

Subject: 2024 Ottawa Paramedic Service Annual Report

File Number: ACS2025-EPS-OPS-0001

**Report to Emergency Preparedness and Protective Services Committee on 23
June 2025**

And Council 23 July 2025

**Submitted on 12 June 2025 by Pierre Poirier, Chief Paramedic, Ottawa Paramedic
Service**

**Contact Person: Alison Lynch, Specialist, Strategic Programs and Projects,
Emergency and Protective Services**

613-818-8482, alison.lynch@ottawa.ca

Ward: Citywide

Objet : Rapport annuel 2024 du Service paramédic d'Ottawa

Numéro de dossier : ACS2025-EPS-OPS-0001

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

Rapport soumis le 23 juin 2025

et au Conseil le 23 juillet 2025

Soumis le 2025-06-12 par Pierre Poirier, chef du Service, paramédic d'Ottawa

**Personne ressource : Alison Lynch, Spécialiste, projets et programmes
stratégiques, Services de protection et d'urgence**

613-818-8482, alison.lynch@ottawa.ca

RECOMMANDATION(S) DU RAPPORT

Que le Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence recommande au Conseil d'accueillir ce rapport à titre d'information.

REPORT RECOMMENDATION(S)

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

RÉSUMÉ

Le présent rapport résume les activités du Service paramédic d'Ottawa, la demande de services et les tendances en matière de rendement en 2024. Le rapport répond à l'exigence du mandat du Comité des services de protection et de préparation aux urgences selon laquelle le Service paramédic d'Ottawa doit préparer un rapport annuel.

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus d'un 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 a atteint les normes de rendement prescrites par la loi pour les délais d'intervention en cas d'urgence et les cibles approuvées par le Conseil en 2024. Dans l'ensemble, le service à la communauté s'est amélioré. Le Service paramédic d'Ottawa a réussi à réduire le nombre d'incidents et le nombre de personnes transportées à l'hôpital.

Depuis le lancement du Système de répartition des priorités médicales (SRPM) en avril 2024 et la mise en œuvre de nouvelles mesures d'atténuation, il y a eu une diminution importante des délais de déchargement dans les hôpitaux et des incidents de niveau zéro.

Comme il est indiqué tout au long de ce rapport, le Service a continué de tirer parti des modèles de soins aux patients du ministère de la Santé, qui visent à détourner certaines populations de patients des services d'urgence en leur offrant des soins communautaires sûrs et adéquats.

Le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé le Plan d'investissement 2024-2026 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)), ce qui a contribué à l'amélioration de notre prestation de services.

En 2024, le Service a donné la priorité à la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer la culture organisationnelle et le bien-être des employés.

EXECUTIVE SUMMARY

This report summarizes Ottawa Paramedic Service activities, service demand and performance trends in 2024. 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 achieved legislated emergency response time performance standards and Council-approved targets in 2024. Overall, service to the community has improved. The Ottawa Paramedic Service has successfully reduced incident volumes and transports to hospital.

Since the introduction of the Medical Priority Dispatch System in April 2024, and the implementation of new mitigation measures there has been a significant decrease to hospital offload delay and level zero events.

As described throughout this report, the Service has continued to leverage the Ministry of Health's patient models of care aimed at diverting select patient populations away from emergency departments through safe and appropriate community-based care.

Ottawa City Council approved the Ottawa Paramedic Service 2024-2026 Investment Plan ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)), which has contributed to our improved service delivery.

In 2024, the Service prioritized the implementation of initiatives to improve organizational culture and employee wellbeing.

CONTEXTE

Aperçu du Service paramédic d'Ottawa

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients et assure des services médicaux d'urgence à plus d'un million de résidents de la capitale nationale. Cette équipe de professionnels dévoués et qualifiés comprend des paramédics, des paramédics communautaires, des agents de communication, des techniciens en approvisionnement, des éducateurs, des formateurs, du personnel d'assurance de la

qualité et du personnel de soutien. Ils prodiguent des soins et des services de haute qualité aux personnes et aux communautés qu'ils servent.

Énoncé de vision

Un service paramédic professionnel et viable qui soutient notre population et fournit des services de haute qualité de manière responsable sur le plan social et environnemental.

Énoncé de mission

Fournir des soins de première qualité qui répondent aux besoins variés et changeants des personnes et des communautés que nous servons et améliorer l'expérience du personnel et du service paramédical.

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

Trois thèmes transversaux interagissent avec chacun des objectifs stratégiques :

- 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.

Le Service dispose de quatre équipes spécialisées : l'Unité nautique des paramédics, l'Unité des paramédics à vélo, l'Unité tactique des paramédics et l'Unité de soutien des paramédics.

L'Unité nautique des paramédics 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 travaillant au sein de l'Unité de soutien des paramédics et de l'Unité tactique des paramédics soutiennent les opérations de police et d'autres événements à haut risque,

dont les interventions impliquant des incidents chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires ou à l'explosif (CBRNE) et les interventions en cas de matières dangereuses (Hazmat), les menaces actives, l'ordre public, les recherches de personnes disparues et les exécutions de mandats.

En outre, le Service paramédic d'Ottawa comprend des paramédics communautaires qui fournissent des soins de santé à domicile et dans la collectivité au moyen de modèles de soins non traditionnels et alternatifs. Le Service est également chargé d'offrir des programmes d'éducation publique au personnel et aux partenaires de la Ville d'Ottawa, de gérer l'achat d'équipement médical pour la Ville d'Ottawa et de superviser le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui place des défibrillateurs externes automatiques (DEA) dans les édifices publics et privés.

Objectif quintuple des soins de santé

Les objectifs stratégiques du Service paramédic d'Ottawa sont bien harmonisés avec l'[Objectif quintuple](#), un cadre de gestion reconnu à l'échelle internationale visant à offrir un système de soins de santé efficace. Il s'agit d'un cadre directeur de Santé Ontario, un organisme créé par le gouvernement de l'Ontario pour relier, coordonner et moderniser le système de soins de santé de la province. Les cinq objectifs de l'Objectif quintuple 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.
- Améliorer l'équité en santé

Collectivement, l'énoncé de vision, l'énoncé de mission et les objectifs stratégiques donnent au Service paramédic d'Ottawa et à son personnel une orientation générale et aident l'organisation à établir ses priorités.

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 paramédics). La Loi sur les ambulances, ses règlements et ses normes constituent le cadre légal qui régit le Service paramédic d'Ottawa. Ensemble, le ministère de la Santé et la Ville d'Ottawa sont responsables de la prestation de soins.

Le Service paramédic d'Ottawa est l'agent désigné pour la prestation des services ambulanciers terrestres à Ottawa. Il est particulièrement responsable de superviser le personnel, d'entretenir les véhicules et l'équipement, et d'assurer 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.

En Ontario, tous les services d'ambulance terrestre doivent être agréés par le ministère de la Santé. Les fournisseurs de services d'ambulance agréés sont soumis à une procédure d'agrément par les pairs tous les trois ans. La procédure d'agrément confirme le respect des normes d'agrément imposées par la loi.

Le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa (CRPO) reçoit les appels d'urgence médicale au 9-1-1 et gère les ressources paramédicales dans l'Est de l'Ontario sur un territoire de 10 000 kilomètres carrés qui comprend Ottawa, les Comtés unis de Prescott et Russell, les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry et la ville de Cornwall. Le Centre est entièrement financé par le ministère de la Santé. Le Centre de communication de l'ambulance centrale d'Ottawa est financé à 100 % par le ministère de la Santé. Le Service paramédic d'Ottawa est responsable de l'administration, de la dotation en personnel, de l'établissement des rapports et des fonctions opérationnelles dans l'Est de l'Ontario. Depuis décembre 2002, un accord de paiement de transfert a été conclu entre la Ville d'Ottawa et le ministère de la Santé.

Tous les trois ans, les centres de répartition des paramédics de l'Ontario sont assujettis à un examen d'agrément afin de s'assurer qu'ils respectent l'entente de rendement. En octobre 2024, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa a réussi avec succès son examen d'agrément.

Soins préventifs

Le Service paramédic d'Ottawa a fait évoluer sa prestation de services en réponse à une population grandissante, à une démographie vieillissante et à un accès réduit aux soins primaires. Les défis actuels en matière de soins de santé comprennent l'augmentation des maladies mentales, la crise des opioïdes et les problèmes sociaux qui en découlent.

La fonction des paramédics est de combler le fossé entre les soins de santé et la sécurité publique. Plus récemment, la pratique paramédicale est passée d'une réponse exclusivement basée sur l'urgence à une approche plus centrée sur le patient et la communauté. Les paramédics fournissent des soins sur le lieu de l'accident, à domicile,

dans les maisons de retraite et dans la rue. En outre, ils collaborent avec les pompiers et les policiers pour assurer la sécurité de la communauté.

- Les paramédics communautaires travaillent en étroite collaboration avec les hôpitaux et les organismes de services sociaux pour fournir des soins à domicile qui réduisent la nécessité pour les patients d'être transportés ou de se rendre dans les services d'urgence.

Santé Ontario

Le gouvernement de l'Ontario a créé Santé Ontario en 2019 pour superviser la prestation des soins de santé dans toute la province. Son mandat consiste à relier, coordonner et moderniser le système de santé de la province afin de s'assurer que la population reçoive les meilleurs soins possibles, centrés sur le patient.

Santé Ontario soutient 58 équipes régionales de Santé de l'Ontario. Le Service paramédic d'Ottawa est un partenaire principal et un membre votant de trois équipes Santé Ontario à Ottawa : Archipel, Ottawa Ouest quatre Rivières et Équipe Santé Ottawa.

Modèles de soins du ministère de la Santé

En 2021, le ministère de la Santé a annoncé qu'il lançait de nouveaux modèles de soins aux patients afin de donner aux paramédics plus d'options pour fournir aux personnes les bons soins au bon endroit tout en contribuant à réduire le transport vers l'hôpital et à protéger la capacité des soins de santé. Les premiers modèles de soins comprenaient les modèles « traitement et aiguillage » et « autre destination », 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 aiguillage », 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. Dans le cadre du modèle « autre destination », un patient admissible peut choisir de se rendre auprès d'un autre fournisseur de soins de santé au sein de la collectivité pour y recevoir un traitement et des soins.

En 2023, les modèles de soins aux patients ont été élargis pour inclure un modèle « traitement et congé ». Selon ce modèle, 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 travailler dans un cadre de pratique élargi. Les critères d'admissibilité des patients varient d'un modèle à l'autre.

Comme il est indiqué dans le présent rapport, le Service paramédic d'Ottawa tire parti de ces modèles de soins dans le but d'offrir d'autres voies de soins sûres et adaptées aux besoins de santé individuels des patients. Traiter les personnes dans d'autres contextes de soins, comme dans la collectivité ou à leur domicile, peut réduire le transport vers l'hôpital et les appels répétés au 9-1-1, ce qui augmente la disponibilité des paramédics au sein de la collectivité.

DISCUSSION

Ce rapport satisfait à l'exigence prévue dans le mandat du Comité des services de protection et de préparation aux situations d'urgence selon laquelle le Service paramédic d'Ottawa doit préparer un rapport annuel détaillant les niveaux de service actuels et établissant les besoins ou les méthodes d'amélioration au Conseil. Le Service présente également un rapport annuel au ministère de la Santé sur les délais d'intervention dans le cadre d'un processus distinct. Ce rapport met en évidence la prestation des services, les tendances en matière de rendement et les liens avec les objectifs stratégiques du Conseil.

Le conseil municipal a approuvé le [Plan d'investissement du Service paramédic d'Ottawa 2024 - 2026](#) en 2023, ce qui a immédiatement entraîné l'embauche de 14 nouveaux postes à temps plein en 2023 et de 28 nouveaux postes à temps plein en 2024. L'embauche de 27 autres postes à temps plein a été approuvée pour 2025. L'investissement progressif annuel permet au Service d'améliorer la prestation des services au fur et à mesure que la population de la ville augmente.

En 2024, une nouvelle commandante a été embauchée au bureau du chef pour superviser l'initiative de changement de culture du Service. Aujourd'hui, environ 40 % des effectifs du Service paramédic d'Ottawa sont des femmes. Le Service reste engagé envers un environnement de travail inclusif pour tous.

Le quartier général des paramédics, situé au 2465, promenade Don Reid, a été construit en 2005 pour répondre aux besoins opérationnels pendant 15 ans et a atteint sa capacité maximale. L'entassement du personnel, des véhicules et de l'équipement exerce une pression croissante sur la prestation de nos services. Le cabinet-conseil Ernst & Young LLP a réalisé une évaluation de l'optimisation des ressources afin de déterminer la faisabilité de différents modèles de prestation de services pour un nouvel

établissement situé sur le chemin Strandherd. Une analyse de rentabilité en cours définira les différents modèles de mise en œuvre du projet.

ÉQUIPES ET SERVICES SPÉCIAUX

Le Service paramédic d'Ottawa offre une gamme de services nécessitant une formation, des compétences et un équipement particuliers. Le Service paramédic d'Ottawa a mis sur pied plusieurs équipes spéciales pour répondre à des besoins communautaires non satisfaits. Collectivement, ces équipes ont une incidence positive sur plusieurs objectifs stratégiques du mandat du Conseil.

Équipe d'intervention pour le bien-être mental

L'Équipe d'intervention pour le bien-être mental du Service paramédic d'Ottawa aide les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale et de toxicomanie. Un paramédic spécialement formé et un professionnel de la santé mentale évaluent les patients et les orientent vers des ressources, établissent un plan de soins et organisent des soins de suivi. Lancée en 2022 dans le cadre d'un partenariat avec l'Hôpital d'Ottawa, l'équipe d'intervention pour le bien-être mental fonctionne selon un modèle de soins « traitement et aiguillage ». En plus de réduire le nombre de personnes transportées à l'hôpital, le programme a permis de réduire le nombre d'appels au 9-1-1.

En 2024, le Service paramédic d'Ottawa a été l'un des premiers au Canada à administrer du Suboxone comme option de traitement lorsqu'il répond à des appels au 9-1-1 concernant des suspicions de surdose ou de sevrage. Le Suboxone est un médicament qui soulage les symptômes douloureux de l'inversion d'une surdose ou d'un sevrage. L'équipe d'intervention pour le bien-être mental peut orienter directement les personnes intéressées par le rétablissement vers la clinique à accès rapide de traitement médical de la toxicomanie du Centre de santé mentale Royal Ottawa.

L'équipe d'intervention pour le bien-être mental soutient directement l'objectif stratégique 5 du mandat Conseil : promouvoir et soutenir les ressources proactives d'aide en santé mentale, les stratégies et les modèles communautaires d'intervention en situation de crise (5c) et l'objectif stratégique 6 : simplifier l'accès aux services sociaux pour aider les personnes dans le besoin, notamment pour ce qui est du logement, de l'emploi et des services de garde d'enfants.

Unité d'intervention des paramédics de soins avancés du marché By

La Ville d'Ottawa a reconnu la nécessité de mettre en place des services de collaboration au marché By afin d'en rétablir sa vitalité. Lancée en juillet 2024, l'Unité

est composée d'une équipe de paramédics en soins avancés. Plus de neuf cents interactions paramédicales ont été documentées au cours des six premiers mois, notamment des appels au 9-1-1, la distribution de naloxone, des aiguillages, des activités de sensibilisation de la communauté et des contrôles de bien-être.

Les paramédics fournissent des soins proactifs et établissent une relation de confiance avec les résidents et les organisations communautaires de la Basse-Ville. Cette initiative a été financée par le ministère provincial du Solliciteur général.

L'Unité d'intervention des paramédics du marché By soutient l'objectif stratégique 23 du mandat du Conseil : repenser le centre-ville et le marché By en augmentant l'activité économique, la sécurité et le tourisme. La présence de paramédics au marché By a permis de réduire le nombre d'appels au 9-1-1 et contribue positivement à l'objectif stratégique 7 du mandat Conseil : réduire les délais d'intervention d'urgence; adéquation entre les délais d'intervention d'urgence et les besoins de la population.

Opérations spéciales

Le Service paramédic d'Ottawa dispose de quatre équipes spécialisées de paramédics ayant reçu une formation supplémentaire pour faire face à diverses situations de sécurité communautaire et à haut risque.

Les membres de l'Unité tactique des paramédics sont principalement déployés aux côtés de l'Unité tactique du Service de police d'Ottawa et du Groupe tactique d'intervention de la Gendarmerie royale du Canada dans le cadre d'une série d'interventions liées à des menaces pour la sécurité publique. En 2024, ils ont participé à près de six cents déploiements. En juin 2024, le Service paramédic d'Ottawa a accueilli la première Conférence canadienne sur les services paramédics tactiques (CanTacMed). La conférence comprenait une mise à jour des meilleures pratiques et un examen du profil de compétences de la formation des paramédics tactiques canadiens.

L'Unité de soutien des paramédics est déployée lors d'événements planifiés et non planifiés qui posent un problème de sécurité publique. Elle a renouvelé son mandat de recherche et de sauvetage en milieu urbain et a participé à plus de 70 déploiements avec l'Unité de soutien d'urgence du Service de police d'Ottawa et l'Unité de soutien en cas d'incendies du Service des incendies d'Ottawa.

L'Unité nautique des paramédics est déployée lors d'événements riverains et assure la sensibilisation à la sécurité nautique. Elle a participé à plus de 70 déploiements avec l'Unité marine, de plongée et de sentiers du Service de police d'Ottawa.

L'Unité des paramédics à vélo a fourni des soins de santé et des services de sécurité publique lors d'événements de grande envergure tels que la Fin de semaine des courses d'Ottawa Tamarack, le Festival de musique Escapade, le Défilé de la Fierté dans la Capitale et la course *9runrun*.

En outre, de nombreux événements et manifestations se déroulent au marché By, et nos équipes d'opérations spéciales apportent leur soutien à la collectivité, contribuant ainsi à la réalisation de l'objectif stratégique 23 du mandat du Conseil : repenser le centre-ville et le marché By en augmentant l'activité économique, la sécurité et le tourisme.

Équipe de transport néonatal

En 2020, le ministère de la Santé de l'Ontario a accordé un financement au Service paramédic d'Ottawa pour les soins spécialisés aux nouveau-nés de l'Est de l'Ontario. Le Service travaille en collaboration avec l'équipe de transport néonatal du Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario. En 2024, notre service a soutenu l'équipe de transport néonatal à plus de 500 reprises. Récemment, le programme s'est élargi pour inclure les patients pédiatriques gravement malades.

PARAMÉDICS COMMUNAUTAIRES

La paramédecine communautaire est un modèle de soins qui fait appel à un paramédic spécialement formé pour fournir des services de soins primaires, préventifs et communautaires. La paramédecine communautaire réduit les appels d'urgence pour des services, le transport paramédical vers l'hôpital et les admissions et réadmissions inutiles à l'hôpital grâce à des visites à domicile opportunes, des évaluations et des interventions en matière de santé, la gestion des médicaments et l'éducation des patients. Le paramédic communautaire contribue positivement à la viabilité du système de soins de santé.

Les paramédics communautaires fournissent des soins préventifs qui réduisent le nombre d'appels d'urgence, ce qui va dans le sens de l'objectif stratégique 7 du mandat du Conseil : réduire les délais d'intervention d'urgence; adéquation entre les délais d'intervention d'urgence et les besoins de la population (7a). Outre les efforts visant à réduire la nécessité du transport d'urgence, l'accent mis sur les soins à domicile soutient l'objectif stratégique 16 : réduire les émissions attribuables aux activités et aux installations de la Ville, y compris le parc automobile et les installations (16), en fournissant des services de suivi des soins à distance des patients qui réduisent la conduite des véhicules.

En 2024, les paramédics communautaires ont soigné 11 000 patients et effectué plus de 16 000 visites de patients. Depuis plusieurs années, le Service paramédic d'Ottawa reçoit des subventions spéciales du ministère de la Santé et du ministère des Soins de longue durée pour divers programmes de paramédecine communautaire.

Programme des services paramédics communautaires pour les soins de longue durée (PSPCSLD+)

Le programme des services paramédics communautaires pour les soins de santé de longue durée a été lancé en 2020 pour aider les personnes vulnérables à rester en sécurité et en santé à leur domicile en attendant d'être placées dans une maison de soins de longue durée. Les paramédics communautaires assurent l'évaluation des patients, les procédures diagnostiques évaluatives et les soins à domicile. Ils peuvent également surveiller à distance les signes vitaux des patients, programmer des visites, fournir des soins épisodiques aigus, gérer les maladies chroniques et offrir une éducation à la santé.

En décembre 2024, le programme s'est élargi pour devenir le PSPCSLD+. Les paramédics disposent d'un champ d'action élargi leur permettant de réaliser des échographies, des analyses de sang et des analyses d'urine, afin de réduire encore davantage le transport vers les services d'urgence au sein des établissements de soins de longue durée. Ce partenariat a débuté avec le Hillel Lodge, et trois autres maisons de soins de longue durée devraient être intégrées en 2025.

Le ministère des Soins de longue durée a fait plusieurs constatations importantes concernant les programmes de paramédecine communautaire :

- Une réduction de 10 % de l'utilisation des services d'urgence et de 7 % des visites nécessitant une admission à l'hôpital
- Une diminution des appels au 9-1-1 de 22 à 32 %
- Les clients en liste d'attente sont moins susceptibles d'être reclassés dans la catégorie des cas de crise
- Les clients, les aidants et les membres de la famille sont très satisfaits du programme

Équipe Suivi des soins à distance pour la transition aux soins chirurgicaux

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa, en partenariat avec l'hôpital Montfort, a mis en place un programme unique de suivi des soins à distance. Les paramédics communautaires effectuent le suivi des patients postopératoires après leur congé de

l'hôpital, avec la possibilité de suivre et de traiter de nombreuses complications postopératoires. L'objectif est d'améliorer l'accès au système de santé, la fluidité et la capacité du système. Récemment, le programme a été reconnu comme une pratique de pointe par Agrément Canada.

L'un des premiers succès du programme de suivi des soins à distance pour la transition aux soins chirurgicaux est observé chez les patients ayant subi une résection transurétrale de la prostate après leur congé de l'hôpital. Avant la mise en place du programme, 40 % de ces patients retournaient aux urgences après leur congé. Après la mise en œuvre du programme, seuls 6 % des patients ont dû se rendre aux urgences après leur congé.

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

Le Service paramédic d'Ottawa organise régulièrement des cliniques de mieux-être en partenariat avec la Société de logement communautaire d'Ottawa. Les paramédics communautaires soutiennent les personnes âgées en évaluant leur état de santé, en les éduquant, en les inscrivant à des soins paramédicaux communautaires continus et en les orientant vers des partenaires de santé communautaires. Le programme vise à améliorer l'état de santé général et à réduire le nombre de visites aux urgences. Les paramédics communautaires aiguillent plus de 50 % de leurs clients vers des soins de suivi. En 2024, le Service paramédic d'Ottawa a élargi les services des cliniques de mieux-être pour y inclure le soutien à la santé mentale et le dépistage du cancer.

Programme de soins palliatifs

Le programme de soins palliatifs du Service paramédic d'Ottawa mène ses activités selon le modèle de soins de santé « traitement et référence ». Les paramédics soignent les patients en soins palliatifs à leur domicile et leur administrent des médicaments spécifiques contre la douleur, les difficultés respiratoires, l'agitation, les nausées ou les vomissements. Cette initiative apporte un soutien au patient afin qu'il puisse rester chez lui. Un paramédic coordonnera les soins de suivi avec l'équipe de soins palliatifs primaire du patient.

Programme de transport repensé

Le programme de transport repensé utilise un modèle de soins « traitement et référence », dans lequel les paramédics évaluent et soignent les patients à leur domicile, ce qui réduit le transport inutile des patients de gravité mineure vers le service

des urgences. Ils procèdent à une évaluation approfondie du patient, consultent un médecin, prodiguent des soins et déterminent ensuite si le patient peut rester chez lui en toute sécurité. Les patients qui restent chez eux reçoivent un appel de suivi dans les 24 heures suivant la visite initiale.

ÉDUCATION ET RECHERCHE MÉDICALES

Conformément aux objectifs stratégiques du Service paramédic d'Ottawa et à son engagement à assurer l'excellence clinique, le Service continue de s'engager dans des activités de recherche. Il considère que la recherche effectuée en dehors des hôpitaux est essentielle à l'amélioration des soins aux patients. En 2024, ses activités de recherche comprenaient :

- Seize membres du Service ont participé à un cours de recherche de deux semaines en collaboration avec MicroResearch Nova Scotia.
- Le lancement de l'essai contrôlé randomisé EpiDOSE pour évaluer l'efficacité de l'administration d'une dose plus faible d'épinéphrine chez les adultes victimes d'un arrêt cardiaque en dehors de l'hôpital.
- Participation aux travaux de recherche visant à éclairer le protocole de restriction des mouvements spinaux.
- Participation à plusieurs articles publiés dans des revues scientifiques sur des sujets tels que la santé mentale des premiers répondants, les options d'aiguillage et de prise en charge des patients vivant dans des foyers de soins de longue durée et la paramédecine.
- Participation des paramédics au symposium du Centre bioéthique Champlain.
- Participation à l'évaluation économique de L'Hôpital d'Ottawa concernant la Règle canadienne en matière de radiographie de la colonne cervicale, ce qui lui a valu un prix national décerné par l'Association canadienne des médecins d'urgence.

Le champ d'action des paramédics ne cesse de s'élargir et la formation médicale continue est essentielle pour acquérir, maintenir et accroître leurs connaissances et compétences. En 2024, les sujets de formation continue offerts au personnel du Service paramédic d'Ottawa étaient les suivants :

- Ordre verbal de ne pas réanimer
- Auto-évaluation de la sécurité des médicaments pour les paramédics
- Gestion à haut rendement des arrêts cardiaques
- Stimulation transcutanée pour les rythmes cardiaques trop lents et inefficaces

- Cardioversion synchronisée pour les rythmes cardiaques trop rapides et inefficaces
- Dispositif d'assistance ventriculaire gauche pour favoriser un fonctionnement mécanique amélioré du cœur
- Biais dans le traitement du STEMI (infarctus du myocarde avec élévation du segment ST) d'un rythme cardiaque fatal spécifique.

Le Service paramédic d'Ottawa participe à plusieurs initiatives de recherche sur la santé physique, notamment une étude sur la fatigue et le sommeil des paramédics, une étude sur le test respiratoire FIT et une étude visant à évaluer le risque d'exposition professionnelle lors de l'utilisation du gaz méthoxyflurane à l'arrière d'une ambulance.

Au Centre de répartition des paramédics, une étude innovante utilisera l'apprentissage machine pour augmenter les taux de réanimation cardiopulmonaire par effet témoin en améliorant la reconnaissance des respirations anormales (respirations agonales) par les agents de communication lors des appels au 9-1-1.

ÉDUCATION DU PUBLIC

Le Service paramédic d'Ottawa se consacre à l'amélioration de la sécurité publique par le biais d'une formation de haute qualité. L'équipe chargée de l'éducation du public a donné près de 600 cours et formé 7 000 participants. Les cours de réanimation cardiopulmonaire (RCP) et de défibrillateur externe automatisé (DEA) soulignent l'importance d'une intervention précoce. La chaîne de survie est renforcée lorsque le public sait quand appeler le 9-1-1, pratiquer la réanimation cardiopulmonaire et utiliser un DEA.

L'Unité d'éducation du public a donné une formation aux premiers secours à plus de 115 jeunes participants au programme Avenir Jeunesse de la Ville d'Ottawa, une initiative qui aide à acquérir des compétences essentielles pour l'éducation postsecondaire et l'emploi futur.

En juillet 2024, le camp de la Semaine de sensibilisation au travail des paramédics a accueilli un groupe diversifié d'adolescents, leur permettant d'acquérir une compréhension générale du service.

Ottawa est une ville cardiosécuritaire

La réanimation cardiopulmonaire (RCP) associée à une défibrillation externe automatisée (DEA) peut augmenter les chances de survie de 75 %. Depuis 2001, le Programme de défibrillateurs accessibles au public du Service paramédic d'Ottawa a installé plus de 1 500 DEA dans des bâtiments publics et privés, ainsi que dans des

véhicules du Service de police d'Ottawa, du Service des incendies d'Ottawa et d'OC Transpo. En octobre 2024, le premier DEA extérieur du programme, doté d'une enceinte chauffée, a été installé au parc St-Luke.

AMÉLIORATIONS DES SERVICES

Systeme de répartition des priorités médicales

Le 10 avril 2024, le Service paramédic d'Ottawa a remplacé l'ancien logiciel de triage des appels par le Système de répartition des priorités médicales (SRPM). Le Conseil municipal d'Ottawa a reçu un rapport ([ACS2024-EPS-OPS-0001](#)) décrivant la mise en œuvre. Le SRPM est plus précis que l'ancien système pour détecter la gravité de la maladie ou de la blessure du patient et pour déterminer quels appels nécessitent une intervention paramédicale avec gyrophare et sirène.

Le SRPM permet d'identifier avec succès les patients de faible gravité qui peuvent être différés et les patients de gravité élevée qui nécessitent une intervention immédiate. Les patients de faible gravité peuvent attendre plus longtemps l'arrivée des paramédics. Retarder l'intervention pour certains patients est sûr et cliniquement approprié si l'on veut maintenir la disponibilité des paramédics pour intervenir lors du prochain incident mettant en jeu le pronostic vital. Les agents de communication assurent un suivi régulier des patients de faible gravité afin de vérifier leur état de santé à des intervalles de 30 ou 60 minutes.

La réussite de cette initiative a eu un effet positif immédiat sur l'objectif stratégique n°7 du mandat du Conseil : réduire les délais d'intervention d'urgence; adéquation entre les délais d'intervention d'urgence et les besoins de la population.

Services 9-1-1 de prochaine génération

En juillet 2024, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa a mis en place un nouveau système de téléphonie. Le projet a été mené par le ministère de la Santé et vise à préparer le Centre de répartition aux services 9-1-1 de la prochaine génération, une nouvelle infrastructure 9-1-1 basée sur le protocole Internet qui remplacera le système analogique existant.

Solution Préhos – Dossier électronique de soins du patient

En octobre 2024, le Service paramédic d'Ottawa est passé avec succès à une nouvelle solution logicielle de dossiers médicaux électroniques, Préhos, une solution logicielle canadienne basée sur l'informatique en nuage. Les dossiers des patients sont transmis

à tous les hôpitaux de la région par le biais d'un système de portail sécurisé, ce qui permet un accès plus rapide aux dossiers.

Comité de l'environnement

Les véhicules du Service paramédic d'Ottawa consomment près de deux millions de litres d'essence chaque année. Le Service a ajouté treize véhicules d'intervention d'urgence hybrides à son parc. Les ambulances sont équipées de dispositifs Eco-mode ou EcoSmart qui éteignent le moteur lorsque les batteries du véhicule sont chargées et que la température interne est dans les limites permises pour les produits pharmaceutiques et l'équipement médical.

En 2024, le projet Pillow a supervisé la transition des taies d'oreiller en tissu louées dans les véhicules vers un produit qui peut être nettoyé sur le terrain et réutilisé. En 2021, le Service a consommé 39 000 taies d'oreiller en tissu et 7 000 oreillers. Chaque année, les nouveaux produits essuyables permettront d'économiser environ 84 000 litres d'eau utilisés pour le lavage et environ 80 mètres cubes de déchets mis en décharge.

Le Service a consolidé ou réduit le papier utilisé pour le rapport de quart quotidien des activités, le formulaire d'heures supplémentaires et le rapport sur les naissances vivantes, et a adopté le compostage du papier essuie-tout dans les locaux du personnel.

La mission du Comité de l'environnement du Service paramédic d'Ottawa est en adéquation avec l'objectif stratégique 16 : réduire les émissions attribuables aux activités et aux installations de la Ville, y compris le parc automobile et les installations.

Vérification

L'Unité de l'assurance de la qualité du Service paramédic d'Ottawa a réalisé plus de 2 000 vérifications de dossiers électroniques individuels de soins des patients, avec un retour d'information au paramédic intervenant. En outre, 1 400 vérifications de la fiabilité du système ont été réalisées sur des points de données spécifiques afin de mesurer la conformité globale du service avec les processus, les procédures ou les normes.

Le Centre de répartition des paramédics a maintenu une vérification de conformité de 97 % au cours des six derniers mois, alors qu'il se prépare à soumettre une demande d'agrément en tant que centre d'excellence auprès de l'International Academies of Emergency Dispatch (académie internationale de répartition des urgences).

Planification et logistique

L'Unité de planification du Service paramédic d'Ottawa a supervisé la préparation des services pour 228 événements prévus. Parmi les événements notables, mentionnons la fin de semaine des courses Tamarack Ottawa, le festival de musique Escapade, le festival de musique Bluesfest, la fête du Canada et le jour du Souvenir. Le Service fournit un service de garde rémunéré lors d'événements sportifs majeurs tels que le Centre Canadian Tire et la Place TD. En 2024, près d'un million de dollars ont été générés en tant que source de recouvrement des coûts.

La logistique fait partie intégrante de la préparation opérationnelle quotidienne et de la prestation de services. Le personnel logistique est la clé de l'optimisation et de l'utilisation efficace des ressources paramédicales. En 2024, cette unité a :

- traité plus de 45 000 véhicules
- inspecté et réapprovisionné plus de 100 000 trousseaux de soins aux patients
- répondu à plus de 700 demandes de soutien sur le terrain
- participé plus de 500 fois à l'Unité de transport néonatal.

TENDANCES EN MATIÈRE DE RENDEMENT

Le Service paramédic d'Ottawa examine et analyse plusieurs paramètres de rendement, notamment :

- 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;
- la mesure des retards dans le déchargement
- un examen de la qualité de la documentation sur les soins des patients;
- le nombre de réanimations réussies.

Au début de l'année 2024, le Service paramédic d'Ottawa a continué de faire face à des défis importants qui entravaient la prestation globale des services à la collectivité, notamment un volume élevé d'incidents, un retard important dans le déchargement dans les hôpitaux et des événements de niveau zéro. Ces trois facteurs constituent un risque pour la santé et la sécurité publiques.

La mise en œuvre du système de répartition des priorités médicales a permis de réduire le nombre d'incidents et d'interventions. Des améliorations importantes ont été constatées au niveau des délais d'intervention des paramédics et des délais de déchargement dans les hôpitaux.

Nombre d'incidents paramédicaux

Un incident est engendré lorsqu'un appel est reçu par le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa, qu'il provienne de la Ville d'Ottawa ou qu'il nécessite une intervention du Service paramédic d'Ottawa. Un seul incident peut comporter plusieurs appels d'urgence ou plusieurs unités paramédicales pour le même endroit. Par exemple, une collision automobile impliquant trois véhicules et six patients constitue un seul incident. Au cours des cinq dernières années, le nombre d'incidents a augmenté de 19 %.

Tableau 1: Nombre d'incidents paramédicaux

| Année | Incidents | Variation |
|-------|-----------|-----------|
| 2020 | 102 067 | -8,6 % |
| 2021 | 110 612 | 8,4 % |
| 2022 | 117 623 | 6,3 % |
| 2023 | 127 107 | 8,1 % |
| 2024 | 121 461 | -4,4 % |

Nombre d'interventions du service paramédic

Une intervention du service paramédic est générée lorsqu'un véhicule d'intervention d'urgence est affecté à un appel par le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa. Certains appels nécessitent plus d'une intervention (véhicule) en fonction de la complexité de la situation et du nombre de patients. Le nombre d'interventions du Service paramédic est une mesure du nombre de ressources paramédicales affectées aux appels.

En 2024, le nombre d'interventions du Service paramédic d'Ottawa était de 173 053, soit une baisse de 10,4 % par rapport à 2023.

Tableau 2 : Nombre d'interventions et variation annuelle en pourcentage de 2020 à 2024

| Année | Interventions | Variation |
|--------------|----------------------|------------------|
| 2020 | 132 631 | -9,5 % |
| 2021 | 149 344 | 12,6 % |
| 2022 | 184 113 | 23,3 % |
| 2023 | 193 127 | 4,9 % |
| 2024 | 173 053 | -10,4 % |

Volume de transport du Service paramédic

Le volume de transport paramédical correspond au nombre total de patients transportés par le Service, ce qui inclut les patients transportés à partir du lieu de l'intervention jusqu'à l'hôpital ainsi que les patients transportés vers d'autres destinations telles que l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et le programme TED. Les patients transportés d'un hôpital à l'autre pour un traitement spécialisé sont également inclus dans le volume de transport.

En 2024, le volume de transport du Service paramédic d'Ottawa était de 83 773, ce qui représente une baisse de 5,3 % par rapport à 2023.

Tableau 3: Volume de transport et variation annuelle en pourcentage de 2020 à 2024

| Année | Transport | Variation |
|--------------|------------------|------------------|
| 2020 | 73 323 | -8,5 % |
| 2021 | 81 446 | 11,1 % |
| 2022 | 85 228 | 4,6 % |
| 2023 | 88 504 | 3,8 % |
| 2024 | 83 773 | -5,3 % |

Plan de rendement du délai d'intervention du Service paramédic

Le cadre du rapport du plan de rendement du délai d'intervention du Service paramédic d'Ottawa est défini comme le temps écoulé entre le moment où la première unité paramédicale est informée de l'appel et l'arrivée d'une ressource paramédicale sur les lieux. Le Service paramédic d'Ottawa est tenu de présenter un rapport annuel au ministère de la Santé.

Le délai d'intervention est basé sur l'Échelle canadienne de triage et de gravité (ETG), qui établit un pointage pour la gravité de la maladie ou de la blessure du patient. L'ETC 1 correspond à la gravité la plus élevée et l'ETC 5 à la gravité la plus faible. Le ministère de la Santé détermine le délai d'intervention pour chaque niveau de l'ETG, tandis que l'objectif de délai d'intervention est fixé par le Conseil. Le pointage de l'ETG est déterminé une fois qu'un paramédic est arrivé sur les lieux et après une première évaluation médicale. Les pourcentages indiqués dans le tableau représentent la fréquence à laquelle un paramédic arrive sur les lieux pour fournir des services aux patients dans le délai d'intervention cible établi pour chaque catégorie de l'ETG.

En 2024, le Service paramédic d'Ottawa a atteint les objectifs de rendement relatifs aux délais d'intervention approuvés par le Conseil.

Tableau 4 : Rendement relatif aux délais d'intervention de 2020 à 2024

| Catégorie de gravité | Délai cible (en minutes) | Centile approuvé par le Conseil | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|----------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ETG 1 (réanimation) | 8:00 | 75 % | 75,7 % | 66,8 % | 61,8 % | 68,0 % | 75,1 % |
| ETG 2 (urgent) | 10:00 | 75 % | 76,6 % | 71,2 % | 63,2 % | 68,8 % | 76,2 % |
| ETG 3 | 15:00 | 75 % | 89,1 % | 85,9 % | 76,3 % | 79,3 % | 82,8% |
| ETG 4 | 20:00 | 75 % | 94,4 % | 92,1 % | 83,4 % | 83,5 % | 78,3% |
| ETG 5 | 25:00 | 75 % | 96,6 % | 94,7 % | 86,7 % | 86,8 % | 88,8 % |

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 en cas d'arrêt cardiaque soudain est amélioré si un défibrillateur externe automatisé (DEA) est disponible sur les lieux ou si un agent de police, un pompier ou un agent spécial d'OC Transpo est équipé d'un DEA.

En 2024, le Service paramédic d'Ottawa a respecté le délai d'intervention approuvé par le Conseil pour les arrêts cardiaques soudains.

Tableau 5 : Rendement relatif au délai d'intervention pour les arrêts cardiaques soudains de 2020 à 2024

| Catégorie | Délai cible (en minutes) | Centile approuvé par le Conseil | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Arrêt cardiaque soudain | 6:00 | 65 % | 77,3 % | 63,8 % | 48,4 % | 64,8 % | 70,2 % |

Le Service paramédic d'Ottawa a réussi à réduire le nombre d'interventions, le nombre d'incidents et le nombre de personnes transportées à l'hôpital. Dans l'ensemble, le service paramédic s'est amélioré.

L'établissement de paramédics communautaires qui veillent à la sécurité et à la santé des patients à domicile a réduit la nécessité de certaines interventions d'urgence. La mise en œuvre de plusieurs modèles de soins a amélioré la prestation de services et a réduit la nécessité d'amener un patient à l'hôpital.

La mise en œuvre du Système de répartition des priorités médicales (SRPM) a permis de réduire le dédoublement inutile des ressources pour répondre aux appels d'urgence.

Service rural

La géographie et la répartition de la population d'Ottawa sont uniques. Le rapport sur le délai d'intervention du Service paramédic d'Ottawa prévu par la loi s'applique à l'ensemble du service et ne fait pas de distinction entre les zones rurales et les zones urbaines. En 2024, il y a eu 23 123 appels d'urgence mettant la vie en danger dans les zones urbaines et 1 501 dans les zones rurales. Notre prestation de services établit un équilibre entre la probabilité du prochain appel de service et le temps de déplacement jusqu'à l'arrivée dans une zone urbaine ou rurale.

Les tableaux 6 et 7 présentent le rendement relatif au délai d'intervention dans les zones rurales et urbaines pour les cinq dernières années. Les données de 2024 diffèrent avant et après la mise en œuvre du Système de répartition des priorités médicales en avril 2024.

Tableau 6 : Rendement relatif au délai d'intervention dans la zone urbaine

| Catégorie de la gravité | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 janv. à avr. | 2024 avr. à déc. |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|------------------|
| ETG 1 (réanimation) | 78,2 % | 72,9 % | 65,8 % | 70,9 % | 72,1 % | 79,3 % |
| ETG 2 (urgent) | 79,3 % | 74,0 % | 67,2 % | 71,6 % | 74,3 % | 82,8 % |
| ETG 3 | 90,1 % | 87,6 % | 80,5 % | 81,7 % | 82,9 % | 86,1 % |
| ETG 4 | 94,5 % | 91,4 % | 85,0 % | 84,5 % | 86,0 % | 89,8 % |
| ETG 5 | 96,2 % | 93,1 % | 87,6 % | 87,4 % | 90,3 % | 93,2 % |

Tableau 7 : Rendement relatif au délai d'intervention dans le secteur rural

| Catégorie de la gravité | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 janv. à avr. | 2024 avr. à déc. |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|-------------------|------------------|
| ETG 1 (réanimation) | 23,6 % | 20,4 % | 8,1 % | 18,8 % | 13,8 % | 18,1 % |
| ETG 2 (urgent) | 29,7 % | 24,6 % | 22,2 % | 24,4 % | 24,5 % | 25,7 % |
| ETG 3 | 59,5 % | 53,4 % | 42,7 % | 46,9 % | 49,4 % | 55,5 % |
| ETG 4 | 79,3 % | 71,2 % | 62,3 % | 65,9 % | 63,5 % | 75,5 % |
| ETG 5 | 87,3 % | 79,9 % | 69,2 % | 71,7 % | 70,2 % | 84,6 % |

Les délais d'intervention en zone rurale et urbaine se sont considérablement améliorés depuis la mise en œuvre du Système de répartition des priorités médicales et les investissements du Conseil.

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

En 2024, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa a répondu à 155 837 appels de service et a dépêché 215 000 unités de paramédics. Le ministère de la Santé établit des normes de délai d'intervention pour les 23 centres de répartition des paramédics. Ces normes mesurent le temps écoulé entre la réception d'un appel d'urgence et le moment où un paramédic est informé de l'appel. Les centres de répartition rendent compte chaque année du pourcentage de temps où ce processus est achevé en moins de deux minutes.

Tableau 8 : Rendement relatif au délai d'intervention de 2020 à 2024

| Catégorie | Délai cible (en minutes) | Centile cible | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|-------------------------|--------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ETG 1 (réanimation) | 2:00 | 80 % | 80,2 % | 74,0 % | 75,5 % | 74,0 % | 34,4 % |
| ETG 2 (urgent) | 2:00 | 75 % | 60,7 % | 52,5 % | 54,5 % | 51,2 % | 24,1 % |
| Arrêt cardiaque soudain | 2:00 | 80 % | 81,9 % | 77,1 % | 80,2 % | 73,4 % | 41,4 % |

En 2024, le Centre de répartition des paramédics d'Ottawa n'a pas atteint les objectifs de rendement en matière de délai d'intervention. Le ministère de la Santé reconnaît que ni l'ancien outil de triage des appels ni le nouveau système de répartition des priorités médicales ne permettent d'atteindre les objectifs de rendement. Le Service, ainsi que les autres centres de répartition des paramédics de l'Ontario, continue de demander au ministère de la Santé de réviser les objectifs de rendement en matière de délai d'intervention.

Délai de déchargement à l'hôpital et niveau zéro

Un délai de déchargement se produit lorsqu'une équipe paramédicale ne peut pas transférer immédiatement les soins d'un patient au personnel de l'hôpital. Le délai de déchargement nuit gravement à la rapidité de l'intervention à l'appel de service suivant. Un délai de déchargement excessif constitue un risque pour la santé des patients et la sécurité publique. L'objectif de rendement accepté par l'industrie pour le transfert des soins est de 30 minutes au 90^e percentile.

En 2024, les délais de déchargement se sont améliorés, mais n'atteignent pas encore les objectifs de rendement.

Tableau 9 : Rendement relatif au délai d'intervention des hôpitaux d'Ottawa 2022, 2023 et 2024

| Établissement | Transfert de la prise en charge au 90e percentile (en minutes) en 2022 | Transfert de la prise en charge au 90e percentile (en minutes) en 2023 | Transfert de la prise en charge au 90e percentile (en minutes) en 2024 |
|---|--|--|--|
| L'Hôpital d'Ottawa – Campus général | 162,72 | 158,08 | 112,73 |
| L'Hôpital d'Ottawa – Campus civique | 136,00 | 142,20 | 112,78 |
| Hôpital Montfort | 224,18 | 234,40 | 159,01 |
| Hôpital Queensway Carleton | 167,84 | 171,81 | 144,18 |
| Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario | 39,10 | 39,46 | 38,45 |

Niveau zéro

Le niveau zéro se produit lorsqu'il n'y a pas d'ambulance disponible pour répondre au prochain appel de service dans la collectivité. Les délais de déchargement dans les hôpitaux locaux continuent de contribuer de manière notable aux événements de niveau zéro. L'objectif de rendement pour le niveau zéro est qu'il n'y ait jamais de moment où une équipe de paramédics n'est pas disponible.

Un suivi et un rapport automatisés du temps total passé au niveau zéro ont été mis en place, plutôt qu'un enregistrement manuel des événements. En 2024, le temps total passé au niveau zéro a diminué de manière appréciable.

Tableau 10 : Événements de niveau zéro 2020-2024

| Année | Durée (en minutes) | Variation par rapport à |
|-------|--------------------|-------------------------|
| 2020 | 12 447 | S.O. |
| 2021 | 24 310 | 95,3 % |
| 2022 | 73 060 | 200,5 % |
| 2023 | 52 995 | -27,5 % |
| 2024 | 11 372 | -78,5 % |

AMÉLIORATION DU SERVICE ET RÉDUCTION DES DÉLAIS DE DÉCHARGEMENT

La mise en œuvre du système de répartition des priorités médicales a amélioré la capacité de triage des appels et a permis la mise en file d'attente des appels, ce qui a permis une prestation de services plus fiable. En septembre 2024, les hôpitaux d'Ottawa ont mis en œuvre plusieurs stratégies visant à réduire les délais de transfert et à améliorer le service aux patients. Le Service paramédic d'Ottawa a travaillé en collaboration avec les hôpitaux pour améliorer le transfert des soins aux patients.

Unité d'intervention des paramédics

L'Unité d'intervention des paramédics est un véhicule d'intervention d'urgence doté d'un seul paramédic. Ce dernier peut évaluer les patients, commencer les soins et déterminer si une ambulance est nécessaire. Si le transport n'est pas nécessaire, l'équipe paramédicale est retirée de l'appel et reste disponible pour le service.

Programme de délégation du déchargement au personnel infirmier

Le Service paramédic d'Ottawa continue de superviser le programme de délégation du déchargement au personnel infirmier, qui permet aux paramédics de transférer les soins aux patients à un professionnel de la santé spécialisé dans le service des urgences de l'hôpital. Le financement du programme est passé à 3 millions de dollars, ce qui a permis d'assurer plus de 56 000 heures de couverture infirmière pour le déchargement paramédical.

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

Le programme pour les soins ambulatoires est un partenariat avec les hôpitaux d'Ottawa, qui redirige près de 4 500 patients vers la salle d'attente du service des urgences, ce qui permet aux équipes de paramédics de retourner plus rapidement dans la collectivité pour répondre au prochain appel de service. En novembre 2024, les critères d'admissibilité au programme ont été élargis. En conséquence, le temps de transfert des soins par les paramédics est réduit et ils peuvent intervenir plus rapidement.

Programme de diversion ciblée (TED)

Le programme de diversion ciblée (Targeted Engagement Diversion) est un partenariat précieux entre 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.

En 2024, près de 900 personnes ont été détournées des services d'urgence. Les paramédics peuvent transporter une personne sans domicile vers une clinique médicale spécialisée gérée par Ottawa Inner City Health. Ottawa Inner City Health fournit des soins primaires, des soins de santé mentale et des services de traitement de la toxicomanie.

Unité mobile de soutien logistique

L'initiative de l'Unité mobile de soutien logistique comporte des techniciens d'équipement et d'approvisionnement déployés pour résoudre les problèmes de véhicules et d'équipement sur le terrain. L'apport d'un soutien logistique peut éviter à une équipe paramédicale de devoir retourner au quartier général, réduisant ainsi le temps pendant lequel l'équipe de paramédics est hors service, ce qui maximise la disponibilité des paramédics.

Programme paramédic de roulement des patients

Plus de 200 patients ont été confiés à un paramédic de roulement, ce qui a permis d'économiser plus de 400 heures sur les délais de déchargement à l'hôpital. Cette initiative est le fruit d'un partenariat avec l'hôpital Queensway Carleton et l'Hôpital d'Ottawa. Le Service déploie un seul paramédic dans un service d'urgence pour recevoir jusqu'à quatre patients, ce qui permet à quatre équipes de paramédics de reprendre le service. Le paramédic surveille les patients jusqu'à ce qu'ils soient transférés au personnel hospitalier.

Protocole de ratio de patients

Le protocole de ratio patient a été activé plus de 200 fois. Le protocole est activé lors d'un événement de niveau zéro ou lorsqu'une équipe paramédic approchant de la fin de son quart de travail est en délai de déchargement. Il permet à une autre équipe de paramédics en délai de déchargement dans le même hôpital de prendre en charge plusieurs patients, de sorte que l'équipe en fin de quart puisse terminer son quart à temps. Cette initiative permet de réduire le nombre d'heures supplémentaires en fin de quart.

Évaluation de patients sur une civière par un médecin

Plus de 2 000 patients ont été évalués ou traités par un médecin alors qu'ils étaient pris en charge par une équipe paramédic au cours d'un délai de déchargement. Le Service paramédic d'Ottawa permet à un médecin d'administrer un traitement à un patient

pendant un délai de déchargement. Cette initiative permet d'accélérer les soins aux patients, d'améliorer la fluidité du service des urgences et d'accélérer la reprise du service par les équipes paramédicales.

Traitement par un paramédic pendant un délai de déchargement

Depuis 2021, les paramédics peuvent administrer un traitement clinique à l'hôpital pendant le délai de déchargement. Auparavant, ils n'étaient autorisés qu'à surveiller le patient pendant le délai de déchargement. Grâce à cette initiative, un paramédic peut consulter un médecin sur les soins à apporter au patient et fournir un traitement continu. Cela permet d'accélérer les soins au sein de l'hôpital.

Équipe paramédic de rupture

En 2022, le Service paramédic d'Ottawa a mis en place une nouvelle procédure de début de quart de travail. Les équipes de relève sont désignées et déployées lorsqu'il y a des appels très urgents en attente. Cette procédure a permis d'améliorer le service et de réduire les heures supplémentaires du personnel. Avec l'adoption du système de répartition des priorités médicales en 2024, la nécessité d'une unité paramédic de rupture a considérablement diminué.

CULTURE DU MILIEU DE TRAVAIL ET BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

La culture organisationnelle est l'ensemble des valeurs, de l'éthique, des croyances, des normes, des pratiques et des comportements qui définissent un environnement de travail. La culture est importante pour la réalisation de la vision, de la mission et des objectifs stratégiques.

Changement de la culture organisationnelle

Le cabinet-conseil MNP a été embauché par le Service paramédic d'Ottawa pour évaluer la culture existante, définir une culture souhaitée et élaborer une feuille de route en vue d'une amélioration.

L'évaluation de la culture s'est déroulée en plusieurs phases. Les commentaires d'environ 400 membres du personnel ont été recueillis par le biais d'un sondage anonyme en ligne. Environ 150 membres du personnel ont participé à des groupes de discussion et à des ateliers de leadership. Une analyse des lacunes a été réalisée afin de cerner plus précisément les disparités entre la culture actuelle et la culture

souhaitée. Un plan d'action a ensuite été élaboré pour aider à combler l'écart entre la culture organisationnelle actuelle et la culture souhaitée.

Plan d'action pour le changement de culture

Le plan d'action pour le changement de culture a été présenté au personnel du Service paramédic d'Ottawa à la fin de l'année 2024. Il s'agit d'un plan triennal axé sur une série de stratégies clés.

Les dirigeants du Service doivent partager la vision de la culture et adapter leurs propres décisions et comportements pour se positionner sur la future culture souhaitée. Les surintendants, les commandants, les chefs adjoints et le chef, soit au total 160 dirigeants du Service, ont participé à une formation d'une journée et demie sur le leadership en matière de changement.

Sept stratégies clés ont été établies pour la première année. Les commandants du Service dirigent la mise en œuvre de chaque stratégie.

1. Diffuser la vision de la culture
2. Donner l'exemple de la culture souhaitée
3. Réseau de champions de la culture
4. Stratégie de communication interne
5. Ancrer la culture dans les systèmes organisationnels
6. Perfectionnement du leadership
7. Reconnaissance et récompenses

Soutien en santé mentale pour le personnel

Récemment, l'exposition du personnel à des incidents potentiellement traumatisants a été aggravée par l'intolérance croissante du public à l'égard des agents de communication et par la violence physique à l'encontre des paramédics. Les paramédics subissent un préjudice moral, c'est-à-dire une profonde détresse psychologique et spirituelle résultant de situations difficiles qui bouleversent le système de valeurs ou les croyances morales d'une personne.

En 2024, l'Association de santé et de sécurité des services publics a choisi le Service paramédic d'Ottawa pour participer à l'élaboration d'une ressource d'analyse des exigences cognitives pour les services paramédicaux et les centres de répartition.

Psychologue pour les paramédics

Le rapport du plan d'investissement 2024-2026 du Service paramédic d'Ottawa ([ACS2023-EPS-OPS-0002](#)) a approuvé l'embauche de professionnels de la santé

mentale. Une psychologue s'est joint au Service pour élaborer une stratégie de bien-être des employés. Le recrutement de deux autres professionnels de la santé mentale pour compléter la stratégie de bien-être est prévu pour 2025.

Programme de soutien par les pairs

Les pairs aidants sont des collègues qui écoutent, font preuve d'empathie, désamorcent et partagent des informations. Ils sont essentiels au maintien d'un lieu de travail sain. Ils aident à combler le fossé entre le personnel de première ligne et les professionnels de la santé mentale. Créée en 2014, l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa est composée d'une cinquantaine de personnes et bénéficie du soutien d'un conseiller en bien-être de la Ville d'Ottawa.

Les pairs aidants du Service paramédic d'Ottawa ont eu plus de six cents interactions avec plus de trois cents employés et ont rencontré soixante et un employés de retour sur le lieu de travail. Ils se sont associés aux équipes de soutien par les pairs du Service des incendies d'Ottawa et du Service de police d'Ottawa pour organiser un atelier d'une demi-journée à l'intention des professionnels de la santé mentale afin de les sensibiliser aux défis particuliers auxquels sont confrontés les premiers intervenants.

REGARD SUR L'AVENIR

Le Service paramédic d'Ottawa s'est engagé à respecter le plan d'action pour le changement de culture. En 2025, un groupe de plus de 80 champions de la culture a reçu une formation ciblée pour l'aider à mieux comprendre son rôle de chef de file des pairs dans l'adoption du changement. Le Service s'est engagé avec l'Université d'Ottawa dans l'élaboration d'une matrice d'évaluation.

L'entassement du personnel, des véhicules et de l'équipement du quartier général du service paramédic, situé au 2465, promenade Don Reid, devrait s'aggraver au cours des prochaines années. Un emplacement appartenant à la Ville, sur la promenade Strandherd, a été désigné pour accueillir un deuxième centre de déploiement paramédic et les travaux de conception du bâtiment sont en cours. Les études prévues pour l'emplacement proposé comprennent l'évaluation de l'impact sur la circulation, l'étude de la proximité ferroviaire et le rapport sur le bruit et les vibrations. Ces études soutiendront les futures activités de rezonage, de conception et de construction, y compris l'appel d'offres et les demandes de contrôle du plan du site. En 2025, une analyse de rentabilité pour cette nouvelle installation sera finalisée pour examen.

Les programmes des paramédics communautaires et les autres efforts de coordination des soins continueront à se développer à mesure que le financement provincial sera

disponible. L'équipe d'intervention en matière de bien-être mental prévoit d'étendre ses heures d'ouverture. En consultation avec l'Université d'Ottawa, l'efficacité de la nouvelle unité d'intervention paramédic du marché By sera évaluée.

La mise en œuvre du nouveau Système de répartition des priorités médicales nécessite un examen du plan actuel de déploiement des ressources, qui devrait être achevé en 2026. En 2025, le Service paramédic d'Ottawa cherchera également à être reconnu comme un centre d'excellence agréé, ce qui pourrait entraîner des améliorations telles que la possibilité d'un triage secondaire par un paramédic dans le centre de répartition.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

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

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

Aucune répercussion juridique n'est associée au présent rapport d'information.

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 handicapés aient un accès continu à leurs personnes de soutien, à leurs appareils et à leurs animaux de soutien pendant le transport et prend des dispositions pour la prise en charge temporaire des animaux de service.

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 annuel 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). Le présent rapport d'information ne requiert aucune nouvelle délégation de pouvoir..

RÉPERCUSSIONS SUR LES AUTOCHTONES, LES GENRES ET L'ÉQUITÉ

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. Tous les paramédics participant à l'équipe d'intervention pour le bien-être mental ont suivi la formation à la sécurité culturelle autochtone San'yas.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES RISQUES

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

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

La Loi sur les ambulances exige un service fluide, c'est-à-dire que l'ambulance disponible la plus proche est dépêchée pour répondre aux urgences, sans égard aux frontières municipales. La prestation d'un service fluide exige que les municipalités voisines fournissent des soins à l'intérieur des limites de la ville d'Ottawa. De même, le Service paramédic d'Ottawa fournit également des soins dans les communautés limitrophes. Le Service paramédic d'Ottawa a augmenté ses services dans les zones rurales. Nous continuerons à surveiller les données relatives au délai d'intervention dans les zones rurales et urbaines.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Les initiatives du Service paramédic d'Ottawa s'inscrivent dans les priorités du mandat 2023-2026 du Conseil :

- Une ville avec des logements abordables qui est plus vivable pour tous :
 - Promouvoir et soutenir les ressources proactives d'aide en santé mentale, les stratégies et les modèles communautaires d'intervention en situation de crise; (5)
 - Nombre de personnes servies grâce à une intervention différente.
(c)

- Simplifier l'accès aux services sociaux pour aider les personnes dans le besoin, notamment pour ce qui est du logement, de l'emploi et des services de garde d'enfants; (6)
- Réduire les délais d'intervention d'urgence; (7)
 - Axer les délais d'intervention en situation d'urgence sur les besoins de la communauté. (a)
- Une ville verte et résiliente :
 - Réduire les émissions liées aux activités et aux installations de la Ville, y compris le parc automobile et les installations. (16)
- Une ville avec une économie diversifiée et prospère
 - Repenser le centre-ville et le marché By. (23)

SUITE À DONNER

Le Service paramédic d'Ottawa donnera suite aux directives reçues dans le cadre de l'examen du présent rapport.