



## ? Pourquoi cet audit?

Le Service paramédic d'Ottawa (le « Service ») offre à plus d'un million de résidents d'Ottawa des soins aux patients et des services médicaux d'urgence. Au sein du Service, les paramédics de soins primaires, les paramédics de soins avancés et les surintendants sont chargés d'assurer ces services. Les paramédics de soins avancés sont aussi formés pour administrer aux patients les substances désignées et pour mener les interventions médicales avancées.

Les surintendants exercent une fonction de leadership essentielle, puisqu'ils assurent l'encadrement, le soutien et le mentorat de plus de 500 paramédics sur le terrain.

Puisque le Service est soumis à la surveillance exercée par les organismes externes qui ont pour mandat de procéder à des audits et à des examens périodiques, il a été déterminé que la portée de cette mission serait essentiellement consacrée au soutien et à la surveillance sur le terrain assurés par les surintendants à l'intention des paramédics, de même qu'à la gestion des substances désignées.

## Q Ce que nous avons constaté

Notre mission d'audit nous a permis de constater que de nombreux contrôles sont exercés sur la gestion des substances désignées. Toutefois, nous avons constaté qu'il n'y avait pas suffisamment de contrôles, en particulier dans l'administration, la gestion des stocks des substances désignées et l'accès à ces substances.

Notre mission d'audit nous a aussi permis de constater que les surintendants sont généralement bien dotés des outils et de la formation permettant d'épauler les paramédics. Le Programme des pairs aidants est l'un des outils essentiels dont peuvent se

prévaloir les surintendants pour épauler les paramédics; toutefois, nous avons constaté un manque de transparence et de communication en ce qui concerne les changements qui seront apportés à ce programme.

C'est ce qui explique le climat d'incertitude parmi les paramédics et les surintendants. En outre, les incohérences relevées dans l'intégration des nouveaux paramédics, particulièrement en ce qui concerne la durée de la surveillance et du mentorat ont donné lieu à une augmentation de la charge de travail pour les surintendants.

Enfin, notre mission d'audit nous a permis de constater que les paramédics ne signalent pas toutes les violences commises par le public à leur rencontre dans le milieu de travail, ce qui met en lumière les occasions de préciser et de conforter les processus correspondants.



## Nous avons déposé quatre recommandations pour veiller à :

- mettre en place des contrôles suffisants pour maîtriser les risques liés aux substances désignées à un niveau qui concorde avec le degré de tolérance aux risques établis par la direction;
- communiquer rapidement, aux membres du Service, l'ensemble des changements à apporter aux programmes d'aide;
- offrir aux nouveaux paramédics la formation appropriée et les superviser comme il se doit pendant leurs premiers mois sur la route;
- préciser les interventions auxquelles les paramédics doivent s'attendre lorsqu'ils signalent des cas de violence, notamment en invitant la direction à s'engager formellement à mener les interventions auxquelles le personnel doit s'attendre lorsque des incidents sont signalés.