et le virus respiratoire syncytial (VRS) rendent la saison de la grippe et du rhume, y compris celle de 2023, plus difficile pour les travailleurs de la santé, y compris les paramédics. Étant conscient du fait qu'on ne puisse peut-être jamais éliminer la COVID-19, le Service paramédic d'Ottawa a intégré la gestion et le traitement de la COVID-19 et des autres maladies respiratoires à ses pratiques quotidiennes en vue de protéger le personnel et les patients, et de maintenir la prestation des services à la communauté.

TENDANCES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Le Service paramédic d'Ottawa est fier d'offrir aux résidents de la Ville des soins cliniques de haute qualité. 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 passés 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;
- un 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 paramédics. Certains appels nécessitent plus d'une intervention (véhicule), selon la complexité de la situation et le nombre de patients. Le volume d'interventions du Service paramédic est une mesure du nombre d'interventions des paramédics (véhicules) qui sont affectés aux appels.

En 2023, le Service paramédic a procédé à 193 127 interventions, ce qui représente une hausse de 4,9 % par rapport à 2022. Le tableau 1 présente les volumes d'interventions et le pourcentage annuel d'augmentation des cinq dernières années.

Tableau 1 – Nombre d'interventions et pourcentage annuel de variation de 2019 à 2023

Années	Interventions	% de variation
2019	146 621	1,6 %
2020	132 631	-9,5 %
2021	149 344	12,6 %
2022	184 113	23,3 %
2023	193 127	4,9 %

Comme l'indique le tableau 1, ainsi que les rapports annuels précédents, à l'exception de 2020 (début de la pandémie de COVID-19), le volume d'interventions continue d'augmenter d'une année à l'autre, la plus importante hausse étant survenue en 2022. Au cours des 10 dernières années, le volume d'interventions a augmenté d'environ 5,2 % par année. Les hausses annuelles du volume d'interventions peuvent s'expliquer par plusieurs facteurs, y compris la croissance démographique, le vieillissement des patients, des manifestations cliniques de plus en plus complexes chez les patients et des problèmes préexistants ayant une incidence sur le système de santé de l'Ontario, et qui ont été exacerbés par la pandémie de COVID-19. Ainsi, en 2023, le Service paramédic d'Ottawa a eu de la difficulté à respecter les normes de rendement de la loi pour les délais d'intervention et les cibles approuvées par le Conseil municipal.

Le 28 juin 2023, après avoir reçu le Rapport d'investissement 2024-2026 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)), le Conseil a approuvé l'embauche de 23 équivalents temps plein pour atténuer les répercussions liées à la hausse de la demande de service. Un total de 14 équivalents temps plein ont été embauchés en 2023, les 9 autres équivalents temps plein étant approuvés au budget de 2024. L'ensemble de ces employés suivront une séance d'orientation pour les nouveaux employés en avril 2024, et seront en service en juin 2024.

Plan de rendement relatif au délai d'intervention du Service paramédic

La loi définit le délai d'intervention comme le temps écoulé entre le moment où la première équipe du Service paramédic est avisée de l'appel et le moment de l'arrivée de ressources sur les lieux (une ambulance ou un paramédic). Les délais d'intervention

dans la province sont mesurés et rendus publics 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 gravité de l'état du patient (niveau de l'ETG) peut seulement être établie lorsqu'un paramédic est sur place, à la suite d'une évaluation médicale. Les pourcentages qui figurent dans le tableau 2 représente la fréquence selon laquelle le paramédic est arrivé 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 2019 à 2023

Catégorie (gravité de l'état)	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2019	2020	2021	2022	2023
ETG 1 (réanimation)	8:00 ¹	75 %	75,1 %	75,7 %	66,8 %	61,8 %	68,0 %
ETG 2 (urgent)	10:00	75 %	77,2 %	76,6 %	71,2 %	63,2 %	68,8 %
ETG 3	15:00	75 %	88,9 %	89,1 %	85,9 %	76,3 %	79,3 %
ETG 4	20:00	75 %	93,5 %	94,4 %	92,1 %	83,4 %	83,5 %
ETG 5	25:00	75 %	96,5 %	96,6 %	94,7 %	86,7 %	86,8 %

En 2023, 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, mais n'a pas atteint les normes de rendement dans les catégories de l'ETG 1 (réanimation) et de l'ETG 2 (urgent) pour la troisième année consécutive. Ceci peut s'expliquer par le temps excessif perdu par le Service paramédic d'Ottawa à cause des délais de déchargement

¹Obligatoire selon la réglementation provinciale

dans les hôpitaux d'Ottawa, ce qui réduit la disponibilité des ressources paramédicales dans la communauté. Bien que le Service n'ait pas atteint les cibles dans les catégories de l'ETG 1 et 2, le rendement relatif au délai d'intervention a légèrement augmenté en 2023 par rapport aux années précédentes. Ceci peut s'expliquer par plusieurs stratégies que le Service a mises en œuvre et améliorées au cours des trois dernières années en vue d'atténuer les répercussions liées à l'augmentation du nombre d'interventions et des délais de déchargement, et de réduire le nombre d'incidents de niveau zéro.

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 automatisé (DEA) ou si un agent de police, un pompier ou un membre du personnel de la sécurité d'OC Transpo équipé d'un DEA dans son véhicule arrive sur les lieux. 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 2019 à 2023

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2019	2020	2021	2022	2023
Arrêt cardiaque soudain	6:00 ²	65 %	76,1 %	77,3 %	63,8 %	48,4 %	64,8 %

En 2023, 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, et les 1 672 fois que le Service a atteint le niveau zéro. Bien que le Service n'ait pas respecté le délai d'intervention prescrit pour les arrêts cardiaques soudains, le rendement relatif au délai d'intervention s'est grandement amélioré en 2023 par rapport à 2022. Ceci peut s'expliquer par plusieurs

²Obligatoire selon la réglementation provinciale

stratégies que le Service a mises en œuvre au cours des trois dernières années en vue d'atténuer les répercussions liées à l'augmentation du nombre d'interventions et des délais de déchargement, et de réduire le nombre d'incidents de niveau zéro. Il est à noter que le nombre de personnes qui ont été victimes d'un arrêt cardiaque soudain en 2023 représente moins de 1 % de tous les patients traités par le Service.

Plan de rendement relatif au délai d'intervention du Centre de répartition des paramédics d'Ottawa

Le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa (CRPO) 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 2023, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa a répondu à 160 773 appels d'urgence, ce qui a nécessité 229 165 interventions en faisant appel à des véhicules d'urgence; il s'agit d'une hausse de 7,2 % par rapport à 2022. 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.

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 le paramédic 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 CRPO 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'appels du Centre de répartition des paramédics de 2019 à 2023

Catégorie	Délai cible (en minutes) ³	Percentile ⁴	2019	2020	2021	2022	2023
ETG 1 (réanimation)	2:00	80 %	82,5 %	80,2 %	74,0 %	75,5 %	74,0 %
ETG 2 (Urgent)	2:00	75 %	63,2 %	60,7 %	52,5 %	54,5 %	51,2 %
Arrêt cardiaque soudain	2:00	80 %	86,3 %	81,9 %	77,1 %	80,2 %	73,4 %

En 2023, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa n'a pas respecté les délais de traitement d'appel pour les patients évalués ETG 1 et 2 et ceux victimes d'un arrêt cardiaque soudain. Cette situation cadre avec les résultats en matière de rendement dans ces catégories observés au cours des années antérieures, et peut s'expliquer par l'utilisation du « Dispatch Priority Card Index », un outil de triage d'appel désuet élaboré dans les années 1980.

Le 12 avril 2023, le gouvernement provincial a annoncé que le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa adopterait le Système de répartition des priorités médicales (SRPM) en 2024. Le SRPM correspond à une pratique exemplaire internationale qui est utilisée dans plus de 70 pays pour l'évaluation et la priorisation des appels. L'algorithme du SRPM offre un degré plus élevé de précision, d'exactitude et d'efficacité relativement au triage des appels, par rapport « Dispatch Priority Card Index », et détermine beaucoup mieux les exigences en matière d'intervention d'après l'appel, y compris pour les patients les plus gravement malades ou blessés. Le Service paramédic d'Ottawa effectuera la transition vers le SRPM le 11 avril 2024.

Le rendement relatif aux délais d'intervention est évalué en fonction de l'échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence (ETG). Le niveau de l'ETG ne peut être établi avant qu'un paramédic ait procédé à une évaluation médicale sur les lieux. Le SRPM utilise cinq niveaux de priorité d'appel représentés chacun par une couleur : de l'état le plus grave (violet) à l'état le moins grave (vert). Le niveau de priorité des appels est établi en fonction de la présentation médicale du

³Obligatoire selon la réglementation provinciale

⁴Obligatoire selon la réglementation provinciale

patient durant l'appel au 9-1-1. Le SRPM permet une meilleure corrélation entre la priorité de l'appel et le niveau de l'ETG, par rapport au « Dispatch Priority Card Index ».

Le Service paramédic d'Ottawa continuera à surveiller et évaluer l'incidence du SRPM sur le rendement relatif au délai d'intervention du Centre de répartition des paramédics d'Ottawa, et réexaminera les cibles de rendement avec le gouvernement provincial.

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

On parle de délai de déchargement lorsqu'une équipe de paramédics ne peut 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 prochains appels, 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 2022 et 2023

Établissement	Transfert de la prise en charge au 90^e percentile (en minutes) en 2022	Transfert de la prise en charge au 90^e percentile (en minutes) en 2023
Hôpital d'Ottawa – Campus Général	162,72	158,08
Hôpital d'Ottawa – Campus Civic	136,00	142,20
Hôpital Montfort	224,18	234,40
Hôpital Queensway Carleton	167,84	171,81
Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario	39,10	39,46

En 2023, le Service a consacré 102 105 heures à des délais de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa; une hausse de 8,6 % par rapport à 2022. Cela représente une moyenne de plus de 559 heures de travail des paramédics en 2023, ou l'équivalent de 47 membres du personnel par jour.

Le délai de déchargement est un problème complexe, chronique et systémique qui pose des défis pour les services paramédicaux 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 du gouvernement provincial 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 de rendement approuvées par le Conseil. Le Service paramédical 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 paramédical 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, en plus de la hausse du nombre d'interventions.

Le tableau 6 présente le nombre de fois que le Service paramédical d'Ottawa a atteint le niveau zéro au cours des cinq dernières années.

Tableau 6 : Incidents de niveau zéro et pourcentage de croissance annuelle de 2019 à 2023

Années	Incidents	Variation (%)	Durée (minutes)	Variation (%)
2019	571	S/O	S/O	S/O
2020	435	-23,8 %	12 447	S/O
2021	719	65,3 %	24 310	95,3 %
2022	1,806	151,2 %	73 060	200,5 %
2023	1,672	-7,7 %	52 995	-27,5 %

En 2023, le Service paramédical d'Ottawa a atteint le niveau zéro 1 672 fois pour un total de 52 995 minutes. En 2022, il y a eu 1 806 incidents de niveau zéro pour un total de 73 060 minutes. La diminution du nombre d'incidents et de leur durée en 2023 par rapport à l'année précédente porte à croire que les stratégies que le Service a mises en

œuvre et ajustées au cours des trois dernières années en vue de réduire les incidents de niveau zéro ont une incidence positive. Toutefois, même un seul incident de niveau zéro peut avoir des répercussions négatives sur les résultats en matière de santé des patients. Les incidents de niveau zéro, jumelés aux délais de déchargement excessifs, représentent un risque pour la santé des patients et la santé publique, et leurs répercussions sur la communauté et le personnel du Service paramédic d'Ottawa sont considérables.

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 2023, le Service a continué d'ajuster les stratégies existantes d'atténuation du délai de déchargement et des incidents de niveau zéro.

STRATÉGIES D'ATTÉNUATION – DÉLAI DE DÉCHARGEMENT ET INCIDENTS DE NIVEAU ZÉRO

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 à 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 de paramédics peut reprendre le service dans la communauté. En 2023, le ministère de la Santé a augmenté le financement de 1,5 million \$ à 2,5 millions \$ dans le budget de 2023-2024 pour soutenir le Programme de délégation au personnel infirmier. Malgré les investissements annuels du Ministère, les hôpitaux ont eu de la difficulté à recruter du personnel pour le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier.

Le 28 juin 2023, le Conseil a reçu le Rapport d'investissement 2024-2026 du Service paramédic d'Ottawa. Le rapport recommandait que le Conseil autorise l'ajout de

17 équivalents temps plein dans chacun des budgets préliminaires de 2024, 2025 et 2026, sous réserve de la confirmation d'un financement du gouvernement provincial ou des hôpitaux locaux, afin d'atténuer les pressions liées aux délais de déchargement et de diminuer l'occurrence des incidents de niveau zéro. À la fin de l'été et au début de l'automne 2023, le chef du Service paramédic, le personnel de la Direction générale des services de protection et d'urgence et le bureau du maire se sont réunis avec le chef de cabinet du ministre de la Santé de l'Ontario et le directeur général de l'Hôpital d'Ottawa afin de trouver des solutions pour réduire les délais de déchargement et les incidents de niveau zéro. Une solution consistait en une demande distincte au ministère de la Santé, présentée à l'automne, pour obtenir 4,5 millions \$ afin d'embaucher plus de personnel infirmier et d'ajouter des lits au Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier. Ce financement couvrirait les coûts liés à la dotation en personnel de 12 nouveaux lits à l'Hôpital Civic, 12 à l'Hôpital Général d'Ottawa, 8 à l'Hôpital Queensway Carleton et 4 à l'Hôpital Montfort. Selon l'hôpital d'Ottawa, ce montant de 4,5 millions \$ permettrait de réduire le délai de déchargement et ainsi la demande du Service paramédic d'Ottawa pour 17 équivalents temps plein supplémentaires deviendrait superflue. Le ministère de la Santé n'a pas répondu à la demande de l'hôpital d'Ottawa. En 2024, le Service paramédic d'Ottawa a demandé un financement supplémentaire de 5 millions \$ pour le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier, ce qui porterait le montant total de la demande de financement pour l'exercice de 2024-2025 à 7,4 millions \$.

Le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier peut avoir une incidence positive sur le délai de déchargement si le nombre de lits disponibles est suffisant et si le personnel infirmier affecté au déchargement est suffisant. En 2023, le Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier ne disposait pas d'effectif suffisant, c'est pourquoi le Service paramédic d'Ottawa a consacré plus de 102 105 heures aux délais de déchargement, ce qui représente une hausse de 9 % du temps passé aux services d'urgence par rapport à l'année précédente. Le Service paramédic d'Ottawa espère que l'élargissement du programme grâce à un financement supplémentaire du ministère de la Santé permettra de réduire le temps consacré par les paramédics aux délais de déchargement. Les hôpitaux signalent une amélioration du recrutement de personnel, ce qui devrait augmenter le personnel infirmier affecté au déchargement.

Il est essentiel de résoudre le problème des délais de déchargement dans les services d'urgence pour éliminer les incidents de niveau zéro et améliorer la prestation des services, les délais de réponse et les résultats pour les patients. Alors que le

gouvernement provincial 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.

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. Le programme a été mis en suspens durant la pandémie de COVID-19. Vers la fin de 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 peut être transféré en toute sécurité 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 rapidement. Grâce à ce processus, une équipe de paramédics peut éviter les délais de déchargement excessifs, ce qui lui permet de reprendre plus rapidement le service dans la communauté.

En 2023, plus de 2 726 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, ce qui représente une hausse de 117 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse peut s'expliquer par une collaboration entre les hôpitaux d'Ottawa et le Service paramédic d'Ottawa visant à élargir en toute sécurité les critères d'admissibilité au Programme pour les soins ambulatoires.

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 personnes sans-abris 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. Ottawa Inner-City Health offre un programme d'approvisionnement plus sécuritaire, des soins primaires, des soins de santé mentale et le traitement de la toxicomanie.

Le programme TED est une initiative qui demeure efficace en vue de réduire le recours aux services d'urgence par une population vulnérable. En 2023, 1 446 personnes ont

été détournées des urgences grâce au programme TED, ce qui représente une hausse de 93 % par rapport à l'année précédente.

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.

Unité mobile de soutien logistique

L'unité mobile de soutien logistique a été mise en place en 2022 pour aider les équipes paramédics sur le terrain. Grâce à cette initiative, des techniciens d'équipement 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 aux paramédics 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 véhicules d'intervention d'urgence ne sont pas en service, pour maximiser la disponibilité des paramédics dans la communauté. En 2023, l'unité mobile de soutien logistique a été déployée 922 fois afin d'aider une équipe paramédicale sur le terrain. Dans plus de 95 % de ces interventions, les techniciens d'équipement ont été en mesure de répondre aux besoins de l'équipe en matière d'équipement, de ressources ou de fournitures, ce qui a permis aux paramédics 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.

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 du système d'établissement des priorités pour les patients consistent à :

- s'assurer que les patients soient transportés au service d'urgence de l'hôpital le plus approprié selon les soins de santé dont ils ont besoin, les services spécialisés offerts et les délais d'attente minimaux;

- 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 Civic ou au campus Général de l'Hôpital d'Ottawa pour chaque patient conduit au Queensway Carleton Hospital ou à l'Hôpital Montfort);
- réduire au minimum le délai de déchargement pour les équipes de paramédics dans les hôpitaux;
- améliorer les communications et l'échange d'information entre le Service paramédic d'Ottawa et les hôpitaux locaux.

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a amélioré l'outil de répartition du système d'établissement de l'ordre de priorité des patients en y intégrant des données sur le taux d'occupation et la capacité des hôpitaux, ainsi que sur la gravité de l'état du patient (gravité de la maladie ou de la blessure). Ces éléments de données aideront le Service paramédic d'Ottawa à optimiser davantage la répartition des patients.

Programme paramédic de roulement des patients

En 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 Civic et Général) en 2022. Grâce à cette initiative, le Service peut dépêcher un paramédic seul (paramédic de roulement des patients) 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. En 2023, 1 098 patients ont été pris en charge par des paramédics de roulement des patients, ce qui représente 2 499 heures. Le paramédic de roulement des patients demeure une importante initiative pour permettre à des équipes paramédicales de reprendre le service dans la communauté.

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 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 de paramédics qui assure le transport au paramédic qui travaille au service des urgences. Le paramédic de soins primaires peut surveiller et soigner jusqu'à quatre patients, ce qui permet à quatre équipes paramédics de reprendre le service dans la communauté.

En 2023, plusieurs patients ont été pris en charge par le paramédic de soins primaires, ce qui représente plus de 3 500 heures. En 2024, le Service paramédic d'Ottawa et l'Hôpital Montfort continueront de suivre et d'évaluer l'efficacité du programme et apporteront des ajustements.

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 de paramédics 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 fin de quart de travail.

En 2023, le protocole de ratio de patients a été déclenché 103 fois. Cette initiative a une incidence positive sur le bien-être du personnel, car elle réduit le nombre d'heures de travail supplémentaires en fin de quart de travail et les incidents de niveau zéro.

Évaluation de patients sur une civière par un médecin

En novembre 2022, le Service paramédic d'Ottawa a collaboré avec le Programme régional des paramédics de l'est de l'Ontario en vue de permettre aux médecins d'évaluer et de traiter un patient sur une civière, 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 vers le service des urgences. En 2023, on a compté plus de 3 100 cas où des patients ont été évalués ou traités par un médecin alors qu'ils étaient pris en charge par une équipe de paramédics pendant un délai de déchargement. Un roulement de

patients amélioré permet à une équipe de paramédics de reprendre plus rapidement 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. Grâce à cette initiative, qui se poursuit aujourd'hui, les paramédics peuvent consulter un médecin du Programme régional des paramédics de l'est de l'Ontario au sujet des soins au patient et traiter le patient de façon continue. Le traitement clinique continu par un paramédic pendant un délai de déchargement accélère les soins et permet à une équipe de paramédics de reprendre plus rapidement le service dans la communauté.

Programme d'intervention rapide des paramédics

L'Unité d'intervention des paramédics est un véhicule doté d'un seul paramédic. Les véhicules sont répartis stratégiquement dans la ville pour répondre aux appels d'urgence médicale hautement prioritaires. Dès qu'il arrive sur les lieux, le paramédic évalue le patient, entame la prise en charge et confirme la nécessité d'une ambulance. Si un transport n'est pas requis, la demande de transport en ambulance sera annulée, et celle-ci pourra demeurer en 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 18 ans. Le Service paramédic d'Ottawa fait appel à des paramédics de soins primaires et à des paramédics de soins avancés dans le cadre du Programme d'intervention rapide des paramédics.

Équipe paramédicale de rupture

Au début d'un quart de travail, toutes les équipes paramédicales participent à une séance d'information de sept minutes, puis procèdent à une vérification du véhicule de dix minutes au quartier général. 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. Lorsque 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. Le fait de dépêcher immédiatement une équipe de paramédics atténue les répercussions des incidents de niveau zéro et empêche la réaffectation d'équipes de paramédics qui sont

à la fin de leur quart de travail à un nouvel appel. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a dépêché des équipes de rupture presque tous les jours.

INITIATIVES POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES

Depuis plusieurs années, les services paramédics partout en Ontario comblent les lacunes dans les services de santé et les services sociaux au-delà de leur mandat traditionnel d'intervention d'urgence. En 2023, 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 les services de soins de santé 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 à 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 paramédicaux à l'hôpital, et d'admissions et de réadmissions non nécessaires dans les hôpitaux, ce qui, en bout de ligne, améliore la viabilité du système de santé. Ces programmes contribuent à la transformation de la prestation des soins de santé.

Au cours des quatre dernières années, le Service paramédic d'Ottawa a reçu un financement ponctuel sous forme de subventions de la part du ministère de la Santé, ainsi que du ministère des Soins de longue durée pour divers projets de paramédecine communautaire. En 2023, le ministère de la Santé a confirmé que le Service paramédic d'Ottawa allait recevoir un financement de base continu pour appuyer les programmes communautaires de soins paramédicaux visant à permettre aux patients en attente de lits de soins de longue durée d'attendre à domicile, en toute sécurité. Parallèlement, le ministère de la Santé a confirmé l'octroi d'un financement pour le Programme de

paramédecine communautaire pour les soins de longue durée jusqu'en 2026, afin d'offrir aux personnes en attente d'une place dans un foyer de soins de longue durée un accès à des services non urgents grâce à des visites à domicile et à la télésurveillance. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre et maintenu plusieurs programmes de paramédecine communautaires.

Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée

Le Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée a été lancé en 2020. Le programme vise à permettre aux personnes vulnérables à rester dans leur domicile, en santé et en sécurité, le plus longtemps possible, alors qu'elles attendent une place dans un foyer de soins de longue durée. Le programme met à profit les compétences et l'expertise de paramédics en dehors de leur rôle traditionnel de médecine d'urgence en vue d'évaluer les patients, d'effectuer des procédures de diagnostic de routine, des traitements à domicile et de la télésurveillance pour aider à répondre aux besoins des personnes admissibles dans leur domicile. Dans le cadre du Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée, 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.

Le ministère des Soins de longue durée recueille des données sur les programmes des services paramédicaux depuis avril 2021. En septembre 2023, le Ministère a partagé les résultats d'une évaluation pluriannuelle des programmes :

- Parmi les clients qui ont adhéré au programme pendant six mois ou moins, on a constaté une réduction de 24 % du recours aux services d'urgence, et une réduction de 19 % des visites aux urgences ayant nécessité une admission à l'hôpital.
- Les appels au 9-1-1 ont diminué de 30 % parmi tous les clients.
- 95 % des clients ont affirmé que les soins et services offerts dans le cadre de ce programme ont contribué à maintenir ou à améliorer leur santé et leur bien-être.
- 83 % des clients ont pu rester plus longtemps dans leur domicile.
- 64 % des clients ont reporté ou éliminé le besoin de présenter une demande d'hébergement dans un foyer de soins de longue durée.

- 96 % des clients se sont dits satisfaits ou très satisfaits du soutien offert par les paramédics communautaires.
- Les coûts du programme sont minimes; seulement 8,40 \$ par jour, par client.

Le Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée permet de stabiliser les personnes en attente d'une place dans un foyer de soins de longue durée, de réduire le nombre d'appels au 9-1-1, les visites à l'urgence et les admissions à l'hôpital, tout en offrant aux clients des mesures de soutien communautaire qui sont sûres et accessibles. Le Service paramédic d'Ottawa a reçu un financement du ministère des Soins de longue durée qui sera en vigueur jusqu'en 2026. Entretemps, le Service continuera de plaider en faveur d'un financement de base permanent.

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

En 2022, en partenariat avec l'hôpital Montfort, le Service paramédic d'Ottawa a lancé un programme de suivi des soins à distance. Le programme vise à améliorer la capacité, l'accès et la fluidité du système de santé. Dans le cadre de ce programme, des paramédics communautaires suivent des parcours cliniques élaborés en partenariat avec des médecins. Des paramédics communautaires font le suivi des patients vivant à Ottawa après une intervention chirurgicale pendant une période déterminée, après leur congé de l'hôpital. Ils effectuent des évaluations et des interventions médicales pour traiter les complications postopératoires et permettre aux patients de se rétablir en toute sécurité à la maison. Les patients ayant subi une chirurgie obtiennent régulièrement leur congé de l'hôpital trois jours plus tôt, par rapport aux patients qui ne bénéficient pas de soins de suivi de la part de paramédics communautaires. 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.

Cliniques de mieux-être fondées sur le modèle de soins intégrés de quartier

En 2023, en partenariat avec Logement communautaire d'Ottawa, le Service paramédic d'Ottawa a organisé plusieurs cliniques de mieux-être fondées sur le modèle de soins intégrés de quartier. Les cliniques de mieux-être 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 communautaire 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. Les paramédics communautaires aiguillent plus de 50 % de leurs clients vers des soins de suivi. En 2024, le Service paramédic d'Ottawa élargira ses services de cliniques de mieux-être de manière à intégrer des mesures de soutien à la santé mentale et le dépistage du cancer.

Autres options de soins de santé

Programme de soins palliatifs

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 paramédics reçoivent une formation supplémentaire afin de traiter les patients en soins palliatifs sur place, à leur domicile. Les paramédics peuvent administrer des médicaments particuliers contre la douleur, la dyspnée, les hallucinations ou l'agitation, et les nausées ou vomissements. Une fois le patient traité, les paramédics coordonnent directement les soins de suivi avec l'équipe de soins palliatifs primaires du patient.

Équipe d'intervention pour le bien-être mental

En 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 des soins de santé mentale et des soins liés à la consommation de substances. 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. L'équipe d'intervention pour le bien-être mental mène ses activités selon le modèle de soins de santé « traitement et référence ».

En 2023, l'équipe d'intervention pour le bien-être mental a fourni des soins à 561 personnes dans la communauté. De ces personnes, 70 % ont été détournées des urgences, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport à 2022. Cela équivaut à environ 1 600 heures de travail des paramédics qui auraient autrement été consacrées au délai de déchargement, et à environ 4 500 heures d'attente que les personnes ayant

besoin de soins d'urgence liés à la santé mentale ou à la consommation de substances auraient passées au service d'urgence pour consulter un médecin.

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);
- réduisant le nombre d'appels répétés au 9-1-1;
- améliorant l'accès au système des services communautaires en santé mentale et la navigation dans ce système.

En 2023, en collaboration avec le Programme régional des paramédics de l'est de l'Ontario, le service paramédic d'Ottawa a demandé au ministère de la Santé la permission d'administrer le médicament Suboxone lorsqu'il répond à des appels au 9-1-1 en raison d'une surdose aux opioïdes. Suboxone est un médicament qui soulage les symptômes de sevrage douloureux après une surdose dont les effets ont été renversés. En soulageant les symptômes de sevrage ressentis après une surdose dont les effets ont été renversés, Suboxone permet aux individus de se concentrer sur l'amélioration de leur santé et sur les prochaines étapes de leur rétablissement. Le 8 février 2024, le Service paramédic d'Ottawa a reçu l'autorisation du ministère de la Santé d'aller de l'avant avec cette initiative, faisant d'Ottawa le premier centre urbain au Canada à administrer le médicament Suboxone comme option de traitement lorsqu'il répond à des appels concernant des cas présumés de surdose ou de sevrage. À l'avenir, le Service entend prolonger progressivement les heures de service de l'équipe d'intervention pour le bien-être mental pour offrir le service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Programme de transport repensé

En février 2023, le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec le Programme régional des paramédics de l'est de l'Ontario, a lancé le Programme de transport repensé. Ce programme vise à réduire les transports non nécessaires de patients à gravité faible aux services d'urgence. Le Programme de transport repensé mène ses activités selon le modèle de soins « traitement et référence » approuvé par le ministère de la Santé. Grâce à ce programme, les paramédics évaluent et traitent de façon

sécuritaire les patients à leur domicile. Les paramédics effectuent une évaluation avancée des patients, consultent un médecin, fournissent des soins et peuvent déterminer qu'il est sécuritaire de laisser le patient à son domicile. Les patients qui restent dans leur domicile reçoivent un appel de suivi d'un paramédic dans les 24 heures de la visite.

En 2023, des paramédics ont évalué 227 patients grâce au Programme de transport repensé. Plus de 200 patients (89 %) sont demeurés dans leur domicile en toute sécurité et ont reçu un plan de soins de suivi. Les retombées du retour en service de ressources paramédicales dans la communauté au lieu qu'elles soient immobilisées dans les hôpitaux à cause du délai de déchargement sont considérables.

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

La crise des opioïdes est un problème sanitaire et social complexe qui a été exacerbé par les drogues qui sont de plus en plus toxiques. 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 à des services communautaires.

La naloxone est un médicament qui peut contrer les effets d'une surdose d'opioïde. 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. À Ottawa, les surintendants et les paramédics de l'Unité d'intervention des paramédics, et les paramédics de l'équipe d'intervention pour le bien-être mental distribuent des trousse de naloxone aux populations à risque sans poser de question afin de prévenir les surdoses dans la communauté.

Ville cardiosécuritaire

Ottawa est une « ville cardiosécuritaire ». Selon la Fondation des maladies du cœur du Canada, la réanimation cardiorespiratoire (RCP) combinée à un défibrillateur externe automatisé (DEA) peut améliorer les chances de survie de plus de 75 %. En 2023, on a déployé un défibrillateur externe automatisé (DEA) pour intervenir dans 447 cas d'arrêts cardiaques soudains à Ottawa.

En 2001, le Service paramédic d'Ottawa a mis en œuvre le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui a permis d'installer plus de 1 500 défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans des édifices publics et privés, notamment dans les véhicules du Service de police d'Ottawa, du Service des incendies d'Ottawa et d'OC Transpo, ainsi que dans toutes les stations de l'O-Train. En 2023, l'équipe

d'éducation publique du Service paramédic d'Ottawa a conclu 50 nouvelles ententes de surveillance privées en vue d'installer des DEA dans les églises, les condominiums, les installations gouvernementales et les écoles.

En 2023, l'équipe d'éducation publique a donné 633 séances de formation sur le secourisme, la RCR et le DEA à plus de 6 739 personnes, y compris des membres du public, des employés de la Ville d'Ottawa, des membres du Service de police d'Ottawa, et à 150 étudiants inscrits au programme Avenir Jeunesse, un programme offert à Ottawa qui vient en aide aux jeunes en quête d'équité âgés de 16 à 21 ans issus de quartiers à faible revenu et vivant dans des logements sociaux.

Programme de l'Équipe de transport néonatal

En 2020, le gouvernement provincial a accordé au Service paramédic d'Ottawa plus de 1 million \$ pour doter en personnel et exploiter une ambulance dotée de matériel spécialisé pour assurer le transport de nouveau-nés de l'est de l'Ontario qui ont besoin de soins spécialisés. Le Service paramédic d'Ottawa collabore avec l'Équipe de transport néonatal du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO) afin d'offrir des soins aux enfants gravement malades. En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a élargi le programme pour inclure les patients pédiatriques gravement malades.

En 2023, l'Équipe de transport néonatal a répondu à 654 appels, ce qui a donné lieu à plus de 1 400 heures de service. En novembre 2023, le ministère de la Santé a confirmé l'octroi d'un financement de 2,4 millions \$ au Service paramédic d'Ottawa pour permettre la disponibilité d'une deuxième ambulance.

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

Depuis neuf ans, le Service paramédic d'Ottawa travaille en partenariat 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 et de fournir des soins continus de haute qualité aux patients nouveau-nés malades. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a continué de répondre à des demandes de service de la part du Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa, et de transporter des nouveau-nés et des parents ayant donné naissance qui nécessitent des soins supplémentaires dans un hôpital.

BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS ET CULTURE EN MILIEU DE TRAVAIL

Soutien en santé mentale pour le personnel

La nature même du travail d'un agent de répartition ou d'un paramédic se prête à une exposition régulière à des incidents potentiellement traumatisants, ce qui peut entraîner des répercussions sur sa santé mentale et son mieux-être. 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. Selon Le Royal, « préjudice moral » se dit des répercussions des expériences difficiles qui bouleversent le système de valeurs et les croyances d'une personne. Les répercussions peuvent être persistantes et entraîner des blessures émotionnelles et psychologiques de longue durée.

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.

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 compte sur une équipe de soutien par les pairs constituée d'environ 50 pairs aidants de différentes directions générales à l'échelle du Service qui sont disponibles en tout temps pour apporter au personnel un soutien affectif dans le traitement des facteurs de stress professionnel et personnel. Le Programme de soutien par les pairs est appuyé par un consultant en mieux-être de la Ville d'Ottawa.

En mai 2023, l'équipe de soutien a organisé un événement à l'intention de plus de 300 membres de la famille et amis du personnel. Les familles et amis jouent un rôle important en vue d'appuyer la santé mentale du personnel de la santé publique. L'événement prévoyait la visite du quartier général et des démonstrations du matériel dans le but de partager des renseignements et des ressources, tout en offrant aux employés, à leurs amis et familles l'occasion de se rapprocher.

Chaque année, des pairs aidants ont des centaines de discussions de suivi avec des employés en dehors du bureau en raison d'un congé à court ou à long terme. En 2023, des pairs aidants ont eu 415 interactions avec 244 personnes.

Le coordonnateur du soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa est membre du Réseau de soutien par les pairs de la Ville d'Ottawa, une communauté de pratique pour les coordonnateurs du soutien par les pairs et les directeurs cliniques. En 2023, le Réseau de soutien par les pairs a organisé sa première célébration à l'occasion de la Journée mondiale des pairs aidants.

En 2023, 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 histoires de 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.

Psychologue pour les paramédics

Le 28 juin 2023, après avoir reçu le Rapport d'investissement 2024-2026 ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)) du Service paramédic d'Ottawa, le Conseil a autorisé l'embauche de trois équivalents temps plein dans le budget de 2024 pour les mesures de soutien psychologique, en vue de soutenir le mieux-être des employés et réduire les traumatismes liés au stress opérationnel. En 2024, le psychologue entamera l'élaboration d'une stratégie globale en matière de santé et de mieux-être pour le Service.

Programme « Avant le stress opérationnel »

En 2023, le personnel du Service paramédic d'Ottawa s'est vu accorder l'accès au programme virtuel « Avant le stress opérationnel. La formation « Avant le stress opérationnel » est un programme gratuit, virtuel, autodirigé et fondé sur la résilience, spécifiquement conçu pour le personnel de la sécurité publique. 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.

Application PeerOnCall

En 2023, l'application de soutien par les pairs PeerOnCall a été lancée dans le cadre d'une étude expérimentale de l'Université McMaster à l'intention du personnel de la sécurité publique ayant besoin des renseignements et un soutien en lien avec la santé mentale. L'application comprend des outils d'auto-évaluation, des conseils pour composer avec la situation et la possibilité de communiquer de façon anonyme avec un fournisseur de soutien aux pairs pour paramédics à Ottawa, par téléphone ou message texte.

Évaluation de la culture organisationnelle et feuille de route stratégique

On décrit souvent la culture organisationnelle comme l'ensemble des valeurs, de l'éthique, des croyances, des normes, des pratiques et des comportements qui contribuent à l'environnement social et psychologique d'une organisation. La culture est l'un des facteurs les plus importants pour déterminer la façon dont une organisation s'acquitte de chaque aspect de son rendement, notamment la capacité à réaliser sa vision, sa mission et ses objectifs stratégiques.

En septembre 2023, le Service paramédic d'Ottawa a retenu les services de MNP, l'une des plus grandes entreprises de services professionnels au Canada, pour cerner la culture organisationnelle actuelle et souhaitée du Service paramédic d'Ottawa et pour élaborer une feuille de route afin d'aider le Service à instaurer la culture souhaitée et à la maintenir. L'évaluation de la culture de l'organisation a été réalisée en trois phases. La première phase visait à définir quel serait l'état futur souhaité pour le Service paramédic d'Ottawa, et la culture actuelle a fait l'objet d'une évaluation lors de la deuxième phase. Les commentaires d'environ 400 employés ont été recueillis au moyen d'un sondage anonyme en ligne, et environ 150 employés ont participé à des groupes de discussion et à des ateliers sur le leadership, animés par MNP. Dans le cadre de la troisième phase, MNP a guidé le Service dans une analyse des lacunes en vue de cerner l'écart entre la culture actuelle et la culture souhaitée. En 2024, le Service collaborera avec MNP afin de finaliser l'élaboration d'un plan d'action sur le changement de culture pour combler les lacunes entre la culture actuelle et la culture souhaitée, ainsi que d'un plan d'évaluation devant servir à la surveillance et à l'amélioration continues.

FORMATION MÉDICALE CONTINUE ET RECHERCHE CLINIQUE

Formation médicale continue

Le champ de pratique des paramédics s'est élargi de manière à intégrer des soins complets aux patients dans des milieux non traditionnels, notamment les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée et le domicile des personnes, ainsi que dans la communauté. La formation médicale continue est essentielle en vue de développer, maintenir et approfondir les connaissances, les compétences et le rendement professionnel des paramédics. Le Service paramédic d'Ottawa est déterminé à offrir aux membres de son personnel des possibilités de formation et de perfectionnement continus. En 2023, certains des thèmes de formation continue offerts au personnel comprennent les suivants :

- Ordonnances de non-réanimation verbales
- Auto-évaluation sur l'utilisation sécuritaire des médicaments pour les paramédics
- Gestion à haut rendement des arrêts cardiaques
- Stimulation transcutanée pour certaines anomalies du rythme cardiaque
- Cardioversion synchronisée pour les rythmes cardiaques trop rapides et inefficaces
- Dispositif d'assistance ventriculaire gauche pour favoriser un fonctionnement mécanique amélioré du cœur
- Biais en raison d'un imposteur de STEMI (infarctus du myocarde avec élévation du segment ST) lors du traitement d'une irrégularité cardiaque en particulier

Recherche clinique

Conformément aux objectifs stratégiques et à l'engagement du Service paramédic d'Ottawa envers l'excellence clinique, le Service continue de participer à des activités de recherche pour favoriser les progrès en paramédecine et son intégration au sein du système de soins de santé. 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 permet au Service 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.

Formation en micro recherche

En collaboration avec MicroResearch Nova Scotia, en 2023, 16 employés de l'ensemble du Service ont pris part à un cours sur la micro recherche d'une durée de deux semaines. L'objectif du cours était de renseigner les employés sur les compétences essentielles en matière de recherche, et de favoriser une culture d'examen et de résolution de problèmes. Les participants ont appris les concepts fondamentaux de la recherche, qui leur permettront de lancer des projets visant à aborder les défis du quotidien au sein du Service. Après examen de leurs propositions, MicroResearch Nova Scotia a invité deux équipes d'étude à présenter une demande de subvention en vue d'actualiser leurs recherches. Ces projets, qui devraient débuter en 2024, illustrent parfaitement la volonté du Service paramédic d'Ottawa de renforcer la capacité de recherche et de favoriser une approche interdisciplinaire relativement à l'innovation et à l'amélioration.

Protocole de restriction des mouvements spinaux

En 2023, le Service paramédic d'Ottawa a participé aux travaux de recherche visant à orienter le protocole de restriction des mouvements spinaux, une procédure qui fournit une orientation aux paramédics en ce qui a trait à l'évaluation et aux soins de patients qui pourraient avoir subi un traumatisme à la colonne vertébrale. La participation à cet effort de recherche démontre le dévouement continu du Service envers l'amélioration des pratiques paramédicales et de la prestation des services par le recours à des pratiques fondées sur des données probantes.

Essai clinique EpiDose

L'année dernière, le Service paramédic d'Ottawa a lancé un essai contrôlé randomisé sur les doses d'épinéphrine (EpiDOSE) pour évaluer l'efficacité de l'administration d'une dose plus faible d'épinéphrine au lieu de la dose plus élevée habituelle chez les adultes victimes d'arrêt cardiaque en dehors de l'hôpital. En étudiant les répercussions sur les taux de survie au congé hospitalier, l'essai clinique EpiDOSE vise à affiner les pratiques de réanimation et, possiblement, à établir de nouvelles normes concernant l'utilisation de l'épinéphrine, ce qui permettrait d'accroître le taux de survie des patients et d'établir un nouveau barème de comparaison dans le domaine des soins paramédicaux.

Présentations

Le Service paramédic d'Ottawa a présenté des exposés sur des études de recherche sur les traumatismes de la moelle épinière et sur les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le taux de survie des personnes victimes d'arrêt cardiaque en dehors de l'hôpital. En outre, le Service a contribué à de nombreux articles publiés dans des revues scientifiques qui portaient sur des thèmes comme la santé mentale des premiers répondants, les voies de traitement et d'aiguillage pour les patients qui vivent dans des foyers de soins de longue durée, et la paramédecine communautaire.

Prix de l'Association canadienne des médecins d'urgence

En 2023, le Service a participé à l'évaluation économique de l'Hôpital d'Ottawa de la Règle canadienne concernant la radiographie de la colonne cervicale, qui a remporté un prix national de l'Association canadienne des médecins d'urgence. La Règle canadienne concernant la radiographie de la colonne cervicale est un protocole 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.

Le Service paramédic d'Ottawa contribue à l'avancement des soins hors des hôpitaux dans la communauté et au-delà. Cet engagement envers la recherche appuie les énoncés de vision et de mission du Service, ainsi que ses objectifs stratégiques, et s'harmonise avec le « Quadruple Aim ». Grâce à des efforts en matière de recherche, le Service optimise l'expérience du patient, améliore la santé de la population, réduit les coûts de soins de santé et rehausse l'expérience de vie professionnelle des paramédics.

En 2024, 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, un sous-domaine de l'intelligence artificielle, 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 pendant les appels passés au 9-1-1.

REGARD SUR L'AVENIR

Après plus de deux décennies de plaidoyer, le Service paramédic d'Ottawa effectuera la transition vers un nouvel outil de triage des appels pour la répartition des interventions d'urgence médicale, appelé Système de répartition des priorités médicales (SRPM). Le SRPM est approuvé par le ministère de la Santé de l'Ontario et son utilisation est mondialement reconnue comme une pratique exemplaire du secteur pour le triage des appels d'urgence. L'outil de triage des appels utilisé actuellement, le Dispatch Priority Card Index (DPCI), a été développé dans les années 1980 et a été critiqué parce qu'il procède au triage excessif des appels du 9-1-1, et réduit considérablement la disponibilité des ressources paramédicales pour les patients les plus gravement malades ou blessés (patients ETG 1, ETG 2 et victimes d'un arrêt cardiaque soudain). Il s'agit d'un jalon important qui profitera à la communauté d'Ottawa en améliorant la capacité du Service paramédic d'Ottawa à répondre aux objectifs établis en matière de délais d'intervention lors de situations constituant un danger de mort.

La mise en œuvre du SRPM aura une incidence sur les délais d'intervention du Service paramédic d'Ottawa. Après avoir évalué les impacts du SRPM sur les délais d'intervention, le Service présentera au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence un rapport comprenant des recommandations pour mettre à jour ce plan approuvé par le Conseil en 2012 ([ACS2012-COS-EPS-0040](#)).

En juillet 2024, le Centre intégré de répartition des paramédics d'Ottawa mettra en œuvre un nouveau système téléphonique. Le projet est dirigé par le ministère de la Santé et vise à préparer le centre de répartition à effectuer la transition vers les services 9-1-1 de prochaine génération 911 (NG911). Le nouveau système téléphonique améliorera la fluidité du processus de prise des appels au profit des agents de répartition et des appelants au 9-1-1. Quelques mois plus tard, le Service mettra en œuvre un nouveau système de radiocommunication dans le cadre d'une mise à niveau à l'échelle de la province du réseau de radiocommunication pour la sécurité publique. Le nouveau système de radiocommunication comportera des fonctions de chiffrement, empêchera les pannes de service et améliorera la connectivité globale.

Le Service paramédic d'Ottawa continuera 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, en 2020, 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 est nécessaire. Le Service paramédic d'Ottawa entend présenter 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 recommandé pour le développement et la réalisation du projet de construction d'une installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest.

En juin 2024, le Service paramédic d'Ottawa a organisé la première Conférence canadienne sur les services paramédics tactiques, CanTacMed. Cet événement a réuni des dirigeants de services paramédics, des paramédics tactiques, ainsi que des membres des équipes de police et de sécurité publique, et a permis d'échanger des renseignements, des connaissances, des pratiques exemplaires et des leçons apprises. Les dirigeants des paramédics mettront à jour le document *Canadian Tactical Paramedic Training Competency Profile and Best Practices* (profil des compétences et pratiques exemplaires dans la formation des paramédics tactiques au Canada).

Dans le cadre de la prestation de services, le Service paramédic d'Ottawa s'attend à continuer à éprouver des difficultés en 2024 qui se poursuivront par la suite. En 2024, le Service paramédic d'Ottawa continuera à faire preuve de créativité et d'innovation en peaufinant les stratégies en place et en mettant en œuvre de nouvelles stratégies visant à réduire le délai de déchargement, à maximiser les ressources paramédicales dans la communauté et en fournissant aux personnes les soins les plus appropriés.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

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

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

CONSULTATIONS

Le présent rapport d'information n'a pas exigé la tenue d'activités de consultation.

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.

RÉPERCUSSIONS SUR LA DÉLÉGATION DES POUVOIRS

Chaque année, le Service paramédic d'Ottawa rend des comptes au Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence sur le recours aux pouvoirs délégués, conformément à l'article 17 de l'annexe F du [Règlement municipal sur la délégation de pouvoirs \(n° 2023-67\)](#). Aucune nouvelle exigence relative aux pouvoirs délégués n'est associée au présent rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, SUR LES GENRES ET SUR L'ÉQUITÉ

Programme des champions de la diversité

Depuis 2010, le Programme des champions de la diversité du Service paramédic d'Ottawa a établi des relations avec différentes communautés à l'échelle de la Ville afin d'accroître l'équité, la diversité et l'inclusion dans la communauté.

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.

Depuis les 12 dernières années, le Programme des champions de la diversité organise le Camp d'été 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 2023, le camp 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 d'agent de répartition, de technicien en approvisionnement et de paramédic des opérations spéciales. Les participants ont appris à évaluer et à trier les patients et à utiliser des défibrillateurs externes automatisés.

Dans le cadre de son engagement envers le Plan municipal sur la diversité et l'inclusion, le Service paramédic d'Ottawa a examiné des possibilités de partenariat avec le programme Avenir jeunesse. Avenir Jeunesse est un programme d'Ottawa qui est le fruit d'un partenariat entre la Ville d'Ottawa, le Collège Algonquin, l'Université Carleton, La Cité, la Société de logement communautaire d'Ottawa, le Service de police d'Ottawa, l'Université Saint-Paul, l'Université d'Ottawa et plusieurs partenaires communautaires visant à aider les élèves du secondaire à faible revenu à accéder aux études supérieures. En 2023, le Service paramédic d'Ottawa s'est joint à ses collègues des Services de protection et d'urgence pour organiser une séance de formation pour plus de 80 étudiants du programme Avenir jeunesse. Cette séance visait à fournir aux étudiants des renseignements au sujet du Service paramédic d'Ottawa et à mettre en lumière les futures possibilités de formation et d'emploi.

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 page 117 de 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. Le principe de continuité du service oblige les municipalités voisines à fournir des soins sur le territoire de la Ville d'Ottawa. De même, le Service paramédic d'Ottawa est amené à s'occuper de patients dans les localités avoisinantes.

PRIORITÉS DU MANDAT DU CONSEIL

Les programmes et services du Service paramédic d'Ottawa s'harmonisent à la Priorité du mandat 2023-2026 du Conseil : Une ville disposant de logements abordables où il fait bon vivre. Plus précisément :

- Priorité stratégique n° 5 : Promouvoir et soutenir les ressources proactives d'aide en santé mentale, les stratégies et les modèles communautaires d'intervention en situation de crise.
- Priorité stratégique n° 7 : Réduire les délais d'intervention d'urgence.

SUITE À DONNER

Le Service paramédic d'Ottawa appliquera toute directive reçue en lien avec l'examen du présent rapport.