



RAPPORT ANNUEL 24-25

ÉQUIPE DE SANTÉ FAMILIALE
COMMUNAUTAIRE DE L'EST D'OTTAWA



Équipe de santé familiale
COMMUNAUTAIRE
de l'Est d'Ottawa



TABLE DE MATIÈRES

1

Mot de la
présidente et de la
directrice générale

2

Rapport de la
mandataire à la vie
privée

3

Nos patients

4

Nos programmes
et services

5

Notre équipe

6

Notre
communauté

7

Conseil
d'administration
2024-2025

8

Nos partenaires

À PROPOS DE NOUS



MISSION

Une équipe francophone multidisciplinaire, offrant des soins primaires de qualité pour la santé globale, à l'ensemble de la communauté.



VISION

Ensemble, offrons l'excellence des services pour le bien-être de chacun.



VALEURS

Compassion, dévouement, collaboration, intégrité et francophonie.

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

LINDA LANTHIER ET MARTINE WHISSEL

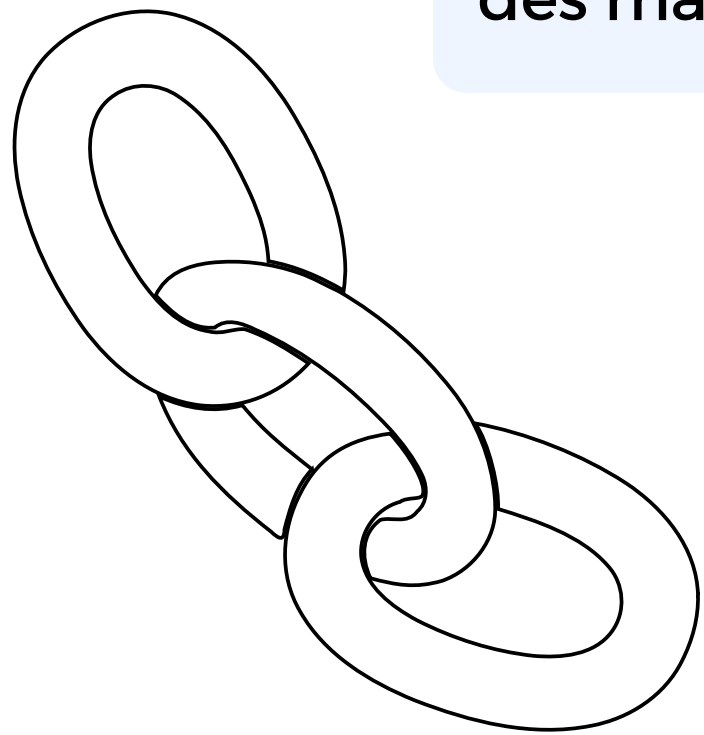
L'année 2024-2025 a été marquée par des défis persistants, mais aussi par des avancées significatives dans le domaine des soins primaires et communautaires dans l'est d'Ottawa. Dans un contexte où la région continue de faire face à une pénurie de médecins de famille et à une demande croissante pour des services de santé accessibles et culturellement adaptés, notre Équipe a su faire preuve de résilience, d'innovation et de collaboration.

Fidèles à notre mission de fournir des soins de santé primaires de qualité, accessibles et centrés sur la communauté, nous avons poursuivi notre engagement à bâtir un système de santé plus équitable et inclusif. Notre vision d'une communauté en santé, soutenue par des soins intégrés et collaboratifs, a guidé chacune de nos actions. Nos valeurs – compassion, dévouement, collaboration, intégrité et francophonie – ont été au cœur de nos décisions et de nos partenariats.

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

Environnement régional et collaborations

Dans un contexte de transformation du système de santé ontarien, nous avons renforcé nos liens avec les partenaires de l'Équipe Santé Ontario Archipel, les centres de santé communautaire, les hôpitaux, les services sociaux et les organismes communautaires. Ensemble, nous avons travaillé à améliorer l'accès aux soins pour les populations vulnérables, notamment les aînés isolés, les nouveaux arrivants, les personnes vivant avec des maladies chroniques et les communautés francophones et racisées.



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

Initiatives clés de 2024-2025

- Renforcement de l'accès aux soins primaires : Recrutement de nouveaux professionnels de la santé et élargissement des plages horaires pour les consultations.
- Partenariats communautaires : Participation active à des projets intersectoriels, incluant la santé mentale, la gestion de la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC), vaccination antigrippale, et services pour les nouveaux arrivants.
- Innovation numérique : Mise en œuvre et optimisation d'outils technologiques pour améliorer la coordination des soins et la communication avec les patients.
- Approche centrée sur l'équité : Formation des membres du personnel et des administrateurs du Conseil d'administration afin d'assurer l'intégration de pratiques antiracistes et culturellement sécuritaires dans nos services.
- Pérennité financière : Exploration des options de diversification des revenus dans un contexte d'organisme sans but lucratif (OSBL).



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

Accomplissements du conseil d'administration

Le conseil d'administration a joué un rôle essentiel dans l'orientation stratégique de l'Équipe. Cette année, il a :

- Renforcé la gouvernance inclusive en intégrant les principes d'équité en santé grâce à une approche axée sur les droits de la personne et la justice sociale.
- Obtenir une formation axée sur la gestion financière dans le contexte de gouvernance afin d'assurer une saine gestion financière et organisationnelle dans un contexte de pressions budgétaires.
- Réviser les politiques, procédures et documents de gouvernance afin d'incorporer les meilleures pratiques ainsi que de travailler vers une demande de désignation pour les services en français en 2025-26.
- Entreprendre des analyses en lien avec nos immobilisations afin de prévoir nos besoins futurs advenant des possibilités d'expansion.



MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE (SUITE)

Remerciements

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à l'ensemble du personnel de l'Équipe pour leur dévouement, leur compassion et leur professionnalisme. Votre engagement quotidien fait une réelle différence dans la vie de nos patients/clients et de leurs familles, ainsi que de notre communauté.

Nous remercions également les membres du Conseil d'administration pour leur leadership, leur vision et leur soutien indéfectible. Grâce à vous, l'Équipe continue de croître et d'innover au service de notre communauté.

Ensemble, nous bâtissons un avenir plus sain, plus juste et centré sur l'équité en santé pour l'est d'Ottawa.

Linda Lanthier

Présidence du conseil d'administration

Martine Whissel

Direction générale



RAPPORT DE LA MANDATAIRE À LA VIE PRIVÉE

Comme toujours, l'Équipe de santé familiale communautaire de l'Est d'Ottawa prend tous les moyens afin de maintenir les plus hauts standards en confidentialité et protection de la vie privée de nos patients. Professionnalisme, respect, discrétion et confiance sont des valeurs véhiculées par notre Équipe sur une base quotidienne. L'année 2024-2025 s'est déroulée sans bris majeur de confidentialité. Quelques envois par télécopieur ont malheureusement été envoyés à la mauvaise destination, toutefois, les patients en question ont été informés, les dossiers classés et une rétroaction a été faite pour tenter de modifier notre démarche, pour éviter de telles autres erreurs d'envois.



RAPPORT DE LA MANDATAIRE À LA VIE PRIVÉE

L'arrivée de l'intelligence artificielle comporte son lot de défis. Nous sommes dans le processus d'élaborer des politiques et procédures afin de nous outiller dans ce domaine technologique, pour ainsi minimiser tout risque de bris de confidentialité tout en devenant de plus en plus efficace dans notre pratique clinique et opérationnelle. Le comité de confidentialité se remet en fonction pour revoir les politiques en vigueur, pour ainsi incorporer l'intelligence artificielle dans ces dernières.

À titre de mandataire à la vie privée, je remercie mes collègues pour leur engagement continu pour maintenir un environnement axé sur le respect de la vie privée et de la confidentialité et ce, jour après jour. Nous travaillons tous pour le bien-être et la santé de notre clientèle, qui inclus nécessairement la protection de leurs données privées, le travail continue!

Julie Flansberry

Mandataire à la vie privée



RAPPORT DU COMITÉ MIXTE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Le comité mixte en santé et sécurité est revenu de pleine force en cette année 2024-2025 et ce n'est que le début ! Formé d'une équipe motivée de 2 cliniciennes et de 2 employées œuvrant en administration, notre comité mixte détient tous les éléments pour promouvoir et exercer l'importance et la nécessité de la santé et de la sécurité au travail et ce, en tout temps. La mise en place d'un lieu attitré de santé et sécurité aux deux cliniques, auxquels l'on y retrouve des affiches, la loi sur la santé et la sécurité au travail, des outils d'information permettant aux employés de connaître leur droit en tant que travailleur pour demeurer en santé et en sécurité lors de son quart de travail, bref un petit coin d'information en santé et en sécurité.

La mise en place d'inspections mensuelles, le maintien de rencontres mensuelles du comité, la propagande des politiques et des meilleures pratiques en santé et sécurité sous forme de questionnaire, de quiz et de concours sont quelques exemples de nos dernières mesures actives que nous avons mises en place pour respecter la loi en matière de santé et de sécurité.

Nous remercions toute l'Équipe pour votre implication et participation dans ces activités et attachez vos tuques, car 2025-2026 comportera encore plus de mouvement en santé et sécurité au travail.

Le Comité mixte de santé et sécurité de l'ÉSFCEO





NOUS OFFRONS DES
SOINS ÉQUITABLES ET UNE
EXPÉRIENCE CENTRÉE SUR
NOS PATIENTS.

1

Axe Prioritaire: Nos patients

POUR CET AXE, NOUS AVONS:



Entrepris le processus de désignation pour l'offre de services en français.



Sondé notre clientèle sur leur expérience avec nos services afin d'identifier les pistes d'amélioration possible.



Analysé les besoins en termes d'accessibilité.



Formé 75% de notre personnel afin de favoriser l'équité en santé.



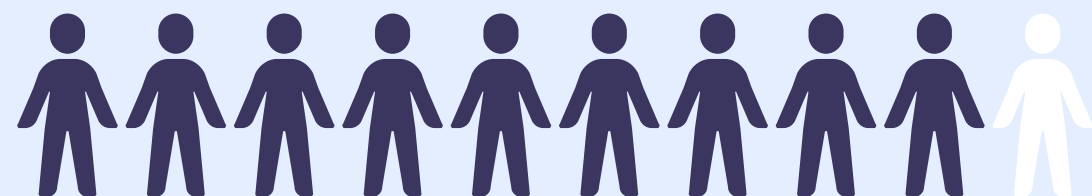
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



+4% de l'an dernier

97%

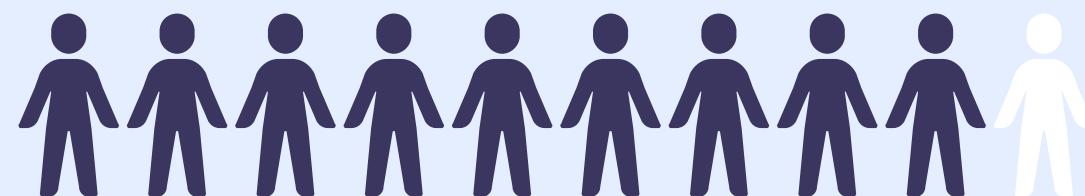
Qualifient l'expérience
globale du rendez-vous
comme excellente ou
très bien



+10% de l'an dernier

95%

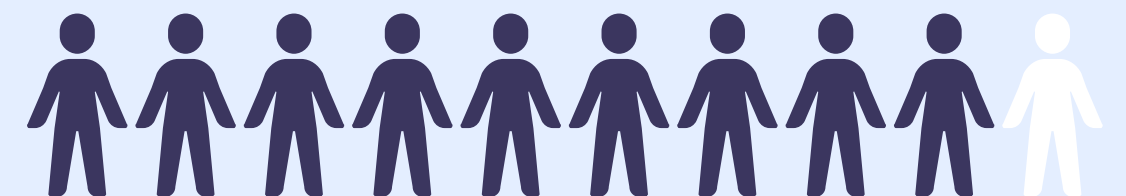
Ont le sentiment d'être
impliqués dans les
décisions concernant
leurs soins



+1% de l'an dernier

94%

Recommanderaient nos
services à un proche



A close-up photograph of a healthcare professional's hand, wearing a gold ring, holding a silver stethoscope against a patient's arm. The professional is wearing green scrubs. The background is a soft, out-of-focus light blue.

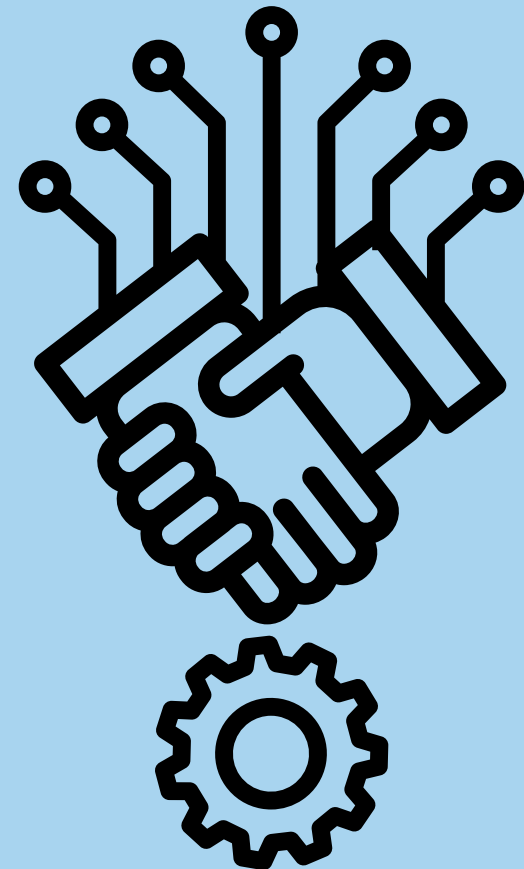
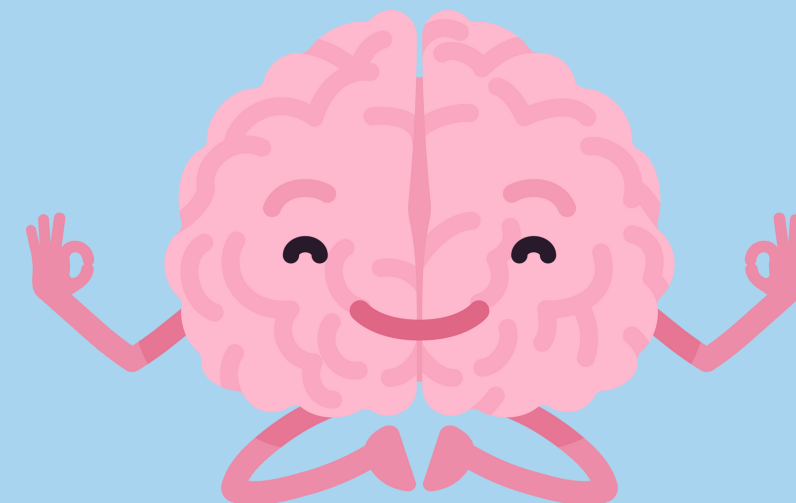
NOUS LIVRONS DES
PROGRAMMES ET SERVICES
DE HAUTE QUALITÉ.

2

Axe Prioritaire: Nos programmes et services

POUR CET AXE, NOUS AVONS:

-  Intégré de nouvelles fonctionnalités de notre outil de messagerie sécurisée afin d'assurer une meilleure continuité et maximiser l'utilisation des technologies.
-  Établi des mécanismes de rétroaction avec nos partenaires afin d'améliorer l'efficacité des transactions entre organismes afin de favoriser la continuité de soins.
-  Officialisé la récurrence du financement pour un poste d'intervenante en santé communautaire pour le maintien du programme de prescription sociale.
-  Bonifié l'équipe de santé mentale en recrutant une psychologue.



BILAN DES ACTIVITÉS

23%

DES RENDEZ-VOUS TOTAUX DONNÉS AVEC LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ ONT ÉTÉ FAIT À L'INTÉRIEUR DE 48 HEURES (+5% DE L'AN DERNIER)

18681

+ DE 18000 VISITES AVEC INFIRMIERS/ÈRES ENCORE UNE FOIS CETTE ANNÉE.

9080

NOMBRE DE CLIENTS INSCRITS (+534 CETTE ANNÉE)



NOS PROGRAMMES

(faits-saillants)

Santé mentale: grâce au recrutement d'une nouvelle psychologue au programme, nous avons été en mesure de doubler le nombre de patients servis comparativement à l'an dernier avec 270 patients.

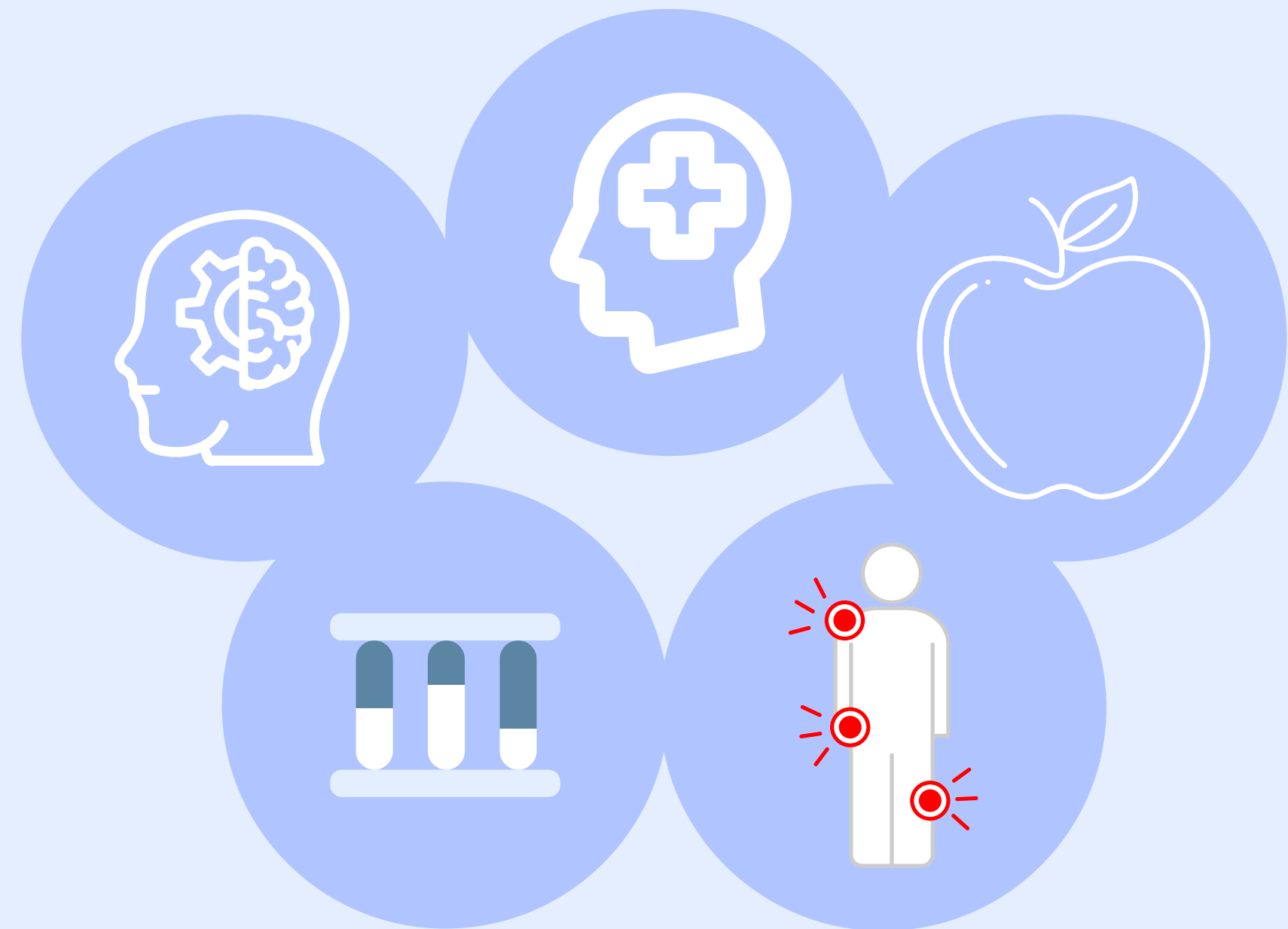
Clinique de la mémoire: cette clinique s'est assurée de répondre à la demande en croissance en servant 58 clients comparativement à 43 l'an dernier.

Programme d'éducation au diabète: plus de 1000 interactions cliniques ont eu lieu avec cette équipe spécialisée.

Nutrition: 247 personnes ont participé à nos nouveaux ateliers virtuels offerts par nos diététistes.

Prescription sociale: depuis janvier 2025, déjà 46 patients ont bénéficié de l'expertise de notre intervenante en santé communautaire dans le contexte de ce nouveau programme.

Polypharmacie et gestion de la douleur chronique : 84 patients ont reçu les services de notre pharmacien expert.



PRESCRIPTION SOCIALE

CUISINE COLLECTIVE



**5 sessions offertes, distribuées
sur 17 dîners. Un total de 110
patients ont participé aux
cuisines.**

YOGA SUR CHAISE



**87 inscriptions
Mars 2024 à mai 2024**

JARDIN COMMUNAUTAIRE



**12 inscriptions/participants
Entretien du jardin et désherbage
des plate-bandes.**



Nous sommes une équipe
interprofessionnelle et
dynamique qui réalise son
plein potentiel.

3

Axe Prioritaire: Notre Équipe

POUR CET AXE, NOUS AVONS:



- ✓ Implanté un système de feuille de temps électronique dans le but d'assurer la gestion efficiente des ressources.
- ✓ Évalué des espaces physiques de nos deux sites dans le but de les optimiser.
- ✓ Sondé les membres du personnel sur leur satisfaction générale au travail.



NOTRE ÉQUIPE

MÉDECINS

Dre Michelle Anawati
Dre Karine Aubin
Dre Yvonne Blonde
Dre Michelle Driscoll
Dre Mélissa Guindon
Dre Marie-Josée Klett
Dre Myrlande Labbé
Dre Annie Lévesque
Dr Denis Lockman
Dre Nadine Ostiguy
Dre Claudette Picard

INFIRMIÈRES AUTORISÉES

Mélanie Hayes
Yasmine Kayal
Ariane Poulin
Julie Vachon

INFIRMIÈRES AUXILIAIRES AUTORISÉES

Camille Jolette

ÉQUIPE DE SANTÉ MENTALE

Sabrina Martel
Stéphanie Morin
Dre Vicky Rivard

PHARMACIEN

Christoph Laeer

ÉQUIPE DU DIABÈTE

Thalie Soulière
(diététiste)
Valérie Simoneau
(infirmière autorisée)

DIÉTÉTISTE

Isabel Normandin

SECRÉTARIAT

Chantal Brûlé
Manon Devost
Jeannette Gour
Stéphanie Morin
Émilie Vandoit
Patrick Villeneuve

INFIRMIERS(IÈRES) PRATICIENS(IENNES)

Ricardo Castro
Guy O'Grady
Maryse Parisien
Caroline Sauvé

ÉTUDIANTS, EMPLOYÉS TEMPORAIRES/OCCASIONNELS

Miguel Alvarez
Paige Brosseau
Aude Georget
Élisabeth Larocque
Léa O'Grady
Denise Plante
Alexandre Simon
Christine Villeneuve

ÉQUIPE DE GESTION

Julie Flansberry
Joëlle Sansoucy
Martine Whissel

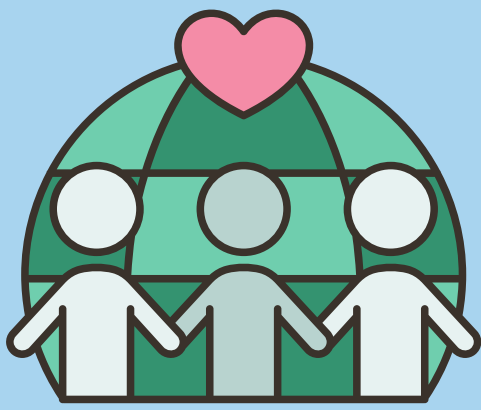


Axe Prioritaire: Notre Communauté

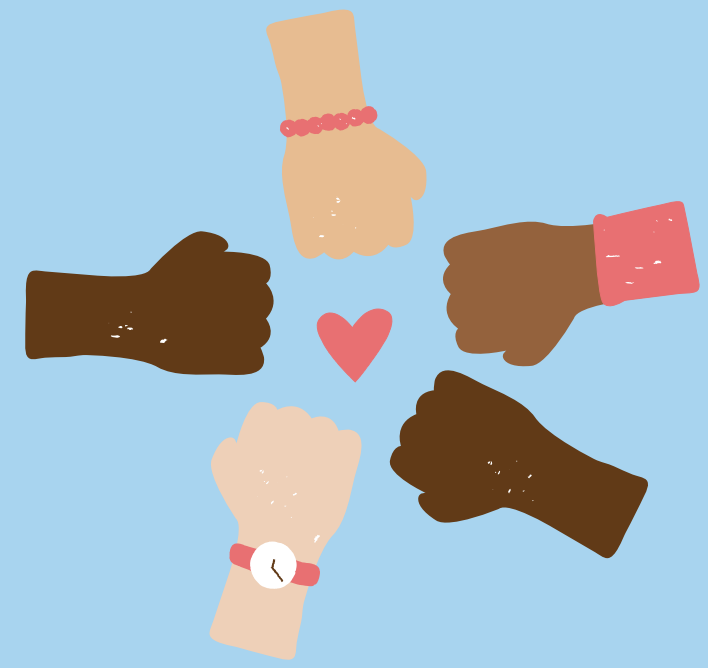
4

Nous favorisons des partenariats stratégiques pour assurer des changements positifs et durables pour notre communauté.

POUR CET AXE, NOUS AVONS:

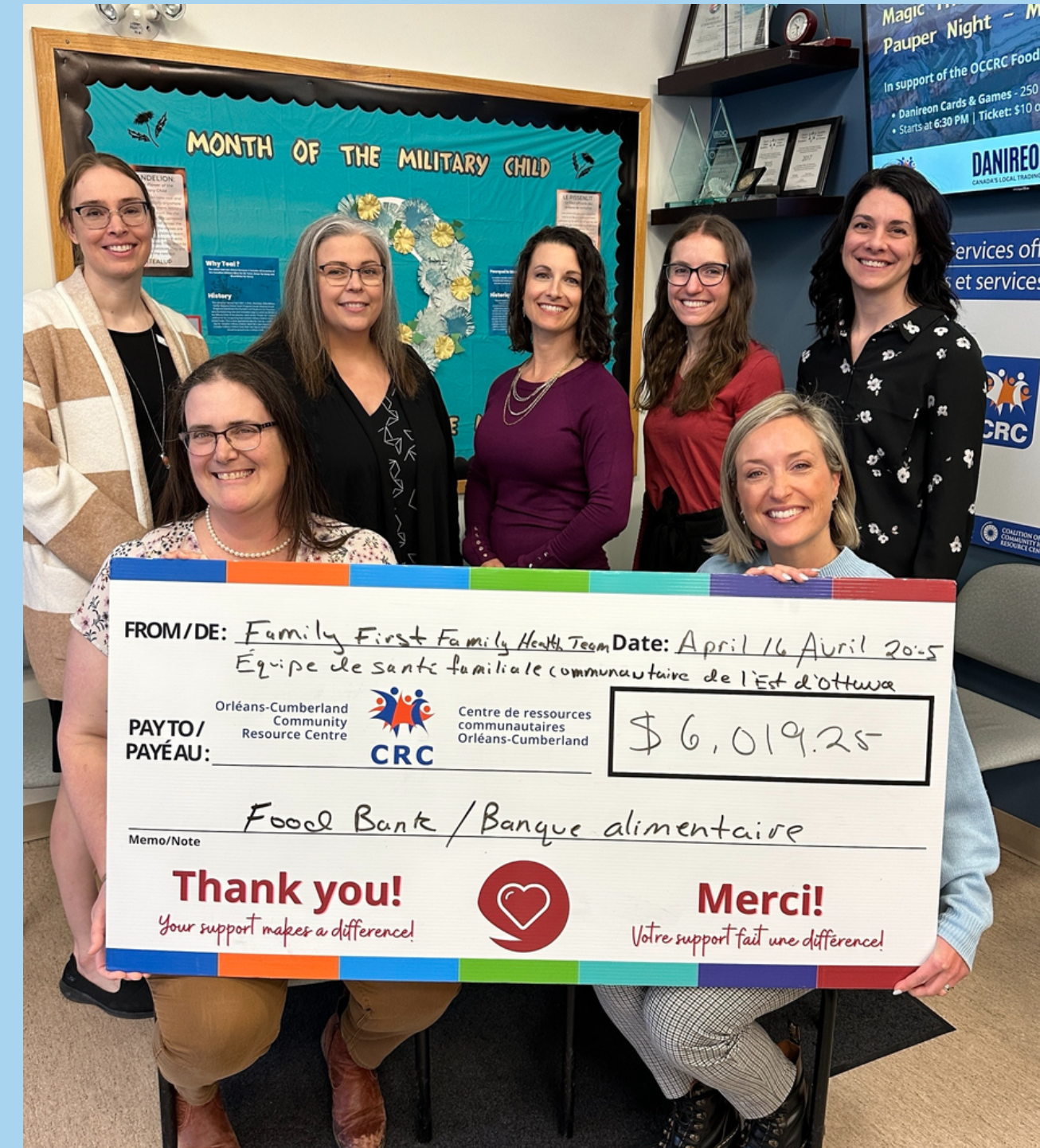


-  Participé activement dans divers groupes de travail entre autres auprès de l'ÉSO Archipel mais aussi auprès du comité consultatif des organismes francophones de l'Alliance pour des communautés en santé.
-  Collaboré avec le Centre de santé pour nouveaux arrivants pour la l'inscription de patients orphelins avec un médecin de famille pour le secteur desservi d'Overbrook-Forbes.
-  Établit un partenariat avec l'équipe de santé familiale Family First pour la collecte de denrées pour la banque alimentaire du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland dans le cadre du mois de la nutrition.



MOIS DE LA NUTRITION

En mars dernier, les deux diététistes de l'ESFCEO et la gestionnaire des programmes, en partenariat avec l'Équipe de santé familiale Family First, ont souligné le mois de la nutrition. Pour l'occasion, les patients autant que les employés de l'équipe se sont fait proposer plusieurs activités. Ils ont reçu des courriels hebdomadaires afin de les informer sur différents messages clés portant sur le thème « Bien se nourrir pour s'épanouir ». Dans ces envois, les patients étaient invités à faire des dons de denrées non-périssables sur place ou encore faire des dons en argent en ligne pour la banque alimentaire de Orléans-Cumberland et celle de Rideau-Rockliffe. De plus, ils avaient la chance de s'inscrire à des webinaires offerts par les diététistes en anglais et en français, afin de s'informer sur la saine alimentation et sur la gestion alimentaire du cholestérol.



MOIS DE LA NUTRITION (SUITE)

Les employés aussi se sont vu proposer différentes activités, telles que l'achat de billets de 50/50 où la moitié du montant amassé serait offert en don à la banque alimentaire. Ils ont pu participer à toutes les semaines à des jeux ludiques sur la thématique du mois de la nutrition dans le but de les sensibiliser, de les informer sur le rôle de la diététiste en milieu communautaire et de créer un sentiment d'appartenance à l'équipe. Le tout fût célébré de deux façons à la fin du mois de mars. Les employés de l'équipe ont pour leur part participé à un lunch Trivia sous la thématique du mois de la nutrition. De plus, un chèque officiel au montant de 6019.25\$ a été remis à la banque alimentaire du Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland et des dons en denrées ont été remis aux deux banques alimentaires ciblées.



CONSEIL

DIRIGEANT(E)S :

Linda Lanthier (Présidente)

Janie Desroches (Vice-présidente)

Gérald Morin (Trésorier)

Martine Whissel (Directrice générale et
membre ex-officio) –
Secrétaire)

ADMINISTRATEURS/TRICES :

Charles Bergeron

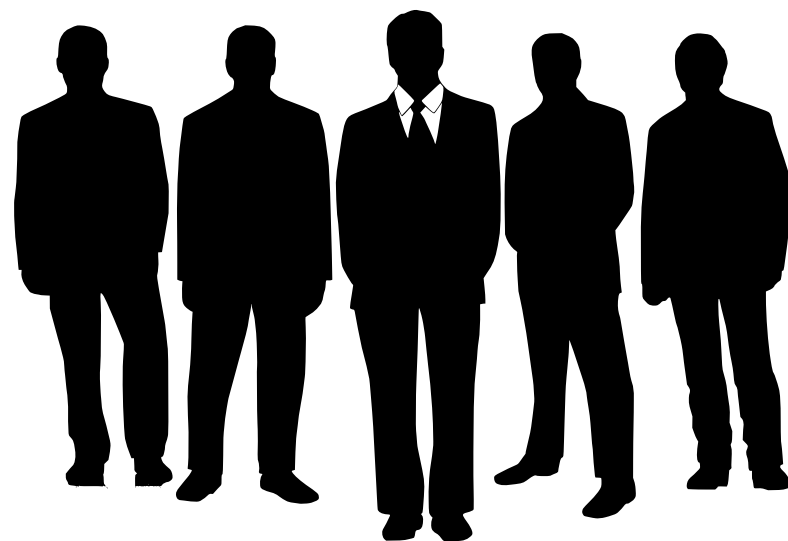
André Brisebois

Manon Dugal

Sarah Leclaire

Aliciadeea Le Roc

Justine Tshula



D'ADMINISTRATION

Constitué de membres bénévoles, le conseil d'administration (CA) de l'ÉSFCEO est responsable d'assurer la saine gestion de la gouvernance et des fonds reçus par les bailleurs de fonds. Aussi, il assure la conformité aux lois et aux règlements qui s'appliquent, incluant ses règlements administratifs et politiques de gouvernance. Il guide et appui la Direction à assurer la réalisation de la mission et vision de l'Équipe ainsi que sa pérennité.

Comités du CA en 2024-25

Tout au long de l'année, les comités du conseil d'administration ont joué un rôle stratégique essentiel en assurant une gouvernance rigoureuse axée sur l'évaluation et la gestion des risques, l'amélioration continue de la qualité, ainsi que sur l'efficacité opérationnelle et l'accès équitable aux services. Cette année, les comités suivants ont entrepris de beaux projets pour continuer de faire avancer la mise en œuvre des meilleures pratiques en gouvernance pour le succès de l'Équipe :

- Comité exécutif
- Comité de la gouvernance
 - Sous-comité de recrutement d'administrateurs
- Comité stratégie, qualité et risques
- Comité des finances
 - Sous-comité des baux

On souligne l'importante contribution de chacun des membres du Conseil d'administration encore cette année. On remercie Sarah Leclaire pour son travail auprès du CA au cours des dernières 6 années. Sarah termine maintenant son mandat avec nous et on lui souhaite bonne chance dans ses projets futurs.

REMERCIEMENTS DE L'ÉQUIPE DE GESTION



L'Équipe de santé familiale communautaire de l'Est d'Ottawa est beaucoup plus qu'un simple lieu de travail, nous sommes une famille élargie. Une famille regroupant collègues de travail pleinement engagés et investis dans le succès de notre clinique médicale. Malgré toutes les contraintes économiques que nous devons subir, le fondement même de notre Équipe demeure la même depuis fort longtemps. C'est simple : Nous aimons travailler au sein de cette Équipe de santé. Cette incroyable équipe formée de professionnels cliniciens et administratifs travaille cœur et âme pour offrir le meilleur service à nos patients.

Merci au cœur de notre Équipe, nos chers collègues de travail. Nous détenons la meilleure équipe administrative, interdisciplinaire et médicale qui se présente jour après jour, peu importe les conditions et les enjeux quotidiens, sourire aux lèvres, les manches retroussées prêts à tout donner pour le bien-être de nos patients.

REMERCIEMENTS DE L'ÉQUIPE DE GESTION (SUITE)

Merci aux membres de notre Conseil d'administration. Ce merveilleux groupe de bénévoles offrant leur expertise et leur temps au succès et bien-être de notre Équipe de santé familiale communautaire de l'Est d'Ottawa. Votre enthousiasme, votre professionnalisme, votre engagement et votre support incontestés, ont permis à l'Équipe de progresser sur le plan opérationnel et stratégique et ce, malgré les nombreux défis découlant du système de santé en Ontario.

Merci à nos partenaires communautaires pour leur support continu, notamment la Ville d'Ottawa, l'Alliance pour les communautés en santé, l'Hôpital Montfort ainsi qu'à Service de Santé Ontario Est.

Merci à nos précieux patients. Sachez que votre santé et votre bien-être demeurent nos principales priorités et vous remercions de votre confiance.

***Julie Flansberry
Joëlle Sansoucy
Martine Whissel***



NOS PARTENAIRES

Carrefour santé
Aline-Chrétien
Health Hub
ORLÉANS



archipel.
Équipe Santé Ontario | Ontario Health Team



Alliance for Healthier Communities
Alliance pour des communautés en santé





Équipe de santé familiale
COMMUNAUTAIRE
de l'Est d'Ottawa

☎ (613) 590-0533

✉ info@esfestottawa.ca

🏠 1811 Boulevard St-Joseph,
Orléans, ON, K1C 7C6

🏠 225 rue Donald Unité 120,
Ottawa, ON, K1K 1N1