

**Report to  
Rapport au :**

**Community and Protective Services Committee  
Comité des services communautaires et de protection  
17 September 2020 / 17 septembre 2020**

**and Council  
et au Conseil  
23 September 2020 / 23 septembre 2020**

**Submitted on September 8, 2020  
Soumis le 8 septembre 2020**

**Submitted by  
Soumis par :  
Peter Kelly, Chief (A) / chef par intérim,  
Ottawa Paramedic Service / Service paramédic d'Ottawa**

**Contact Person  
Personne-ressource :  
Manon Lavergne, Program Manager (A), Operational Support Services /  
gestionnaire de programme par intérim, Soutien Opérationnel,  
Ottawa Paramedic Service / Service paramédic d'Ottawa  
613-580-2424 ext. / poste 28988, [Manon.Lavergne@ottawa.ca](mailto:Manon.Lavergne@ottawa.ca)**

**Barbara Stacey, Specialist, Strategic Programs & Project / spécialiste,  
Programmes et projets, Ottawa Paramedic Service / Service paramédic d'Ottawa  
613-580-2424 ext. / poste 21175, [Barbara.Stacey@ottawa.ca](mailto:Barbara.Stacey@ottawa.ca)**

**Quartier : CITY WIDE / À L'ÉCHELLE DE LA VILLE      N° de dossier : ACS2020-EPS-GEN-0005**

**SUBJECT: Ottawa Paramedic Service 2019 Annual Report**

**OBJET : Rapport annuel de 2019 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 de recevoir le rapport aux fins d'information.

## **RÉSUMÉ**

Le Service paramédic d'Ottawa offre à la population et aux visiteurs de la capitale nationale des soins adaptés à l'extérieur de l'hôpital. Le présent rapport vise à donner un aperçu de celui-ci, à présenter son rendement pour l'année précédente ainsi qu'à fournir de l'information sur certains des programmes et des services efficaces offerts en 2019.

En 2019, le Service paramédic d'Ottawa a procédé à 146 481 interventions, ce qui représente une hausse de 1,5 % par rapport à l'année précédente. Le personnel continuera d'assurer un suivi de la demande de service et des nouvelles tendances, et rendra compte des répercussions au Conseil.

Le Service paramédic d'Ottawa doit toujours composer avec les délais de déchargement aux urgences des hôpitaux de la région d'Ottawa. Il s'agit d'une mesure du temps que les paramédics passent dans les hôpitaux à attendre le transfert de prise en charge. Le calcul commence lorsque le patient est passé au triage, mais qu'il demeure sous les soins des paramédics en attendant que le personnel hospitalier soit prêt à le prendre sous sa responsabilité. En 2019, les délais de déchargement du Service dans les hôpitaux pour adultes de la région se chiffraient à 53 663 heures, soit une moyenne de 147 heures perdues chaque jour, ou de six véhicules retenus à l'hôpital par période de 24 heures. Ces heures perdues représentent une perte de 64 équivalents temps plein ou d'environ 7,7 millions de dollars par année. Si les délais de déchargement continuent de se maintenir, le Service paramédic ne sera en mesure de respecter ni les normes prévues par la loi quant aux délais d'intervention ni les cibles approuvées par le Conseil pour les prochaines années.

Le présent rapport confirme qu'en 2019, le Service paramédic a atteint les cibles de rendement relatif aux délais d'intervention approuvées par le Conseil, y compris l'objectif de rang centile fixé concernant l'arrivée sur place d'une personne formée, qualifiée et équipée pour effectuer une défibrillation en cas d'arrêt cardiaque soudain.

Afin de répondre à l'accroissement de la demande, le Service paramédic a aussi continué d'appliquer de nombreuses stratégies d'atténuation, comme :

- le programme d'intervention rapide des paramédics;
- le projet pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier;
- le programme de paramédecine communautaire offert en partenariat avec l'Équipe de santé familiale West Carleton;
- le programme TED (Targeted Engagement and Diversion);
- la veille stratégique en matière de sécurité publique;
- l'initiative « Une ville cardiosécuritaire »;
- le projet pilote d'équipe de transport néonatal;
- le partenariat avec le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa;
- la stratégie en matière de blessure de stress opérationnel et de santé mentale;
- le programme des champions de la diversité.

Depuis la fusion de la Ville d'Ottawa, la demande pour le Service paramédic a augmenté d'année en année. Le Conseil a consenti des investissements au cours des 15 dernières années pour répondre à cette croissance et au volume d'interventions, et satisfaire aux normes en matière de délais d'intervention. La croissance de la demande se poursuit et, pour y faire face, le Conseil a approuvé dans son budget de 2020 l'embauche de 14 équivalents temps plein.

Le Service paramédic continue de faire le suivi des indicateurs de rendement et d'étudier de nouvelles solutions novatrices afin de fournir des soins de santé de la plus grande qualité à tous les patients.

## **CONTEXTE**

Le Service paramédic d'Ottawa (SPO) travaille au service de la population et des visiteurs de la capitale nationale en leur offrant des soins adaptés à l'extérieur de l'hôpital. Il est un chef de file dynamique de la prestation et de l'amélioration des services paramédicaux, et est constamment en quête de nouvelles connaissances et de techniques novatrices. Lorsqu'un membre du public a besoin de soins médicaux immédiats, c'est une équipe d'employés dévoués et hautement compétents qui passe à

l'action en offrant des soins cliniques d'excellence. Cette équipe est formée de paramédics, d'agents des communications, de techniciens responsables du matériel et de l'approvisionnement, de formateurs ainsi que de personnel d'assurance de la qualité et de soutien essentiel.

Le Service paramédic d'Ottawa assure la prestation de services médicaux d'urgence dans la ville d'Ottawa, sur une superficie de 2 796 kilomètres carrés, tandis que le Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa s'occupe des services de répartition pour un territoire faisant plus de 10 000 kilomètres carrés dans l'est de l'Ontario, qui comprend les Comtés unis de Prescott et Russell, la cité de Cornwall ainsi que les Comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry. Le Service paramédic possède un système de soins avancés en réanimation entièrement intégré, qui lui permet d'offrir des services médicaux à la fine pointe de la technologie à plus d'un million de résidents et de visiteurs.

Dans le cadre d'un accord avec le ministère de la Santé (MSAN), la Ville d'Ottawa gère le Service paramédic et obtient une accréditation tous les trois ans. En 2019, au terme d'un examen complet de ses services, le Service paramédic d'Ottawa a vu renouvelée son accréditation pour trois nouvelles années. Il a en outre reçu des félicitations sur plusieurs aspects, notamment l'excellente qualité des soins offerts par ses paramédics. Les paramètres de son mandat sont définis dans une entente sur les services d'ambulance terrestres ainsi que dans la *Loi sur les ambulances*. Le gouvernement provincial finance 50 % des services d'ambulance terrestres à Ottawa et assume la totalité des coûts liés au Centre intégré de répartition des ambulances.

Le 28 octobre 2004, le Comité des services de protection et d'urgence a exigé que le personnel présente chaque année au Conseil et au Comité, avant le dépôt du budget, un rapport sur les tendances du rendement, les stratégies d'atténuation et les répercussions financières connexes pour veiller à ce que le Service paramédic continue d'atteindre ses objectifs de rendement de référence. Le Service paramédic d'Ottawa présente également un rapport annuel sur son rendement en matière de délais d'intervention au MSAN.

Le présent rapport fait état de la demande de service (volume d'interventions) ainsi que du rendement du Service pour 2019.

## **ANALYSE**

### **Tendances de rendement**

La priorité absolue du Service paramédic d'Ottawa est d'offrir les meilleurs soins cliniques possible aux résidents et aux visiteurs d'Ottawa. Il analyse régulièrement ses délais d'intervention, son volume d'interventions, les délais de déchargement et les résultats pour les patients afin d'optimiser le déploiement des paramédics et le recours à ceux-ci. Les principaux indicateurs qui permettent d'établir la demande de service et les besoins en ressources qui en découlent sont les suivants :

- le nombre total d'appels au 9-1-1;
- le nombre total de patients évalués, traités et transportés;
- le nombre total de ressources paramédicales requises pour intervenir;
- le temps que les paramédics passent dans les hôpitaux à attendre le transfert de prise en charge.

### **Volume d'interventions du Service paramédic**

D'une année à l'autre, le volume d'interventions continue d'augmenter à Ottawa, ce qui peut s'expliquer par différents facteurs, comme la croissance démographique et le vieillissement de la population. En 2019, le Service paramédic a procédé à 146 481 interventions, ce qui représente une hausse de 1,5 % par rapport à l'année précédente; les données des cinq dernières années font état d'une hausse globale de 9,3 %.

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

Tableau 1 : Volumes d'interventions

<b>Année</b>	<b>Interventions</b>	<b>Variation (%)</b>
2015	133 973	
2016	137 995	3,0 %
2017	139 514	1,1 %
2018	144 309	3,4 %
2019	146 481	1,5 %
<b>Total</b>		<b>9,3 %</b>

### **Normes de délai d'intervention du Service paramédic**

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

Le rendement relatif aux délais d'intervention est évalué en fonction de l'échelle canadienne de triage et de gravité pour les départements d'urgence (ETG), qui permet de classer les patients selon la gravité de leur état, le niveau I représentant l'état le plus grave. Le MSAN établit les délais cibles pour les patients classés au niveau I de l'ETG, tandis que le rang centile est la norme de rendement approuvée par le Conseil. Le pourcentage fait état du nombre de fois où une unité de paramédics a offert des services paramédics aux patients dans les délais d'intervention établis en fonction du niveau de l'ETG.

La gravité de l'état du patient (niveau de l'ETG) peut seulement être établie lorsqu'un paramédic est sur place pour procéder à une évaluation médicale.

Le tableau 2 présente les cibles et les résultats relatifs aux normes prescrites par la loi pour les délais d'intervention de 2015 à 2019 par catégorie ETG. En 2019, pour la troisième année consécutive, le Service paramédic a atteint les cibles de rang centile approuvées par le Conseil dans toutes les catégories ETG.

Tableau 2 : Résultats relatifs au délai d'intervention

Catégorie (gravité de l'état)	Délai cible (en minutes)	Rang centile approuvé par le Conseil	2015	2016	2017	2018	2019
ETG 1 (Réanimation)	8:00*	75 %	72,5 %	73,2 %	77,3 %	78,0 %	75,1 %
ETG 2 (Très urgent)	10:00	75 %	80,8 %	78,6 %	79,6 %	80,3 %	77,2 %
ETG 3	15:00	75 %	91,9 %	90,9 %	91,2 %	91,5 %	88,9 %
ETG 4	20:00	75 %	96,4 %	95,6 %	94,8 %	94,8 %	93,5 %
ETG 5	25:00	75 %	97,6 %	97,5 %	97,1 %	96,6 %	96,5 %

\* Prescrit par la réglementation provinciale

### **Cible communautaire pour les arrêts cardiaques**

Dans les cas d'arrêt cardiaque soudain, le délai d'intervention correspond au temps écoulé entre le moment où la première unité de paramédics est avisée et l'arrivée de toute personne ayant la formation et le matériel nécessaire pour effectuer une défibrillation. Ce délai d'intervention se trouve réduit lorsqu'il y a un défibrillateur accessible au public sur les lieux de l'incident ou encore par l'arrivée d'un paramédic, d'un policier, d'un pompier ou d'un membre de l'équipe de sécurité d'OC Transpo, qui disposent tous d'un défibrillateur dans leur véhicule.

Le tableau 3 montre les résultats de la Ville d'Ottawa par rapport aux normes de délai d'intervention prescrites par la loi pour les arrêts cardiaques soudains. En 2019, le Service paramédic d'Ottawa a continué de respecter le délai d'intervention prévu par la loi.

Tableau 3 : Résultats relatifs au délai d'intervention

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Rang centile approuvé par le Conseil	2015	2016	2017	2018	2019
Arrêt cardiaque soudain	6:00*	65 %	63,7 %	69,3 %	68,2 %	73,2 %	76,1 %

\* Prescrit par la réglementation provinciale

### Résultats 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 faits au 9-1-1 et assure la répartition des paramédics dans l'est de l'Ontario, sur un territoire d'une superficie de 10 000 kilomètres carrés.

En 2019, le CIRA a répondu à 142 970 appels d'urgence, qui se sont traduits par 182 454 interventions des véhicules d'urgence, une augmentation de 1,7 % par rapport à 2018. Mentionnons que certains appels d'urgence peuvent nécessiter le déploiement de plus d'un véhicule, selon le degré de complexité de la situation et le nombre de patients à prendre en charge.

Le MSAN a établi des normes de délai d'intervention (délais de traitement d'appel) pour les centres de répartition des ambulances de l'Ontario. Le délai correspond au temps écoulé entre le moment où l'appel est reçu au centre de répartition et où une équipe de paramédics est avisée de l'appel d'urgence. Les centres de répartition sont tenus de déclarer annuellement au MSAN le pourcentage de fois où ce délai est de deux minutes ou moins.

Le tableau 4 montre les délais de traitement d'appel du Centre intégré de répartition des ambulances d'Ottawa pour les patients évalués ETG 1 et ceux victimes d'un arrêt cardiaque soudain.

Tableau 4 : Délais de traitement d'appel du CIRA

Catégorie	Délai cible (en minutes)	Centile	2015	2016	2017	2018	2019
ETG 1	2:00	80 %	88,9 %	84,8 %	80,4 %	84,6 %	82,5 %
Arrêt cardiaque soudain	2:00	75 %	88,7 %	87,5 %	81,0 %	86,0 %	86,3 %

### Répercussions communautaires des délais de déchargement dans les hôpitaux

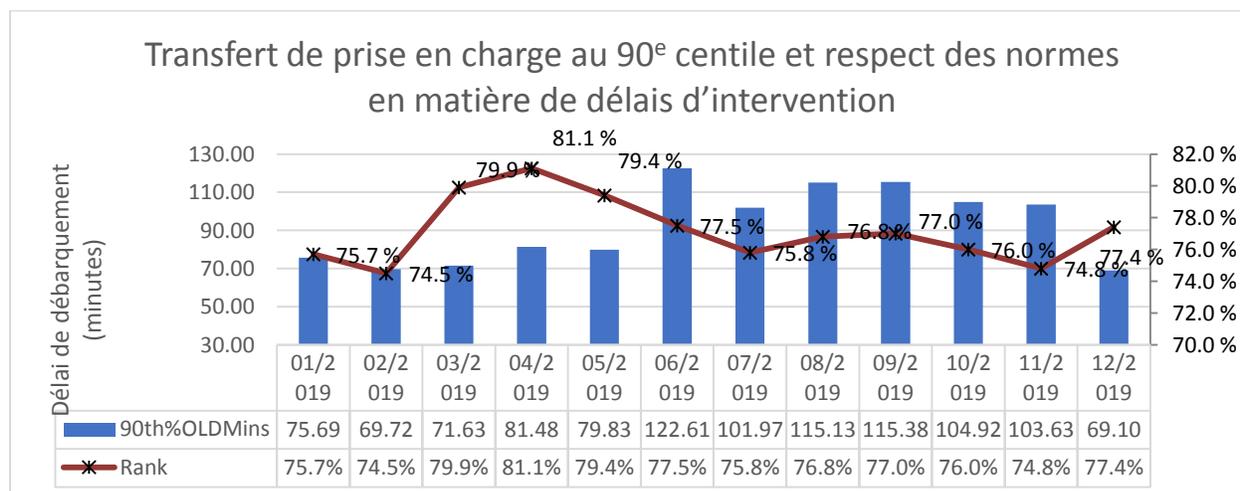
Les délais de déchargement dans les hôpitaux compromettent la capacité du Service paramédic à répondre au volume d'appels habituel, qui est en hausse constante, et à respecter les normes en matière de délais d'intervention. Le système subit une pression constante, ce qui peut réduire sa capacité à intervenir en cas d'urgence. En raison des délais de déchargement, il arrive que les ambulances de la Ville soient toutes occupées ou en attente d'un transfert de prise en charge dans un hôpital. Cette situation représente un risque pour la population : lorsque le Service paramédic atteint le « niveau zéro », celui-ci se trouve dans l'impossibilité de transporter des patients aux urgences ou ailleurs (programme TED, Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa). En 2019, les délais de déchargement ont fait perdre au Service paramédic 147 unités-heures chaque jour, ce qui représente la perte de 64 équivalents temps plein ou d'environ 7,7 millions de dollars par année.

Tableau 5 : Temps d'attente moyen et délais de déchargement au 90<sup>e</sup> centile dans les services d'urgence pour adultes des hôpitaux de la région d'Ottawa

Établissement	Temps d'attente pour le transfert de prise en charge au 90 <sup>e</sup> centile (minutes)	Temps d'attente moyen pour le transfert de prise en charge (minutes)
L'Hôpital d'Ottawa – Campus général	101,83	52,16
L'Hôpital d'Ottawa – Campus civique	102,43	50,1
Hôpital Monfort	63,6	37,58
Hôpital Queensway-Carleton	82,98	44,14

La cible de rendement acceptée est un transfert de prise en charge dans les 30 minutes, au 90<sup>e</sup> centile.

Tableau 6 : Lien entre le délai de déchargement et le respect des normes en matière de délais d'intervention, en 2019



Le Service paramédic d'Ottawa reconnaît que les délais de déchargement représentent un problème en Ontario, les causes profondes pouvant être attribuables à différents problèmes plus complexes du système de santé, comme la disponibilité des lits, les différents niveaux de soins aux patients et la pression au chapitre des ressources humaines en milieu hospitalier. Tous ces problèmes relèvent des hôpitaux et sont donc hors du contrôle de la Ville. Par contre, le Service paramédic est tenu, conformément à la loi et à son mandat approuvé le Conseil, de répondre aux besoins de la population d'Ottawa en fonction des objectifs de rendement. Le plan de rendement axé sur les délais d'intervention du Service paramédic s'appuie sur la demande de service, et toutes les heures perdues dans des hôpitaux freinent sa capacité à répondre aux exigences législatives.

En raison des délais de déchargement chroniques, le Service paramédic d'Ottawa a dû, pour atteindre ses cibles en matière de délais d'intervention lors de situations constituant un danger de mort, mettre en attente d'autres appels urgents, pour une période pouvant atteindre une heure. Ce délai supplémentaire avant que le patient n'obtienne le traitement indiqué peut avoir des répercussions sur son rétablissement et prolonger son séjour à l'hôpital.

Nous aimerions que le transfert de prise en charge du patient se fasse dès l'arrivée à l'hôpital afin que les paramédics redeviennent disponibles pour répondre aux appels d'urgence. Les résidents s'attendent à ce qu'une ambulance soit disponible lorsqu'ils en ont besoin. Tous les partenaires doivent prendre des mesures immédiates pour que la Ville puisse répondre à cette attente.

## **STRATÉGIES D'ATTÉNUATION AU SERVICE PARAMÉDIC D'OTTAWA**

### **Programme d'intervention rapide des paramédics**

Le programme d'intervention rapide des paramédics (PRU) vise à déployer des véhicules d'intervention à bord desquels se trouve un seul paramédic des soins primaires. Ces véhicules sont répartis stratégiquement dans la ville pour accélérer les interventions et entamer la prise en charge du patient. À son arrivée sur les lieux d'un incident, cette équipe peut choisir de réduire la priorité de l'appel ou même d'annuler la demande de transport par ambulance, ce qui permet ainsi aux équipes de paramédics de répondre au prochain appel d'urgence. Les paramédics du PRU répondent en continu aux appels dans le secteur leur étant assigné, puisqu'ils n'ont pas à assurer le transport des patients et sont donc libres d'intervenir à nouveau dès qu'ils ont terminé avec eux. Cette initiative du Service est une pratique exemplaire dans le domaine en matière de déploiement de ressources.

En 2019, les paramédics du programme ont effectué 19 030 interventions, ce qui représente une augmentation du nombre d'interventions des véhicules de 3,2 % par rapport à 2018. Ils sont arrivés auprès du patient en huit minutes dans 74 % des cas.

### **Projet pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier**

Les Opérations du Service paramédic d'Ottawa continuent de superviser le projet pilote de délégation du déchargement au personnel infirmier, un projet entièrement financé par le gouvernement provincial et qui est le fruit d'un partenariat entre le MSAN, les services d'urgence locaux et le Service paramédic d'Ottawa. Cette initiative a été établie pour permettre aux paramédics de déléguer les soins aux patients à une infirmière responsable du déchargement à l'urgence, une délégation qui vise à accélérer le plus possible leur retour sur la route et donc à augmenter leur disponibilité pour d'autres urgences médicales. En 2019, le gouvernement provincial a investi 1,5 million de dollars lors de l'exercice 2019-2020 pour poursuivre le projet pilote. Bien que ce programme permette effectivement de réduire les temps d'attente pour certains cas de moindre gravité, en 2019, les paramédics ont tout de même attendu 53 663 heures à l'hôpital pour transférer la prise en charge d'un patient.

De concert avec les services d'urgence de L'Hôpital d'Ottawa et de L'Hôpital Queensway-Carleton, le Service paramédic d'Ottawa a mis sur pied le projet pilote pour les patients ambulatoires afin de réduire les délais de déchargement en réorientant chaque jour environ 10 % des patients dans la salle d'attente, permettant ainsi aux paramédics de reprendre plus rapidement du service. Même s'il ne faisait pas partie du projet pilote, l'Hôpital Montfort a déjà mis en place un processus similaire. Les données indiquent que le taux de réorientation est de 2,8 % à l'Hôpital Queensway-Carleton, de 6,3 % au Campus civique, et de 6 % au Campus général.

Le Service paramédic d'Ottawa ne dispose pas des pouvoirs nécessaires pour modifier les processus internes et les normes opérationnelles des hôpitaux : c'est à ces établissements qu'il revient d'accepter les patients et de libérer les paramédics rapidement. Néanmoins, le Service paramédic tente d'atténuer les répercussions des délais de déchargement sur ses services.

### **Programme de paramédecine communautaire offert en partenariat avec l'Équipe de santé familiale West Carleton**

Le programme de paramédecine communautaire fait appel à des paramédics spécialisés qui ont pour tâche, outre la réponse aux appels au 9-1-1, de procéder à des évaluations, de poser des diagnostics et de proposer des traitements dans la

collectivité. Ils ont pour objectif d'améliorer l'équité quant à l'accès aux soins de santé pour les populations vulnérables, d'offrir un soutien accru aux personnes qui ont une maladie chronique et d'offrir à l'occasion des soins de courte durée dans le cadre d'un processus collaboratif et intégré avec des partenaires communautaires et du secteur de la santé.

Depuis 2014, le Service paramédic d'Ottawa collabore avec l'Équipe de santé familiale West Carleton dans le cadre d'un programme de paramédecine communautaire financé par le MSAN. En 2019, le programme comptait deux paramédics communautaires; à la fin de l'année, ils avaient vu 104 patients.

Les paramédics communautaires sont des membres importants de l'Équipe; il leur incombe notamment d'effectuer des visites préventives à domicile et de répondre aux besoins médicaux complexes des patients. Le programme vise à atténuer le poids que font peser les patients sur les services de santé, notamment sur l'utilisation des services paramédics, tout en améliorant la qualité de vie des patients. La mobilité d'un service communautaire de paramédecine est particulièrement importante pour les patients du secteur rural, puisqu'ils peuvent ainsi demeurer en santé, à la maison.

Les paramédics communautaires du Service paramédic d'Ottawa ont aussi poursuivi leur partenariat avec le Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa afin d'offrir des soins par l'intermédiaire des maillons santé d'Ottawa-Centre. L'approche des maillons santé est un modèle novateur de prestation des services axé sur les 5 % des personnes qui reçoivent des soins, mais qui comptent pour les deux tiers des dépenses en santé en Ontario. Dans le cadre de ce partenariat, les paramédics communautaires ont travaillé au sein d'une équipe de soins de santé en vue d'aider les patients à atteindre leurs objectifs en matière de soins de santé.

Lors de la crue printanière de 2019, les paramédics communautaires se sont rendus chaque jour dans les zones inondées, après avoir intégré le groupe de travail sur les secteurs à risque. En tant que membres du groupe de travail, les paramédics communautaires avaient pour objectif de réduire à la source le nombre d'appels au 9-1-1 en détectant les clients vulnérables, en leur offrant de l'information et en les dirigeant vers les ressources appropriées avant que la situation ne devienne urgente.

À l'automne 2019, les paramédics communautaires ont administré 584 vaccins contre la grippe aux membres de la Direction générale des services de protection et d'urgence et à leur famille. Les vaccins étaient fournis dans le cadre du Programme universel de vaccination contre la grippe de l'Ontario.

## **Programme TED (Targeted Engagement and Diversion)**

Le programme TED, fruit d'un partenariat fructueux 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, s'est poursuivi en 2019. Il vise à repérer et à aider les personnes sans-abri vulnérables qui sont aux prises avec des problèmes de toxicomanie et de santé mentale graves et chroniques et qui, par conséquent, font fréquemment appel au 9-1-1. Dans le cadre du programme TED, les paramédics conduisent certains patients sans-abri à une clinique spécialisée plutôt qu'aux urgences de l'hôpital. Il s'agit d'une initiative unique, qui permet d'offrir des soins bonifiés et spécialisés à une population de patients vulnérables, tout en répondant à l'augmentation constante de la demande en services de paramédics. En 2019, 1 218 patients, soit environ 3,3 patients par jour, ont été dirigés vers Les Bergers de l'espoir plutôt que vers l'urgence.

## **Veille stratégique en matière de sécurité publique**

Le Service paramédic d'Ottawa demeure un chef de file dans l'utilisation de données probantes dans son processus décisionnel. Il a recours à un outil de veille stratégique, appelé Qlik, qui lui permet de tirer profit d'un flux de données en temps réel pour comprendre les pressions sur le système à mesure qu'elles se manifestent, notamment en matière de volume d'appel, de dotation en personnel et de délais de déchargement. L'accès à ces données permet au Service paramédic de s'ajuster à mesure aux pressions en vue d'améliorer le rendement du système en général. En outre, le programme permet d'analyser en profondeur les événements passés pour en tirer des leçons et optimiser le déploiement des ressources. L'objectif est de recourir à ce type d'analyse des données pour faciliter la prise de décisions en temps réel en matière de transport des patients et de déploiement, et mieux comprendre les situations.

## **Une ville cardiosécuritaire**

Le Service paramédic d'Ottawa continue de diriger l'initiative « Une ville cardiosécuritaire », qu'il a conçue en partenariat avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, la Fondation des soins avancés en urgence coronarienne du Canada, le Maharaja's Ball et des entreprises du secteur privé. Mis en œuvre en 2001, le Programme de défibrillateurs accessibles au public, qui regroupe un nombre croissant de partenaires à Ottawa, a mené à l'installation de plus de 1 200 défibrillateurs externes automatisés (DEA) dans des installations publiques et privées. On pense entre autres aux installations du Service de police et du Service des incendies, à toutes les stations de la ligne 1 de l'O-Train, et aux véhicules

d'OC Transpo. Ils ont aussi été installés dans les véhicules des Services des règlements municipaux en 2019. Depuis sa création, le Programme a permis à des passants témoins d'incidents de sauver 139 vies. Afin de renforcer la « chaîne de survie » (une série d'actions qui peut réduire la mortalité découlant d'un arrêt cardiaque), l'équipe de médecine communautaire a offert, en 2019, 570 cours de secourisme, de réanimation cardiorespiratoire et d'utilisation d'un DEA à 6 988 personnes.

### **Équipe de transport néonatal**

En juillet 2019, la ministre de la Santé de l'Ontario a annoncé un financement de 6,8 millions de dollars qui serviraient à doter de matériel spécialisé cinq ambulances et à mettre sur pied une équipe de paramédics dans des « régions clés partout dans la province », pour soutenir le transport de nouveau-nés et de patients pédiatriques ayant besoin de soins spécialisés. Le Service paramédic d'Ottawa a reçu un montant de 422 500 \$ pour embaucher deux paramédics et doter une ambulance des équipements nécessaires pour offrir des soins à cette clientèle particulière. Ce programme remplace le projet pilote mis sur pied en collaboration avec le Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario (CHEO), qui a permis à l'équipe de répondre à 317 appels, en 2018; en 2019, le nombre de transports néonataux se chiffrait à 426, pour un total de 1 876 heures de transport. Le transport d'urgence de patients pédiatriques doit se greffer au programme en 2020, dès que les équipements auront été conçus, testés et installés.

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

Le Service paramédic a travaillé avec le Centre de naissance et de bien-être d'Ottawa, un établissement de soins de santé communautaire géré par des sages-femmes, afin de s'informer mutuellement des protocoles, des compétences et des équipements nécessaires pour transporter les nouveau-nés qui sont malades dans un hôpital en suivant une approche de soins sûre et collaborative. En 2019, une vidéo d'information sur l'approche de cette équipe a été mise à jour pour toutes les parties concernées. En outre, des travaux de recherche sont en cours pour trouver des appareils plus appropriés pour transporter les nouveau-nés de moins de 10 lb. Les essais sur les équipements doivent commencer en 2020, en vue de répondre aux normes de transport du MSAN et de soutenir notre volonté d'améliorer le transport des nouveau-nés et les soins qui leur sont prodigués.

## **Stratégie en matière de blessure de stress opérationnel et de santé mentale**

En réponse à une nouvelle loi reconnaissant l'état de stress post-traumatique (ESPT) comme une maladie professionnelle chez les paramédics et les agents de communication, la Direction générale des services de protection et d'urgence a créé une stratégie en matière de santé mentale axée sur la prévention, la sensibilisation et le soutien. En 2018, tout le personnel du Service paramédic de première ligne ainsi que son équipe de soutien par les pairs a suivi le programme de formation En route vers la préparation mentale, la norme de l'industrie en matière de formation sur la santé mentale et la résilience pour les premiers répondants.

Le Service paramédic d'Ottawa fait partie du Réseau de collaboration pour la santé mentale des premiers intervenants, aux côtés du Service des incendies d'Ottawa et du Service de police d'Ottawa. Il y participe à des études en santé mentale et collabore à l'évaluation d'une approche personnalisée pour le traitement des troubles de santé mentale au sein des trois services municipaux (police, paramédics et incendies). L'efficacité d'une clinique pour les blessures de stress opérationnel (BSO) chez les premiers intervenants fera l'objet d'une évaluation en 2019-2020.

À l'été 2019, par l'entremise du D<sup>r</sup> Simon Hatcher et dans le cadre la participation du Service paramédic au Réseau, la clinique a commencé à recevoir des paramédics lorsque l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic estimait qu'ils avaient besoin d'un soutien accru. Avant cette initiative, le personnel faisait état d'interminables délais d'attente pour voir un psychiatre.

L'équipe du programme de soutien par les pairs regroupe actuellement 50 personnes qui sont à la disposition du personnel. Elle travaille à offrir son aide de façon proactive; ses membres sont disponibles au quotidien et vont régulièrement voir leurs collègues pour discuter avec eux des interventions difficiles ou traumatisantes.

Un membre important de l'équipe de soutien par les pairs est Max, un golden retriever qui a été le premier chien de thérapie certifié au Canada à être entraîné dans un service paramédic. Il est toujours présent pour le personnel de service.

Selon les statistiques recueillies, le recours au soutien par les pairs a augmenté de façon constante dans les cinq dernières années. Le personnel se sent à l'aise de faire appel aux membres de l'équipe de soutien, et ces derniers font régulièrement un suivi auprès du personnel.

En janvier 2019, l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa a aidé 77 employés immédiatement après l'accident d'autobus de Westboro et durant la période qui a suivi. Dans les 12 heures suivant l'événement, toutes les personnes impliquées avaient été rencontrées par un membre de l'équipe. Dans les jours, les semaines et les mois qui ont suivi, cette dernière a procédé au triage du personnel et offert son soutien. Cette tragédie a été la première pour laquelle les trois équipes de soutien (Service paramédic, Service des incendies et Service de police d'Ottawa) ont travaillé de concert en vue d'optimiser les résultats, mettant notamment en commun leurs ressources et leurs effectifs. Un suivi a été fait après un mois, puis périodiquement durant l'année pour ceux qui en avaient toujours besoin. Enfin, un suivi a été fait au besoin après un an. Il est important de noter que malgré l'ampleur de l'événement, très peu de paramédics sont en arrêt de travail pour cette raison, ce qui témoigne de l'encadrement offert à l'équipe par la direction du Service de paramédic et de l'efficacité de la collaboration avec le Service des incendies et le Service de police d'Ottawa.

En mars 2019, l'équipe de soutien par les pairs du Service paramédic d'Ottawa a reçu le prix Leader transformationnel en santé mentale du ROYAL pour le soutien qu'elle apporte au quotidien au personnel de première ligne et dans la foulée d'événements majeurs, et les mesures qu'elle prend pour sensibiliser le personnel et éliminer les préjugés.

L'équipe de soutien par les pairs offre des présentations à l'interne aux nouveaux employés, ainsi qu'au personnel des services des opérations, des communications et de la logistique, et aux membres de leur famille. Ces présentations portent sur le soutien par les pairs, sur la santé mentale, sur les façons de prendre soin de soi et sur les ressources disponibles. En outre, l'équipe a offert une présentation au comité de la Journée internationale des femmes de la Ville d'Ottawa et lors du symposium Canadian Women Fire, a participé à la présentation du Service des incendies et du Service de police d'Ottawa pour l'Association canadienne pour la santé mentale, et a tenu un kiosque lors de l'événement 9 runrun. L'équipe a aussi fait des présentations pour d'autres réseaux de soutien par les pairs de la Ville d'Ottawa et a communiqué avec les services paramédics de la province, du pays et d'ailleurs qui souhaitent en savoir plus sur les programmes que le Service paramédic a élaborés et sur son fonctionnement actuel.

## **Diversité**

Le Service paramédic d'Ottawa a un programme des champions de la diversité (PCD); les personnes qui en font partie cherchent à sensibiliser le personnel et à favoriser les

interactions entre collègues et auprès des patients. En 2019, des événements et des activités de sensibilisation ont permis au Service paramédic d'Ottawa de mobiliser son personnel, en poursuivant trois grands objectifs :

- Soutenir la diversité actuelle au sein du Service paramédic;
- Bâtir des liens et interagir avec diverses communautés d'Ottawa, de façon à apprendre d'elles comment répondre à leurs besoins, et à leur apprendre ce dont nous avons besoin pour les aider;
- Accroître la diversité grâce à des stratégies de recrutement et de rétention pouvant garantir un Service paramédic diversifié et représentatif des communautés qu'il sert.

Le Service paramédic d'Ottawa a contribué à plusieurs événements, activités de sensibilisation du public et efforts de formation du personnel en collaboration avec les membres du programme des champions de la diversité. Dans le cadre de son mandat de formation et de sensibilisation, les membres du PCD offriront un espace de dialogue, de recherche et de transfert des connaissances en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

En 2019, un vaste éventail d'activités et d'initiatives ont été organisées avec le soutien des membres du PCD et en phase avec les trois piliers de changement : l'embauche, la rétention et la liberté d'exprimer son identité.

Le camp d'apprentissage de la Semaine des paramédics, qui se déroule sur une semaine, offre l'occasion à des jeunes de connaître le métier de paramédic et le processus qui mène à une carrière dans le domaine. En 2019, 19 jeunes y ont participé et 5 autres personnes étaient inscrites sur la liste d'attente. Les membres du PCD ont aussi participé à de nombreux salons de l'emploi comme le Forum des jeunes Arc-en-ciel, les salons de l'emploi de l'Adult High School (deux en 2019), la Foire sur l'accessibilité et le Salon de l'emploi de la Ville d'Ottawa. Ils ont également participé à plus de 15 présentations et visites scolaires (notamment les visites d'athlètes paralympiques) au quartier général du Service paramédic d'Ottawa. En outre, le Service paramédic a participé aux célébrations et événements suivants, ou informé le personnel sur ces derniers : Nouvel An chinois, Mois de l'histoire des Noirs, campagne de sensibilisation au cancer du sein et mouvement « Movember », et campagnes de financement connexes, parade du Lag Baomer, défilé et célébrations de la fierté, Journée internationale en rose, Bell Cause pour la cause, Jour des Franco-Ontariens et

des Franco-Ontariennes, fête de la Saint-Jean-Baptiste et Journée du souvenir trans, pour ne nommer que ceux-là.

### **Regard sur l'avenir**

Le Service paramédic d'Ottawa continue de travailler à établir avec la population une relation de responsabilité, ouverte et transparente. Le public s'attend à ce qu'il offre le niveau de soins prévu par la loi, et à cette fin, il s'est doté d'un cadre de responsabilisation qui favorise le respect de ce niveau.

Les volumes d'interventions se sont accrus de 9,3 % au cours des cinq dernières années. En 2019, grâce aux investissements réalisés par le Conseil et aux stratégies d'atténuation adoptées par le Service paramédic, les délais d'intervention prescrits pour toutes les catégories ETG ont été respectés.

Puisque le siège social du Service paramédic a atteint sa capacité maximale sur le plan du déploiement de véhicules et du personnel, le personnel du Service paramédic d'Ottawa a mis en branle en 2020, à titre de projet prioritaire, la construction d'une installation dans le secteur ouest pour répondre à la demande croissante et aux exigences législatives en matière de délais d'intervention. L'emplacement recherché pour cette seconde installation et les détails sur l'attribution du contrat de construction n'ont pas encore été précisés. Le personnel en est actuellement au processus de demande de manifestations d'intérêt (DMI), la première de trois étapes du processus d'approvisionnement, qui sera suivie d'une demande de qualification (DDQ) puis d'une demande de propositions (DP). Tous les autres projets d'agrandissement des installations du Service paramédic ont été reportés, les fonds d'immobilisations étant consacrés à l'aménagement de cette installation.

Le Service paramédic d'Ottawa est formé d'une équipe de professionnels dévoués et hautement qualifiés qui unissent leurs efforts afin d'offrir des soins cliniques de qualité aux membres du public qui nécessitent des soins médicaux immédiats. Le Service paramédic continuera d'effectuer un suivi du rendement et des tendances, et en rendra compte au Conseil dans le cadre du rapport annuel 2020.

### **RÉPERCUSSIONS SUR LES ZONES RURALES**

Aucune répercussion sur les zones rurales n'est associée au présent rapport.

### **CONSULTATIONS**

Aucune consultation n'était requise pour le présent rapport d'information.

## **RÉPERCUSSIONS JURIDIQUES**

Aucune répercussion juridique n'est associée à la réception du présent rapport.

Il convient de noter que la Ville d'Ottawa est tenue, en vertu de l'alinéa 6(1)b) de la *Loi sur les ambulances*, de « veiller à la fourniture satisfaisante des services d'ambulance terrestres dans la municipalité, conformément aux besoins des personnes qui s'y trouvent ». En s'acquittant de cette responsabilité, en vertu du paragraphe 6(8) de la Loi, la Ville doit « veille[r] à la fourniture des véhicules, de l'équipement, des services, des renseignements et de toute autre chose qui sont nécessaires à la fourniture satisfaisante des services d'ambulance terrestres dans la municipalité, conformément à la présente loi et aux règlements ». Il revient au Conseil municipal de définir ce que sont les « besoins des personnes [dans la municipalité] », et c'est ce que déterminent les normes sur les délais d'intervention établies par le Conseil, comme l'exigent les règlements de la *Loi sur les ambulances* auxquels renvoie le présent rapport. La latitude accordée au Conseil municipal quant à la prise de cette décision concernant les normes sur les services d'ambulance reconnaît le rôle décisionnel du Conseil dans l'atteinte d'un équilibre quant aux attentes des résidents en matière de services d'ambulance, y compris sur le coût associé à la fourniture d'un niveau donné de services d'ambulance, « compte tenu cependant des restrictions budgétaires imposées et du personnel et de l'équipement disponibles », pour reprendre l'expression formulée par la Cour suprême du Canada.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LE PLAN DE LA GESTION DES RISQUES**

Aucune répercussion sur le plan de la gestion des risques n'est associée à la réception du présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS SUR LA GESTION DES BIENS**

Aucune répercussion sur la gestion des biens n'est associée au présent rapport.

## **RÉPERCUSSIONS FINANCIÈRES**

Aucune répercussion financière n'est associée au présent rapport. L'installation du secteur ouest affectée au déploiement des paramédics est déjà prévue au budget des immobilisations 2020 de la Ville.

## **RÉPERCUSSIONS SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Aucune répercussion sur l'accessibilité n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS SUR L'ENVIRONNEMENT**

Aucune répercussion sur l'environnement n'est associée au présent rapport.

### **RÉPERCUSSIONS TECHNOLOGIQUES**

Aucune répercussion technologique n'est associée au présent rapport.

### **PRIORITÉS POUR LE MANDAT DU CONSEIL**

Aucune répercussion sur les priorités pour le mandat du Conseil n'est associée au présent rapport.

### **SUITE À DONNER**

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