

**COMMUNITY AND PROTECTIVE
SERVICES COMMITTEE
REPORT 19
MAY 26, 2021**

**30 COMITÉ DES SERVICES
COMMUNAUTAIRES ET DE
PROTECTION RAPPORT 19
LE 26 MAI 2021**

**Report to
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee
Comité des services communautaires et de protection
20 May 2021/20 mai 2021**

**and Council
et au Conseil
26 May 2021/26 mai 2021**

**Submitted on May 11, 2021
Soumis le 11 mai 2021**

**Submitted by
Soumis par :**

Pierre Poirier, Chief, Ottawa Paramedic Service/chef, Service paramédic d'Ottawa

Contact Person

Personne-ressource :

**Manon Lavergne, Program Manager, Operational Support Services, Ottawa
Paramedic Service/gestionnaire de programme, Services de soutien opérationnel,
Service paramédic d'Ottawa**

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

**Stacey Turnbull, Specialist, Strategic Programs & Project, Ottawa Paramedic
Service/spécialiste, Programmes et projets, Service paramédic d'Ottawa**

613-580-2424 ext./poste 44010, Stacey.Turnbull@ottawa.ca

**Ward/Quartier : CITY WIDE/À
L'ÉCHELLE DE LA VILLE**

File Number/Numéro du dossier :

ACS2021-EPS-OPS-0001

**COMMUNITY AND PROTECTIVE
SERVICES COMMITTEE
REPORT 19
MAY 26, 2021**

**31 COMITÉ DES SERVICES
COMMUNAUTAIRES ET DE
PROTECTION RAPPORT 19
LE 26 MAI 2021**

SUBJECT: Ottawa Paramedic Service 2020 Annual Report

OBJET: Rapport annuel 2020 du Service paramédic d'Ottawa

REPORT RECOMMENDATIONS

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

RECOMMANDATIONS DU RAPPORT

Que le Comité des services communautaires et de protection recommande au Conseil municipal de prendre connaissance de ce rapport à titre d'information.

SYNTHÈSE ADMINISTRATIVE

Le Service paramédic d'Ottawa offre, aux résidents et aux visiteurs de la capitale du pays, des soins destinés aux patients extrahospitaliers. L'objectif du présent rapport consiste à donner un aperçu du Service paramédic d'Ottawa, dont fait partie le Centre intégré de répartition des ambulances (CIRA), et à donner de l'information sur le rendement, les programmes et les services offerts en 2020.

Ce rapport confirme qu'en 2020, le Service paramédic d'Ottawa a atteint toutes les cibles de rendement approuvées par le Conseil municipal quant aux délais d'intervention, y compris l'objectif du percentile communautaire fixé pour l'arrivée sur les lieux d'une personne formée, compétente et équipée pour assurer la défibrillation en cas d'arrêt cardiaque soudain.

En 2020, le nombre d'interventions du Service paramédic d'Ottawa a baissé de 9,5 % par rapport à l'année précédente. C'est la première fois depuis 2013 que le Service accuse une baisse du nombre d'interventions. En outre, le CIRA a répondu à 132 752 appels d'urgence, ce qui l'a obligé à mener 166 890 interventions en faisant appel à des véhicules d'urgence, soit une baisse de 7,2 % sur 2019. Le Service a aussi comptabilisé une légère réduction du nombre d'heures consacrées au délai de déchargement dans les hôpitaux pour adultes de la région d'Ottawa, ce qui représente une corrélation positive avec la baisse globale des appels et du nombre d'interventions

du CIRA. Ces baisses s'expliquent par la pandémie du nouveau coronavirus (COVID-19) qui se poursuit au moment d'écrire ces lignes.

Bien que le nombre d'interventions ait diminué, le Service a relevé les défis nouveaux et imprévus de la pandémie. Les interruptions de la chaîne logistique, la pénurie de biens d'équipement de protection individuelle, les changements dans les mesures de prévention et de contrôle des infections, les remaniements administratifs dans le dépistage des symptômes et la nécessité de s'adapter continuellement à l'évolution rapide de la crise ont été du nombre des répercussions inattendues de la COVID-19.

Dans le cadre de la prestation de services communautaires, le Service paramédic d'Ottawa continue d'être aux prises avec les difficultés du délai de déchargement. Il s'agit de la mesure du temps que les paramédics passent dans les hôpitaux à attendre le transfert de la prise en charge des patients. On commence à calculer ce délai lorsque le patient arrive au service d'urgence et passe au triage, demeure sous la garde des paramédics jusqu'à ce que le service d'urgence dispose du personnel et des ressources voulues pour prendre en charge les soins à prodiguer au patient. En 2020, le Service a consacré 46 095 heures unitaires au délai de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa, ce qui représente une moyenne de 126 heures unitaires perdues par jour, soit cinq ambulances continuellement immobilisées dans les hôpitaux sur une durée de 24 heures. Les heures consacrées au délai de déchargement représentent une perte de 55 équivalents temps plein, soit environ 6,6 millions de dollars par an. Malgré la baisse du nombre d'interventions, si le délai de déchargement continue d'évoluer au rythme décrit dans ce rapport, le Service paramédic d'Ottawa ne sera pas en mesure de respecter les normes de rendement relatives aux délais d'intervention en vertu des lois, ni les cibles approuvées par le Conseil municipal pour les prochains exercices financiers.

En 2020, le Service a continué de mettre au point des stratégies visant à maîtriser le délai de déchargement, notamment :

- en mettant à l'essai la répartition dans le cadre du système révisé d'établissement des priorités pour les patients;

- en continuant de mener le programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier;
- en continuant d'assurer le Programme d'intervention rapide des paramédics;
- en étoffant les programmes de paramédecine communautaire;
- en pérennisant le Programme TED (Targeted Engagement and Diversion).

Le Service a aussi mis en œuvre des initiatives pour améliorer ses services, notamment :

- en étoffant l'initiative de la Ville cardiosécuritaire;
- en préservant le Programme de l'Équipe de transport néonatal;
- en fortifiant le Partenariat avec le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa;
- en faisant la promotion de la Stratégie en matière de blessures causées par le stress opérationnel et de santé mentale;
- en continuant de mener le Programme de promotion de la diversité.

Sauf en 2020, année sans précédent, la demande de services augmente année après année. Depuis la fusion de la Ville d'Ottawa, le Conseil municipal a consenti des investissements pour promouvoir la croissance, s'adapter au nombre d'interventions et respecter les normes dans les délais d'intervention. Récemment, il a approuvé 14 équivalents temps plein dans le budget de 2021 en raison de la hausse de la demande de services, ce qui a été essentiel à la réalisation des programmes pendant la COVID-19.

Le Service paramédic d'Ottawa continue de surveiller les indicateurs de rendement et d'évaluer les solutions nouvelles et innovantes afin d'offrir en permanence à tous les patients des soins médicaux de la plus grande qualité.

CONTEXTE

Le Service paramédic d'Ottawa offre aux résidents et aux visiteurs de la capitale du pays des soins destinés aux patients extrahospitaliers. Chef de file dans la paramédecine, le Service tâche d'enrichir sans cesse ses connaissances et d'innover. Lorsqu'un membre du public a besoin de soins médicaux immédiats, une équipe de professionnels passionnés et très compétents est en mesure d'assurer l'excellence des soins cliniques. Cette équipe comprend les paramédics, les agents des communications, les techniciens responsables du matériel et de l'approvisionnement, les agents d'information et de formation, le personnel de l'assurance de la qualité et les employés de soutien.

Le Service paramédic d'Ottawa assure les services médicaux d'urgence sur tout le territoire de la Ville (qui s'étend sur 2 796 kilomètres carrés), tandis que le Centre intégré de répartition des ambulances (CIRA) d'Ottawa s'occupe des services de répartition sur plus de 10 000 kilomètres carrés dans l'est de l'Ontario, notamment à Ottawa, dans les Comtés unis de Prescott et Russell, dans la Ville de Cornwall, ainsi que dans les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry. Le Service offre un système intégré de soins avancés de réanimation, ce qui lui permet d'offrir des services médicaux de qualité supérieure à plus d'un million de résidents et de visiteurs.

Le 28 octobre 2004, le Comité des services de protection et d'urgence a demandé au personnel de rendre compte chaque année avant le budget, au Comité et au Conseil, des services offerts, des tendances dans l'évolution du rendement et de leurs répercussions financières, pour veiller à ce que le Service paramédic d'Ottawa puisse continuer d'atteindre les cibles du rendement. En outre, le Service présente chaque année, au ministère de la Santé, son rapport sur le rendement dans les délais d'intervention.

Le présent rapport porte essentiellement sur la demande de services (nombre d'interventions), de même que sur le rendement, les programmes et les activités du Service paramédic d'Ottawa en 2020.

ANALYSE

RÉPERCUSSIONS DE LA COVID-19

La COVID-19 a eu, sur tous les services de la Ville d'Ottawa, de profonds retentissements, qui n'ont pas épargné le Service paramédic d'Ottawa. En 2020, le Service a connu d'énormes difficultés de dotation. En particulier, au début de la pandémie, le gouvernement provincial a ordonné aux travailleurs et travailleuses de la santé qui avaient voyagé à l'étranger après le 13 mars 2020 de rester chez eux et de s'auto-isoler pendant 14 jours, qu'ils aient ou non les symptômes de la COVID-19 (en Ontario, la semaine de relâche de mars s'est étendue du 16 au 20 mars 2020). Le Service a continué de connaître toute l'année des difficultés de dotation en raison des consignes provinciales de confinement et de la quarantaine des travailleurs et travailleuses de la santé qui avaient été exposés à des cas probables de COVID-19, au travail ou ailleurs, ou qui avaient les signes ou les symptômes de la COVID-19.

En 2020, la pénurie d'équipement de protection individuelle, dont les masques respiratoires N95, a représenté une énorme difficulté pour les paramédics. Le N95 est le masque standard qu'utilisent les paramédics pour la protection respiratoire. Ils sont portables, faciles d'emploi et permettent de filtrer les minuscules matières particulaires, en assurant une protection universelle contre tous les types de virus. En raison d'une pénurie mondiale et de la difficulté de se procurer les nouveaux masques N95 de qualité médicale, le Service n'a eu d'autre choix que d'utiliser les masques N95 périmés. On a évalué le rendement des masques N95 périmés, qui ont ensuite été approuvés par un centre d'essai indépendant. En outre, le ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences a examiné et approuvé les masques N95 périmés. Dans les cas nécessaires, le Service a fait appel à différents types de respirateurs réutilisables; toutefois, le N95 est toujours le masque privilégié pour des raisons de portabilité, de facilité d'emploi et de sécurité. En 2020, le gouvernement fédéral et le gouvernement provincial ont signé, avec 3M Canada, un accord pour la production de masques N95 afin de répondre aux besoins de la province et du secteur privé. En outre, la Ville a passé à 3M sa propre commande de masques N95.

La COVID-19 a eu des répercussions sur tous les secteurs d'activité du Service paramédic d'Ottawa. Le personnel devait se présenter physiquement au travail et s'est soumis à d'importants remaniements dans ses rôles et responsabilités au quotidien. En plus de répondre aux appels passés au 9-1-1 et d'apporter de l'aide aux centres d'évaluation (écouvillonnage) de la COVID-19 de la Ville, le Service a mis sur pied

l'Équipe spéciale d'intervention auprès de la population et a commencé à travailler dans les centres de soins de longue durée. L'Équipe spéciale d'intervention des paramédics (ESIP) a joué un rôle décisif dans l'aide apportée pour endiguer les éclosions de COVID-19 et réduire les impératifs imposés aux hôpitaux de la localité. Il s'agit de l'un des nombreux exemples des moyens grâce auxquels, en travaillant en équipe, en collaborant et en se consacrant attentivement à ses activités, le personnel s'est adapté à l'évolution rapide de la crise afin de répondre aux besoins de la collectivité qu'il sert.

En 2020, le nombre d'interventions a baissé de 9,5 % par rapport à 2019. Cette baisse, qui est la première depuis 2013, est directement attribuable à la COVID-19. Comme l'indique le tableau 1, le nombre d'interventions a commencé à baisser en mars 2020, après que le gouvernement de l'Ontario a déclaré l'état d'urgence, le 17 mars 2020, en mettant en œuvre et en appliquant différents décrets d'urgence. Ces décrets ont entraîné la fermeture des établissements de travail non essentiels et ont eu pour effet d'interdire les événements et les rassemblements. Il y a donc eu une baisse considérable des activités en intérieur et en plein air, des sports organisés et des rassemblements sociaux. Le nombre d'interventions a aussi baissé en raison de l'évolution des comportements adoptés pour assurer la sécurité et la sûreté des résidents. Nous avons appris que des résidents évitaient de se rendre dans les établissements de santé parce qu'ils croyaient que les ambulances et les hôpitaux représentaient un risque élevé de transmission de la COVID-19. De mars à juillet 2020, le nombre d'interventions est resté nettement inférieur à celui de 2019 et ne s'est pas rapproché avant août du nombre d'interventions enregistré avant la pandémie.

Malgré une année difficile et les difficultés permanentes suscitées par la COVID-19, le Service a quand même pu respecter les normes de rendement prévues dans la loi et prescrites par le Conseil pour ce qui est du délai d'intervention.

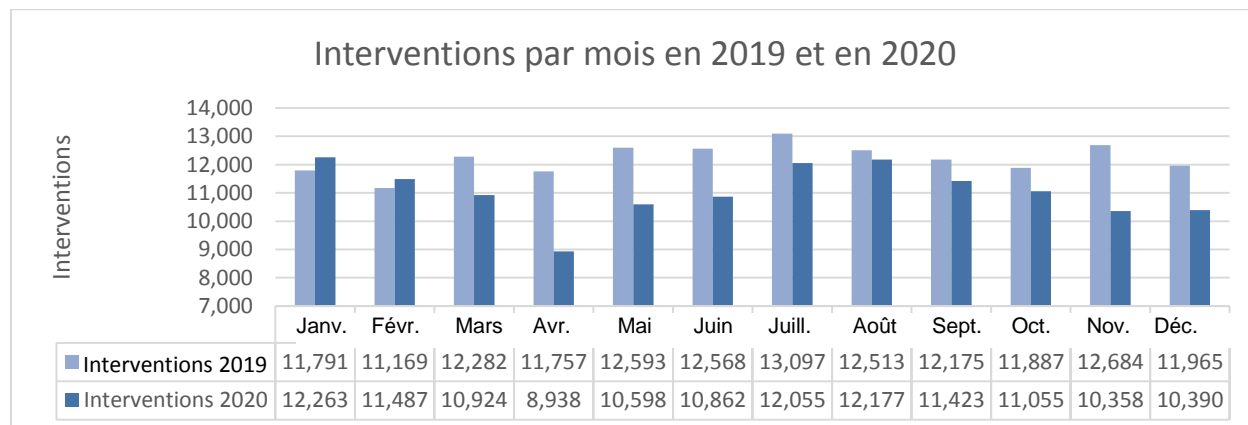


Figure 1: Délais d'intervention par mois en 2019 et en 2020

TENDANCES DE L'ÉVOLUTION DU RENDEMENT

Le Service paramédic d'Ottawa est fier d'offrir, aux résidents et aux visiteurs de la Ville, les meilleurs soins cliniques qui soient. Le Service examine et analyse à intervalles réguliers les résultats de l'évaluation des patients, les délais d'intervention, le nombre d'interventions et les délais de déchargement dans les hôpitaux. 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 reçus au 9-1-1;
- l'examen de la documentation sur les soins des patients;
- le nombre total de patients évalués, traités et transportés;
- le nombre total de ressources paramédics à consacrer aux interventions;
- les indicateurs des délais de déchargement.

Nombre d'interventions du Service paramédic

En 2020, le Service paramédic d'Ottawa a mené 132 530 interventions, ce qui représente une baisse de 9,5 % sur l'année précédente.

Même si le nombre d'interventions a baissé, le Service a éprouvé des difficultés nouvelles et inattendues en raison de la COVID-19. On ne sait pas dans quelle mesure la pandémie continuera de se répercuter sur le nombre d'interventions. Malgré l'incertitude permanente liée à la pandémie, il est très probable que le nombre d'interventions remonte, et le Service paramédic d'Ottawa aura, dans les prochaines années, du mal à respecter les normes de rendement de la loi pour les délais d'interventions et les cibles approuvées par le Conseil municipal. Le Service devra continuer d'investir dans les moyens à prendre pour s'adapter à la croissance de la population et au vieillissement des patients.

Le tableau 1 fait état de l'évolution, dans les cinq dernières années, du nombre d'interventions et du pourcentage annuel de variation.

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

Année	Interventions	% de variation
2016	137 995	
2017	139 514	1,1 %
2018	144 309	3,4 %
2019	146 481	1,5 %
2020	132 530	-9,5 %

Normes des délais d'intervention du Service paramédic

Dans la structure-cadre de compte rendu de la loi, le délai d'intervention s'entend du temps écoulé entre le moment où la première unité du Service paramédic reçoit l'appel de service et le moment de l'arrivée de l'équipe paramédic (soit l'ambulance ou l'unité

d'intervention paramédic) sur les lieux. Les délais d'intervention sont mesurés dans l'ensemble de la province et sont publiés sur le site Web du ministère de la Santé.

Le rendement du point de vue des délais d'intervention est calculé selon l'Échelle de triage et de gravité (ETG) du Canada, qui attribue une note pour l'acuité (gravité) de la maladie ou de la blessure du patient. Le niveau 1 de l'ETG correspond à la maladie ou à la blessure la plus aiguë, et le niveau 5, à la maladie ou à la blessure la moins aiguë. Le ministère de la Santé détermine le délai cible pour les patients du niveau 1 de l'ETG, alors que le rang en percentile correspond à la norme de rendement approuvée par le Conseil municipal. Le pourcentage représente la fréquence selon laquelle un(e) paramédic est arrivé(e) sur les lieux pour prodiguer des soins aux patients dans le délai d'intervention cible fixé, qui correspond à la note de l'ETG.

La note de l'ETG ne peut être calculée que lorsque le paramédic est arrivé sur les lieux et qu'il a procédé à l'évaluation médicale.

Le tableau 2 fait état des normes et des résultats du point de vue des délais d'intervention en vertu de la loi pour la période comprise entre 2016 et 2020 selon les différentes catégories de l'ETG. En 2020, le Service paramédic d'Ottawa a atteint, pour la quatrième année consécutive, la cible en percentile approuvée par le Conseil dans toutes les catégories de l'ETG.

Tableau 2: Résultats relatifs aux délais d'intervention, de 2016 à 2020

Catégorie (gravité de l'état)	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2016	2017	2018	2019	2020
--	---	---	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

ETG 1 (Réanimation)	8 : 00 ¹	75 %	73,2 %	77,3 %	78,0 %	75,1 %	75,7 %	Cible de ren de me nt co mm una utai re pou
ETG 2 (Urgence)	10 : 00	75 %	78,6 %	79,6 %	80,3 %	77,2 %	76,6 %	
ETG 3	15 : 00	75 %	90,9 %	91,2 %	91,5 %	88,9 %	89,1 %	
ETG 4	20 : 00	75 %	95,6 %	94,8 %	94,8 %	93,5 %	94,4 %	
ETG 5	25 : 00	75 %	97,5 %	97,1 %	96,6 %	96,5 %	96,6 %	

r les arrêts cardiaques

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 accessible au public ou qu'un paramédic, un agent de police, un pompier ou un membre du personnel de la sécurité d'OC Transpo équipé d'un défibrillateur externe automatique dans son véhicule arrive sur les lieux.

Le tableau 3 fait état du rendement de la Ville d'Ottawa par rapport à la norme correspondant au délai d'intervention prévu dans la loi pour les arrêts cardiaques soudains. Le Service paramédic d'Ottawa continue de respecter le délai d'intervention de la loi.

¹ Obligatoire selon la réglementation provinciale

Tableau 3: Résultats relatifs au délai d'intervention

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Percentile approuvé par le Conseil	2016	2017	2018	2019	2020
Arrêt cardiaque soudain	6 : 00 ²	65 %	69,3 %	68,2 %	73,2 %	76,1 %	77,3 %

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

Le Centre intégré de répartition des ambulances (CIRA) d'Ottawa 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 2020, le CIRA d'Ottawa a répondu à 132 752 appels d'urgence, ce qui a nécessité 166 890 interventions en faisant appel à des véhicules d'urgence : il s'agit d'une baisse de 7,2 % par rapport à 2019. 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 l'équipe de paramédics reçoit l'appel d'urgence. Les centres de répartition doivent rendre compte chaque année, au

² Obligatoire selon la réglementation provinciale

ministère de la Santé, du pourcentage de cas dans lesquels ce processus est réalisé en moins de deux minutes.

Le tableau 4 fait état des délais de traitement des appels du CIRA d'Ottawa pour les patients évalués au niveau 1 de l'ETG et pour ceux qui sont victimes d'un arrêt cardiaque soudain.

Tableau 4: Délais de traitement des appels du CIRA

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Percentile	2016	2017	2018	2019	2020
ETG 1	2 : 00	80 %	84,8 %	80,4 %	84,6 %	82,5 %	80,2 %
Arrêt cardiaque soudain	2 : 00	75 %	87,5 %	81,0 %	86,0 %	86,3 %	81,9 %

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

Les délais de déchargement dans les hôpitaux ont des incidences considérables sur la capacité du Service paramédic d'Ottawa à répondre aux appels suivants, ainsi qu'à respecter les normes relatives aux délais d'intervention. Le Service calcule le nombre d'ambulances à prévoir pour servir la communauté, en sachant que les équipes paramédics ne seront pas immobilisées pour une durée indéterminée dans les hôpitaux à cause des délais de déchargement. Les délais de déchargement excessifs donnent lieu à des périodes au cours desquelles le Service est dans l'impossibilité de transporter les patients suivants à l'hôpital, puisque toutes les équipes paramédics répondent à des appels ou sont retardées par les déchargements et sont donc indisponibles pour répondre aux appels suivants dans la collectivité. Le délai de déchargement crée un

risque inutile dans la collectivité. En 2020, le Service a consacré 46 095 heures unitaires à des délais de déchargement dans les hôpitaux d'Ottawa, ce qui représente une moyenne de 126 heures-unités perdues chaque jour, soit cinq ambulances immobilisées en continu dans les hôpitaux sur une durée de 24 heures. Le nombre d'heures de délai de déchargement représente une perte de 55 équivalents temps plein, soit approximativement 6,6 millions de dollars par an.

La cible de rendement reconnue dans la profession correspond au transfert de la prise en charge dans les 30 minutes au 90^e percentile. Comme l'indique le tableau 5, le nombre de minutes de transfert de la prise en charge des services d'urgence pour adultes dans les hôpitaux de la région d'Ottawa n'atteint pas, au 90^e percentile, cette cible de rendement.

Tableau 5: Délais de déchargement au 90^e percentile dans les services d'urgence pour adultes dans les hôpitaux de la région d'Ottawa

Établissement	Transfert de la prise en charge au 90 ^e percentile (en minutes)	Transfert de la prise en charge au 90 ^e percentile (en minutes)
	2019	2020
L'Hôpital d'Ottawa – Campus général	101,83	74,63
L'Hôpital d'Ottawa – Campus Civic	102,43	72,32
Hôpital Montfort	63,60	79,02
Queensway Carleton Hospital	82,98	70,48

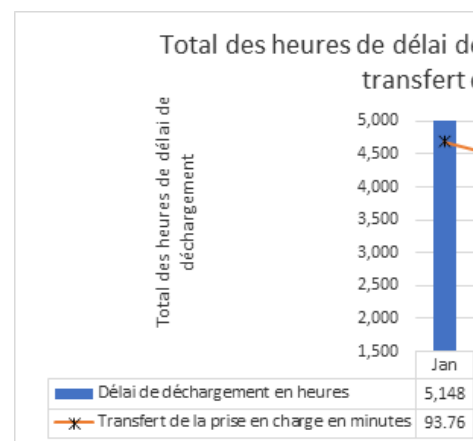


Figure 2: Relation entre le délai de déchargement mensuel dans tous les hôpitaux d'Ottawa par mois et le transfert de la prise en charge au 90^e percentile

Le Service constate que le délai de déchargement constitue un problème partout en Ontario et que les causes explicatives pourraient être 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). Tous ces problèmes relèvent des hôpitaux et échappent à la maîtrise de la Ville d'Ottawa, qui ne peut ni les résoudre, ni les atténuer. Or, le délai de déchargement empêche le Service de respecter les exigences de la loi et les cibles de rendement approuvées par le Conseil municipal pour les délais d'intervention. Le plan de rendement du point de vue des délais d'intervention du Service ne prévoit pas de délai de déchargement excessif qui l'empêche de respecter les exigences de la loi.

Selon l'objectif du Service, les hôpitaux doivent tout de suite accepter le transfert de la prise en charge des patients qui leur sont confiés par les paramédics. Ces derniers sont ensuite disponibles pour répondre aux appels de service suivants dans la collectivité. Les résidents s'attendent à ce que les ambulances soient disponibles lorsqu'on en a besoin et méritent de savoir qu'elles le seront effectivement. Il faut signaler que le Service paramédic d'Ottawa continuera de collaborer avec les hôpitaux pour mettre au point des indicateurs de délai de déchargement utiles à chaque partenaire comme au patient.

En 2020, le Service a continué de mettre au point des stratégies visant à maîtriser le délai de déchargement, notamment :

- en mettant à l'essai un programme pilote de distribution révisé basé sur la priorité des patients;
- en continuant de mener le programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier;
- en continuant d'assurer le Programme des unités d'intervention des paramédics;
- en étoffant les programmes de paramédecine communautaire;
- en pérennisant le Programme TED (Targeted Engagement and Diversion).

Mise à l'essai du programme pilote de distribution révisé basé sur la priorité des patients

En novembre 2020, le Service paramédic d'Ottawa, L'Hôpital d'Ottawa, le Queensway Carleton Hospital et l'Hôpital Montfort ont commencé à mettre à l'essai, pour les patients sur le territoire de la Ville, un modèle de distribution révisé et fondé sur la capacité.

Les objectifs de l'essai du programme pilote de distribution révisé basé sur la priorité des patients consistent à :

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

En 2021, le Service paramédic d'Ottawa et les hôpitaux locaux continueront de travailler de concert pour évaluer et affiner le système d'établissement des priorités pour les patients.

Programme pilote 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 locaux 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 affecté au déchargement dans les services d'urgence des hôpitaux. Le Programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier accélère le transfert des soins. Les paramédics peuvent ensuite reprendre plus rapidement le service à assurer dans la collectivité. En 2020, le gouvernement provincial a versé 1,5 million de dollars pour l'exercice financier. Le Programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier est efficace, même si le Service paramédic d'Ottawa comptabilise toujours plus de 46 000 heures de délai de déchargement. Les hôpitaux doivent mettre au point d'autres stratégies d'atténuation afin de réduire le délai de déchargement. Il n'empêche que le Service continue de rechercher des moyens d'améliorer le Programme pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier (pour l'étendre) et de réduire le délai de déchargement.

Unité d'intervention des paramédics

L'Unité d'intervention des paramédics est un véhicule doté d'un paramédic de soins primaires. Les véhicules sont répartis stratégiquement dans la ville pour accélérer les interventions et entamer la prise en charge des patients. Dès qu'il arrive sur les lieux, le paramédic de l'Unité d'intervention des paramédics évalue le patient et peut réduire la priorité de l'appel ou même annuler la demande de transport en ambulance. Cette unité sert le secteur géographique qui lui est confié. Puisqu'elle ne transporte pas de patients dans les hôpitaux, elle peut intervenir immédiatement pour donner suite aux appels suivants de service dans la collectivité. Le modèle de l'Unité d'intervention des paramédics est une pratique exemplaire de la profession et est appliqué depuis plus de 14 ans.

En 2020, les unités d'intervention des paramédics ont mené 16 109 interventions. Le programme des unités d'intervention des paramédics respecte à 76,7 % la norme de rendement de huit minutes pour le délai d'intervention.

Programme de paramédecine communautaire

Le Programme de paramédecine communautaire fait appel à des paramédics spécialisés qui doivent procéder à des évaluations, à des diagnostics et à des traitements dans la collectivité. Les paramédics affectés à ce programme n'attendent

pas les appels du 9-1-1 pour intervenir. Ce programme est mené de concert avec les hôpitaux, le Réseau local d'intégration des services de santé et les équipes de soins de santé pour prodiguer les soins nécessaires longtemps avant de recevoir les appels d'urgence. Les responsables de ce programme servent les populations vulnérables, les personnes atteintes de maladies chroniques et les aînés qui préfèrent être soignés chez eux ou dans leur résidence.

Partenariat avec l'Équipe de santé familiale West Carleton

Depuis 2014, le Service paramédic d'Ottawa se consacre, avec l'Équipe de santé familiale West Carleton, à la réalisation d'un programme de paramédecine communautaire financé par le ministère de la Santé. En 2020, deux paramédics communautaires ont été affectés à ce programme et ont soigné plus de 100 clients dans la collectivité.

Les paramédics communautaires font partie intégrante de l'Équipe de santé familiale et sont chargés de se rendre dans les domiciles des clients qui ont des besoins médicaux complexes. Le Programme de paramédecine communautaire vise à améliorer ou à préserver la qualité de vie des patients et à réduire les besoins et leur incidence sur les services de santé. Ce programme est particulièrement utile pour les clients qui habitent les zones rurales et qui souhaitent se faire soigner à la maison.

Équipe spéciale d'intervention des paramédics

En 2020, nous avons mis sur pied l'équipe spéciale d'intervention des paramédics. Fruit d'un partenariat qui réunit le Service paramédic d'Ottawa, L'Hôpital d'Ottawa et le Programme régional des paramédics de l'est de l'Ontario, cette équipe offre des services de santé aux résidents des foyers de soins de longue durée et des maisons de retraite, aux clients qui vivent dans des habitations collectives, aux patients qui ont des problèmes médicaux complexes et qui vivent dans la collectivité et aux clients de l'Équipe de santé familiale inuite d'Akusivic. L'équipe spéciale d'intervention des paramédics fait partie intégrante de l'équipe d'intervention dans les éclosions de COVID-19 dans les foyers de soins de longue durée. En plus d'offrir des soins dans ces foyers, cette équipe a pu réduire le nombre d'appels de services paramédicaux et de transport dans les hôpitaux. Elle s'est occupée de 2 406 patients, a mené plus de 1 424

tests d'écouvillonnage de la COVID-19 et est intervenue dans 13 foyers de soins de longue durée et maisons de retraite dans lesquels il y a eu des éclosions.

Programme de vaccination contre la grippe

À la fin de 2020, le Service paramédic d'Ottawa a reconduit sa clinique annuelle d'administration par les pairs du vaccin contre la grippe à l'intention des membres de la Direction générale des services de protection et d'urgence et de leur famille. Ce programme, lancé il y a plus de 10 ans, a permis de procéder à plus de 1 000 vaccinations, soit presque le double du nombre de 2019. Les vaccins sont offerts sans frais dans le cadre du Programme universel de vaccination contre la grippe du gouvernement provincial.

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. Il existe depuis 2013 et vise à recenser et à aider les sans-abris vulnérables aux prises avec des problèmes de toxicomanie. En outre, le Programme TED permet de venir en aide aux personnes qui ont des problèmes de santé mentale permanents et qui appellent souvent au 9-1-1. Grâce au Programme TED, les paramédics peuvent conduire les personnes itinérantes dans des cliniques spécialisées, plutôt que dans les services d'urgence des hôpitaux. Cette initiative exceptionnelle vise à offrir des soins rehaussés et spécialisés à la population des patients vulnérables en réduisant la demande exprimée pour le Service paramédic. En 2020, près de 900 personnes ont été conduites aux Bergers de l'espoir, plutôt que dans des services d'urgence.

INITIATIVES D'AMÉLIORATION DES SERVICES

En 2020, le Service paramédic d'Ottawa a réalisé des nouvelles initiatives et poursuivi des initiatives existantes afin d'améliorer les services offerts à la collectivité d'Ottawa.

Une ville sécuritaire

L'initiative « Une ville sécuritaire » s'inscrit dans un partenariat qui réunit le Service paramédic d'Ottawa, la Fondation des maladies du cœur, la Fondation des soins

avancés en urgence coronarienne du Canada, Maharaja's Ball et des entreprises privées. Cette initiative comprend le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui a été lancé en 2001 et qui regroupe aujourd'hui plusieurs partenaires municipaux et institutionnels. Ce programme a permis d'installer et de contrôler plus de 1 200 défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans des édifices publics et privés, notamment dans les véhicules de police, d'incendies et d'OC Transpo, ainsi que dans toutes les stations de l'O-Train.

Depuis qu'il a vu le jour, le Programme de défibrillateurs accessibles au public a directement permis à des passants de sauver 141 vies. En 2020, avant et pendant la pandémie de COVID-19, l'équipe d'éducation et formation publique du Service a donné à 2 459 représentants, essentiellement du Service de police d'Ottawa, du Service des incendies et du personnel de la Ville, 223 cours sur le secourisme, la réanimation cardiorespiratoire et les défibrillateurs externes automatisés.

De plus, en 2020, on a déployé un défibrillateur externe automatisé (DEA) pour intervenir dans 22 cas d'arrêts cardiaques soudains dans la collectivité, en plus d'assurer la défibrillation à cinq occasions pour sauver des vies. Le Programme de défibrillateurs accessibles au public a aussi permis de déployer plusieurs DEA dans les sites de dépistage de la COVID-19, les centres de répit et les refuges auxiliaires sur tout le territoire de la Ville.

Programme pilote de l'Équipe de transport néonatal

En 2019, la ministre de la Santé de l'Ontario a annoncé que le ministère financerait, à hauteur de 6,8 millions de dollars, cinq ambulances dotées d'un matériel spécialisé et une équipe de paramédics dans les « régions clés partout dans la province » afin d'assurer le transport en ambulance des nouveau-nés de l'Ontario qui ont besoin de soins spécialisés. En 2020, le Service paramédic d'Ottawa a reçu 481 090 \$ pour financer et doter en personnel l'intégralité d'une ambulance spécialisée, équipée pour assurer le transport des patients nouveau-nés atteints de maladies graves et pour assurer le service régional dans l'est de l'Ontario. En 2020, l'équipe a répondu à 325 appels, ce qui a donné lieu à 1 100 heures de service.

Partenariat avec le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa

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

Stratégie en matière de blessures causées par le stress opérationnel et de santé mentale

En réaction aux modifications apportées en 2017 à la loi qui reconnaît l'état de stress post-traumatique (ESPT) comme maladie professionnelle chez les paramédics et les agents des communications, le Service paramédic d'Ottawa a mis au point la Stratégie de la santé mentale, consacrée à la prévention, à la sensibilisation et à l'aide à offrir. Jusqu'à maintenant, tout le personnel de première ligne a suivi une formation dans le cadre du programme « En route vers la préparation mentale », qui vise à améliorer le bien-être et la résilience des paramédics du point de vue de la santé mentale.

Le Service paramédic d'Ottawa participe à la recherche sur la santé mentale en siégeant au Comité du Réseau de collaboration pour la santé mentale des premiers intervenants, avec le Service des incendies et le Service de police d'Ottawa. Dans le cadre du Réseau de collaboration pour la santé mentale des premiers intervenants, la clinique de santé pour le traitement des blessures de stress opérationnel accueille les paramédics recensés par l'équipe des pairs aidants du Service paramédic d'Ottawa qui peuvent avoir besoin d'une aide complémentaire. Les paramédics ont accès en temps voulu à un psychiatre diplômé. En 2020, la clinique a reçu 16 recommandations du Service paramédic d'Ottawa.

L'Équipe des pairs aidants du Service paramédic d'Ottawa est constituée de 45 membres, qui apportent au personnel un soutien affectif dans le traitement des facteurs de stress professionnel et personnel. Les membres de cette équipe offrent, à

tous les nouveaux employés du Service, une formation et de l'aide essentielles au maintien d'un milieu de travail sain. La pandémie a donné lieu à des demandes d'aide supplémentaires : le confinement et les quarantaines obligatoires sont difficiles pour le personnel. Pendant la COVID-19, l'Équipe des pairs aidants a continué d'offrir de l'aide en présentiel (en respectant la distanciation physique et en portant le masque) et a fait le point auprès des employés confinés.

À la fin de 2020, le Service paramédic d'Ottawa a noué, avec le Centre de santé mentale Royal Ottawa, un partenariat pour offrir aux membres de l'Équipe des pairs aidants de l'aide dans la santé mentale. De plus, en 2021, nous lancerons une application mobile d'entraide (OnCall) à l'intention des paramédics, des pompiers, des agents de police, du personnel des établissements correctionnels et des communicants dans le domaine de la sécurité publique.

Programme de promotion de la diversité

Le Service paramédic d'Ottawa a mis sur pied le Programme de promotion de la diversité, dont l'objectif est d'informer le personnel et de promouvoir la participation parmi les collègues et les patients. Dans le cadre d'événements et d'activités de rapprochement, le Service a continué de mobiliser le personnel en respectant trois grands objectifs :

- promouvoir la diversité à l'heure actuelle au sein du Service paramédic;
- mobiliser les communautés diverses d'Ottawa et nouer des relations avec elles, pour permettre au Service de savoir comment il peut mieux répondre à leurs besoins exceptionnels;
- améliorer la diversité grâce à des stratégies de recrutement et de fidélisation pour que le Service soit plus représentatif de la collectivité qu'il sert.

En 2020, les membres du Programme de promotion de la diversité ont participé à un large éventail d'activités et d'initiatives. Le Camp de sensibilisation au travail des paramédics (CSTP), qui dure une semaine et qui permet aux jeunes d'apprendre à devenir paramédics, est désormais offert sur une plateforme virtuelle. Dans l'ensemble, 19 jeunes ont participé à ce camp virtuel; cinq autres jeunes qui souhaitaient y

participer ont été inscrits dans une liste d'attente. Les membres du Programme de promotion de la diversité ont également participé à plusieurs exposés en ligne sur la formation et les perspectives professionnelles.

En 2020, le Service paramédic d'Ottawa a salué plusieurs initiatives, en plus d'y participer et de donner de l'information à ses employés, notamment la Journée internationale des personnes handicapées, le Nouvel An chinois, le Mois de l'histoire des Noirs, les campagnes de sensibilisation au cancer du sein et au cancer de la prostate (« Movember »), la Semaine de la fierté, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales, la Journée du chandail orange, la Journée mondiale de prévention du suicide, la campagne « Des sirènes pour la vie », la Journée de sensibilisation à l'état de stress post-traumatique, la Journée nationale des peuples autochtones, la Semaine nationale des opérateurs en télécommunications, la Journée mondiale de la justice sociale, la Journée internationale des femmes, la Journée internationale en rose, la Journée Bell Cause, le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes, la Saint-Jean-Baptiste et la Journée du Souvenir Trans.

REGARD SUR L'AVENIR

Le Service paramédic d'Ottawa a toujours la volonté d'établir une relation responsable, ouverte et transparente avec la collectivité et entend continuer de respecter les normes de rendement de la loi.

Le Service s'attend à ce que le nombre d'appels augmente en 2021 et continuera de mettre en œuvre des stratégies destinées à réduire le nombre d'appels et à optimiser la répartition des patients parmi les hôpitaux locaux.

Le Service continuera aussi de se consacrer au projet de construction d'une installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest, afin de mieux répondre aux impératifs de la croissance sur tout le territoire de la Ville et aux exigences de la loi relativement au délai d'intervention. Comme l'indique le Rapport annuel de 2019 du Service paramédic d'Ottawa, le Quartier général du Service paramédic a atteint le maximum de sa capacité dans le déploiement et la dotation des véhicules. C'est pourquoi le Service souhaite faire l'acquisition d'un établissement secondaire dans le secteur ouest de la Ville.

En 2021, le Service reverra les offres déposées dans le cadre d'une demande de manifestations d'intérêt (DMI) pour repérer le site et la méthode de réalisation privilégiés. La DMI est la première étape du processus d'approvisionnement en trois étapes et sera suivie d'une demande de qualification et d'une demande de propositions. Le Service est en train d'évaluer la viabilité d'un partenariat public-privé (PPP) pour ce projet et mènera, conformément à la Politique sur les PPP de la Ville, une évaluation stratégique et l'analyse du dossier de rentabilisation. Ce PPP est avantageux, puisque la Ville n'a pas à avancer les investissements ni à augmenter sa dette pour financer la construction de l'Installation de déploiement des paramédics dans l'ouest. Lorsque cette installation sera construite, le Service disposera d'un établissement prêt à exploiter et qui sera loué à bail sur un horizon temporel fixe (soit une durée de 30 ans); dans le cadre de ce bail, la propriété de l'installation sera cédée à la Ville à la fin de la durée du financement capitalisé. La Ville et le gouvernement provincial se partageront en parts égales (50/50) les loyers annuels.

Le Quartier général du Service paramédic d'Ottawa, situé au 2465, promenade Don-Reid, a été construit dans le cadre d'un PPP, et à l'heure actuelle, le gouvernement provincial consacre 50 % du financement aux annuités des loyers.

Le budget des dépenses en immobilier pour la construction de l'installation de déploiement des paramédics dans le secteur ouest permettra de financer les honoraires des experts-conseils pour la conception de l'installation, ainsi que l'équipement opérationnel distinct de l'installation et les fournitures.

En 2021, le Service continuera de mettre en œuvre les initiatives existantes d'amélioration des services ainsi que deux programmes : le Programme de paramédecine communautaire pour les soins spéciaux à domicile et le Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée. À la fin de 2020, le Service a appris que ces deux programmes justifiaient un nouveau financement provincial pour l'exercice financier 2021 et les exercices suivants.

Le Programme paramédecine communautaire pour les soins spéciaux à domicile offre, dans la collectivité, des soins auxiliaires intensifs aux patients dont les besoins en soins sont complexes. Nombre de ces patients sont en crise et ont besoin d'un niveau supérieur de soins pour rester dans leur domicile. Ce programme constitue un modèle

de coordination rehaussé qui offre de l'aide dans le secteur des soins à domicile et dans la collectivité, afin d'aider les patients et leurs soignants et de leur permettre de rester en sécurité dans leur domicile. Les paramédics communautaires font partie intégrante de l'équipe, en assurant des visites et des évaluations à domicile et en menant des interventions médicales rapides dans les cas nécessaires.

Le Programme de paramédecine communautaire pour les soins de longue durée apporte de l'aide aux aînés qui attendent d'être placés dans des foyers de soins de longue durée ou qui seront bientôt éligible d'y être placés, pour pouvoir rester dans leur domicile le plus longtemps possible. Les paramédics communautaires assureront les évaluations courantes et la surveillance en faisant des visites à domicile, en télésurveillant les patients et en menant des évaluations et des interventions d'urgence pour les problèmes aigus. Les objectifs de ce programme consistent à stabiliser la trajectoire des maladies des clients, à réduire les visites dans les services d'urgence des hôpitaux et à améliorer la qualité de vie des patients.

Le Service se penche sur une autre initiative envisageable, qui consiste à mettre sur pied une équipe d'intervention pour les problèmes de santé mentale. Cette initiative vise à améliorer l'intervention de la Ville pour donner suite aux demandes de services dans les plaintes sur la santé mentale. Une équipe d'intervention pour la santé mentale, constituée d'un paramédic et d'un autre professionnel de la santé, donnera suite aux appels passés au 9-1-1 afin de donner suite aux plaintes sur les problèmes de santé mentale. L'Équipe d'intervention pour la santé mentale assure une approche concertée dans les appels sur les problèmes de santé mentale : dans ces interventions, les personnes visées reçoivent des soins et des traitements appropriés. Le personnel soumettra au Comité, à la fin de 2021, un rapport sur les exigences de cette initiative.

Les effets de la pandémie de la COVID-19 continuent de nous affecter et d'évoluer. En 2021, le Service paramédic d'Ottawa travaillera de concert et en collaboration avec Santé publique Ottawa, L'Hôpital d'Ottawa et d'autres partenaires dans les soins de santé pour vacciner les membres de la collectivité. Le personnel continue de démontrer une grande capacité d'adaptation et une forte résilience en réaction à l'évolution constante des besoins de la collectivité.

Le Service paramédic d'Ottawa est une équipe d'employés passionnés et très compétents, qui offrent des soins communautaires urgents et, à une époque plus récente, non urgents. Le Service paramédic continuera de surveiller le rendement et les tendances et en rendra compte au Conseil municipal dans le Rapport annuel de 2021.

RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES

Il n'y a aucune répercussion sur les zones rurales relativement à ce rapport.

CONSULTATIONS

Il n'y a pas eu de consultation à mener dans le cadre de ce rapport d'information.

RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES

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

RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES

Il n'y a aucune répercussion sur la gestion des risques relativement à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES BIENS

Il n'y a aucune répercussion sur la gestion des biens relativement à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES

Il n'y a aucune répercussion financière relativement à ce rapport. L'installation de déploiement des paramédics dans l'ouest fait partie du budget des dépenses en immobilisations de 2021, et le total des crédits du projet s'établit à 3,5 millions de dollars, qui sont financés grâce à des redevances d'aménagement de 70 %.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Service paramédic d'Ottawa prodigue des soins aux patients en situation de handicap, conformément aux obligations que lui imposent 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. Chaque année, 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 (PAMVO). Malgré les retards causés par la pandémie, une stratégie de communication permettra de mettre en lumière le plus tôt possible la politique 1.8 (sur le transport des passagers dans les véhicules d'urgence) du Service paramédic d'Ottawa et l'inclusion des aidants et des animaux d'assistance.

RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT

Il n'y a aucune répercussion sur l'environnement relativement à ce rapport.

RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES

Il n'y a aucune répercussion technologique relativement à ce rapport.

PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL

Il n'y a aucune répercussion sur les priorités du mandat du Conseil relativement à ce rapport.

SUITE À DONNER

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