

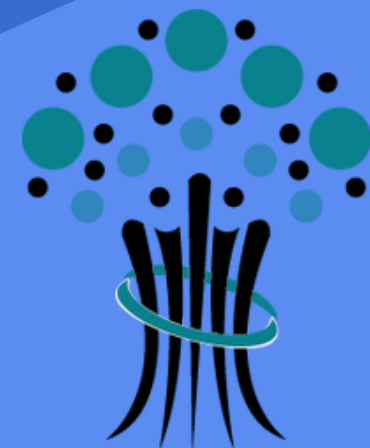


# RAPPORT

# ANNUEL 23-24

*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**

Portrait de  
l'équipe

**4**

Nos programmes  
et services

**5**

Prescription  
sociale

**6**

Collaboration et  
partenariats

**7**

Conseil  
d'administration  
2023-2024

**8**

Remerciements

# 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

**JANIE DESROCHES ET MARTINE WHISSEL**

L'année 2023-24 fut une année de stabilisation vers la nouvelle réalité postpandémique. La priorité de notre équipe clinique fut d'assurer un accès continu à nos services et de tenter de maintenir un délai raisonnable pour l'obtention de rendez-vous, malgré les pressions entourant la pénurie de main-d'œuvre et des délais d'attente importants pour les soins spécialisés. Comme toujours, nous voulons souligner la flexibilité d'adaptation des membres de notre personnel ainsi que la compréhension de notre clientèle lors des périodes d'ajustement.

Malgré ces défis, nous avons pu diminuer le temps d'attente pour certains de nos programmes en utilisant des approches innovatrices dans l'offre de service à notre clientèle. Par exemple, avec l'ajout d'une intervenante en santé communautaire pour faciliter l'implantation de l'approche de prescription sociale. L'implantation de cette approche fut un projet innovateur, mis en place pour unir les ressources sociales et médicales dans le but d'orienter la clientèle vers les services communautaires les plus appropriés pour aborder les déterminants de la santé de la personne. Il fut réalisable par le biais d'un financement ponctuel obtenu de l'Alliance pour des communautés en santé et l'agence de santé publique du Canada.

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

**(SUITE)**

En fait, nous voulons souligner des initiatives, activités et projets que nous avons pu entreprendre en sus de notre travail pour l'amélioration de l'accès à nos services, dont:

- Collaboration continue avec le programme régional de Santé pulmonaire Champlain afin d'offrir une clinique communautaire mobile pour la gestion de la MPOC1 dans nos locaux.
- Soumission d'une déclaration d'intérêt pour un projet de collaboration visant une expansion et une relocalisation de notre clinique de la région d'Overbrook-Forbes à des lieux plus accessibles et modernes avec l'ajout d'expertise en santé mentale et gestion des dépendances, dans le cadre de l'initiative de Développement et amélioration des équipes interprofessionnelles de soins primaires, de Santé Ontario.
- Assurer la continuité des services lors de départs et absences de cliniciens.
- Bâtir les relations avec nos nouveaux bailleurs de fonds chez Santé Ontario.
- Élaboration d'un nouveau tableau de bord pour le suivi de nos cibles et indicateurs de rendement pour assurer un bon partage d'information avec le Conseil d'administration.
- Révision et mises à jour de nombreuses politiques et procédures de gouvernance.

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

(SUITE)

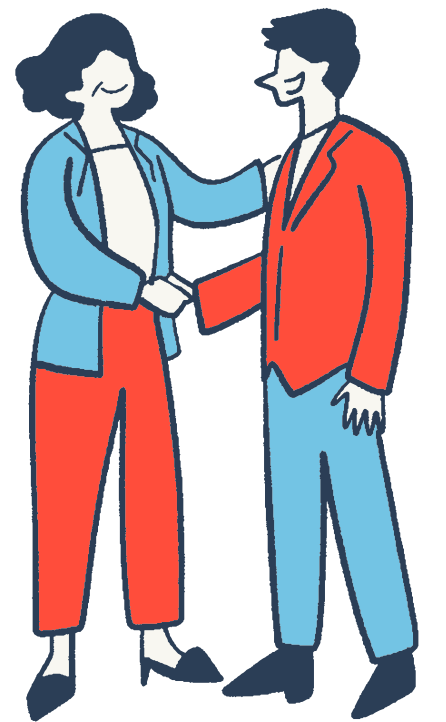
D'une part, ces activités ciblées ont été possibles grâce au talent, à l'efficacité et aux excellentes capacités organisationnelles de notre personnel, afin d'utiliser au maximum les ressources à notre disposition. D'autre part, nous aimerions reconnaître encore une fois cette année le travail collaboratif des partenaires de l'Équipe santé Ontario (ÉSO) Archipel et des autres équipes de santé primaire et organismes communautaires de la région. Le travail que nous avons accompli ensemble cette année a encore une fois facilité la prestation d'un continuum de soins complet et le soutien des transitions entre services.

Au volet opérationnel, nonobstant les pressions financières systémiques du système de santé, nous sommes heureux d'annoncer qu'encore une fois cette année, notre audit annuel souligne un budget équilibré. Comme ajout au budget, il est important de souligner l'étroite collaboration financière du Gouvernement de l'Ontario et le Fonds pour le réaménagement de l'infrastructure de la santé communautaire, pour le financement accordé pour le remplacement d'une partie du pavé dans l'entrée et du stationnement de la clinique d'Orléans ainsi que pour l'ajout d'une rampe pour l'entrée de la clientèle. Ce remplacement a été nécessaire afin de répondre aux normes d'accessibilité et permettre un accès équitable à nos lieux pour les gens à mobilité réduite.

# MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

(SUITE)

Enfin, nous désirons exprimer notre gratitude envers toutes celles et tous ceux qui ont contribué à notre succès dans la dernière année pour leur soutien constant, leur confiance en nos services, leur entraide et leur collaboration. Comme toujours, nous remercions les membres du personnel, les apprenants, les bénévoles, l'équipe de leadership, et les membres du Conseil d'administration (CA) pour leur appui continu et pour avoir démontré si bien nos valeurs de compassion, dévouement, collaboration, intégrité et francophonie.



# RAPPORT DE LA MANDATAIRE À LA VIE PRIVÉE

La confidentialité et la protection de la vie privée demeurent notre priorité à l'Équipe de santé familiale communautaire de l'Est d'Ottawa. Sur une base quotidienne, notre Équipe utilise tous les moyens pour nous assurer du respect et d'une bonne pratique des politiques sur la préservation et l'assurance de la protection de la vie privée de nos patients. L'année 2023-2024 s'est déroulée sans bris majeur de confidentialité. Autres que quelques petites erreurs de transmission de données personnelles, incluses dans le rapport annuel statistique qui a été acheminé au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, Notre Équipe a démontré un haut niveau de professionnalisme dans la correction de ces erreurs tout en demeurant vigilants pour ainsi éviter tout autre incident de cette nature.





# RAPPORT DE LA MANDATAIRE À LA VIE PRIVÉE

Nous continuons notre poussée technologique en collaboration avec notre fournisseur de service informatique et nos partenaires afin de nous assurer de maintenir un haut niveau de la cyber sécurité de notre système, tout en adhérant aux exigences législatives et sectorielles. Des rappels aléatoires et spontanés dirigés aux membres de notre Équipe sur l'importance de la protection de la vie privée des patients nous gardent vigilants et aux aguets, pour bloquer toute forme d'infiltration inconnue et non sécuritaire dans notre système informatique.

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 avise notre clientèle que la protection de leurs données privées demeure tout comme leur bien-être et leur santé, nos seules priorités.



# NOTRE ÉQUIPE

## MÉDECINS

Dre Michelle Anawati  
Dre Karine Aubin<sup>1</sup>  
Dre Marie-Eve Bérubé<sup>2</sup>  
Dre Yvonne Blonde<sup>3</sup>  
Dre Lara de Salaberry<sup>4</sup>  
Dre Michelle Driscoll  
Dre Mélissa Guindon  
Dre Marie-Josée Klett  
Dre Myrlande Labbé  
Dre Annie Levesque  
Dr Denis Lockman  
Dre Nadine Ostiguy  
Dre Claudette Picard

## INFIRMIÈRES AUTORISÉES

Mélanie Hayes  
Yasmine Kayal  
Ariane Poulin

## INFIRMIÈRES AUXILIAIRES AUTORISÉES

Camille Jolette  
Élyna Pierre-Gilles

## ÉQUIPE DE SANTÉ MENTALE

Sabrina Martel  
Stéphanie Morin  
Dre Vicky Rivard

## PHARMACIEN

Christoph Laeer

## ÉQUIPE DU DIABÈTE

Thalie Soulière  
(diététiste)  
Valérie Simoneau  
(infirmière autorisée)

## DIÉTÉTISTES

Isabel Normandin

## SECRÉTARIAT

Paige Brousseau  
Chantal Brulé  
Manon Devost  
Jeannette Gour  
Denise Plante  
Christine Villeneuve  
Patrick Villeneuve  
Émilie Vandoit

## INFIRMIERS(IÈRES) PRATICIENS(IENNES)

Ricardo Castro  
Guy O'Grady  
Maryse Parisien  
Caroline Sauvé

## ÉQUIPE DE GESTION

Julie Flansberry  
Joëlle Sansoucy  
Martine Whissel

<sup>1</sup> Dre Karine Aubin s'est joint à l'équipe en janvier 2024

<sup>2</sup> Dre Marie-Eve Bérubé a quitté l'équipe en janvier 2024

<sup>3</sup> Dre Yvonne Blonde s'est joint à l'équipe en mars 2024

<sup>4</sup> Dre Lara de Salaberry a quitté l'équipe en juillet 2024

# NOS PROGRAMMES

Nombre de clients  
servis par programme

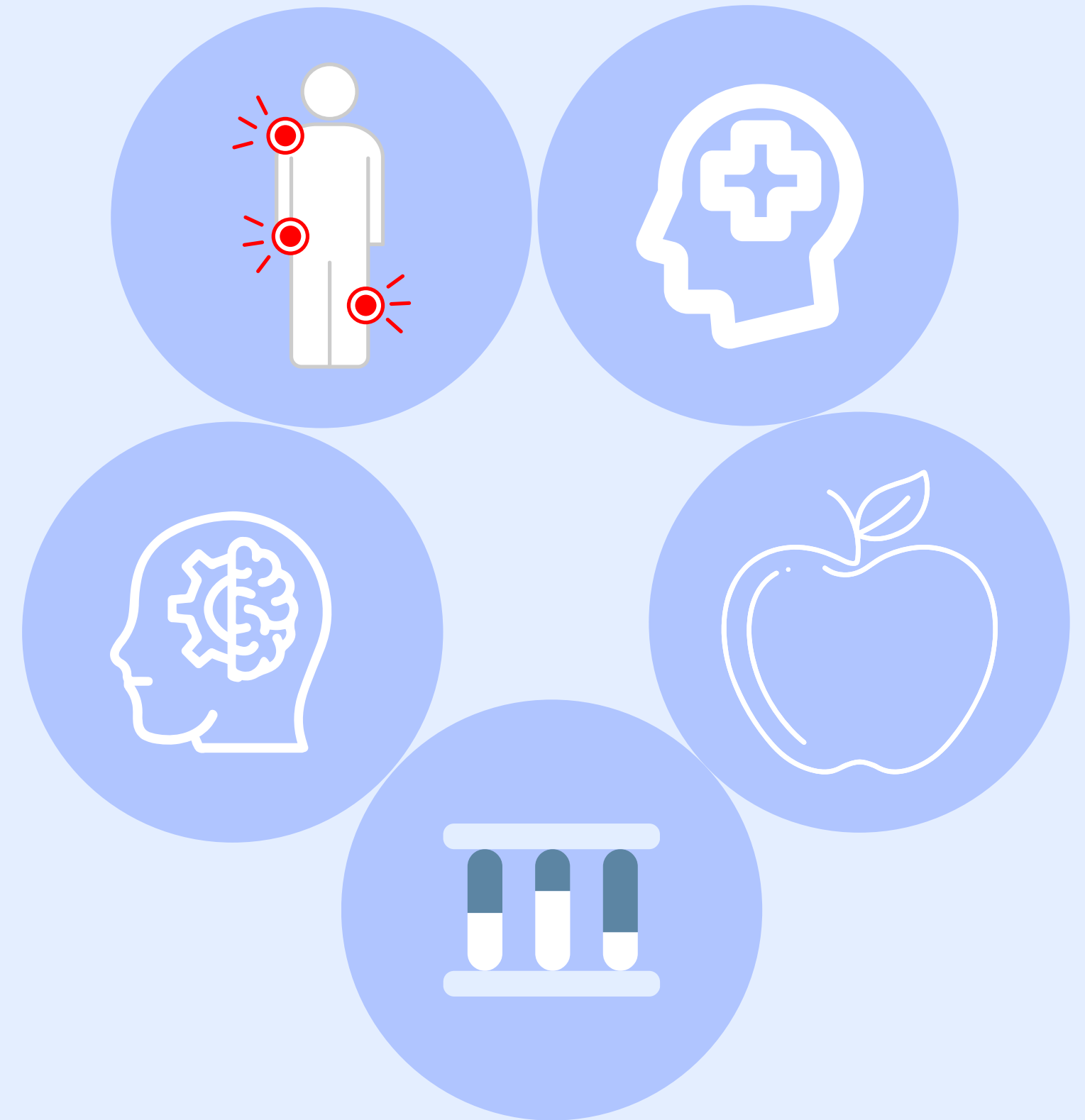
**Polypharmacie et  
gestion de douleur  
chronique**  
82 clients

**Santé mentale**  
156 clients

**Clinique de  
mémoire**  
43 clients

**Nutrition**  
282 clients

**Programme  
d'éducation au  
diabète**  
1000+ clients



# BILAN DES ACTIVITÉS

**18%**

DES RENDEZ-VOUS TOTAUX DONNÉS AVEC LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ ONT ÉTÉ FAIT À L'INTÉRIEUR DE 48 HEURES

**18442**

VISITES AVEC INFIRMIERS/ÈRES : 7151 VISITES AVEC LES INFIRMIERS/ÈRES PRATICIENS-IENNES ET 11291 VISITES AVEC LES INFIRMIÈRES AUTORISÉES

**76%**

VISITES ONT EU LIEU EN PERSONNE

**8546**

NOMBRE DE CLIENTS INSCRITS

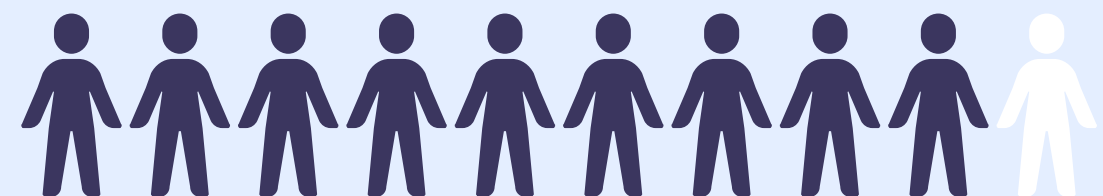


# SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



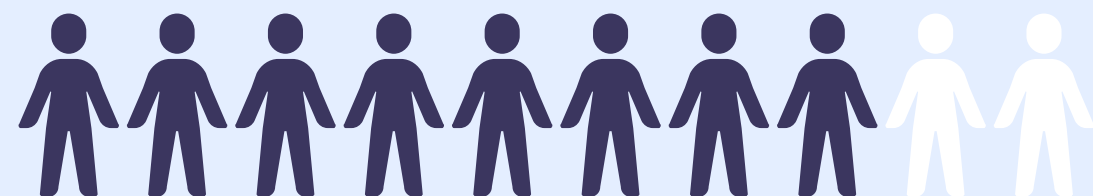
93%

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



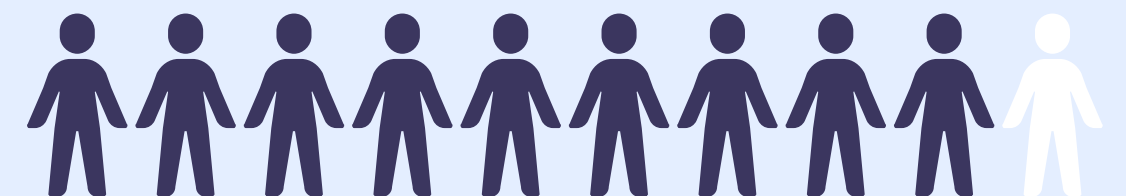
85%

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



93%

Recommanderaient nos services à un proche



# PRIORITÉS 2023-2024



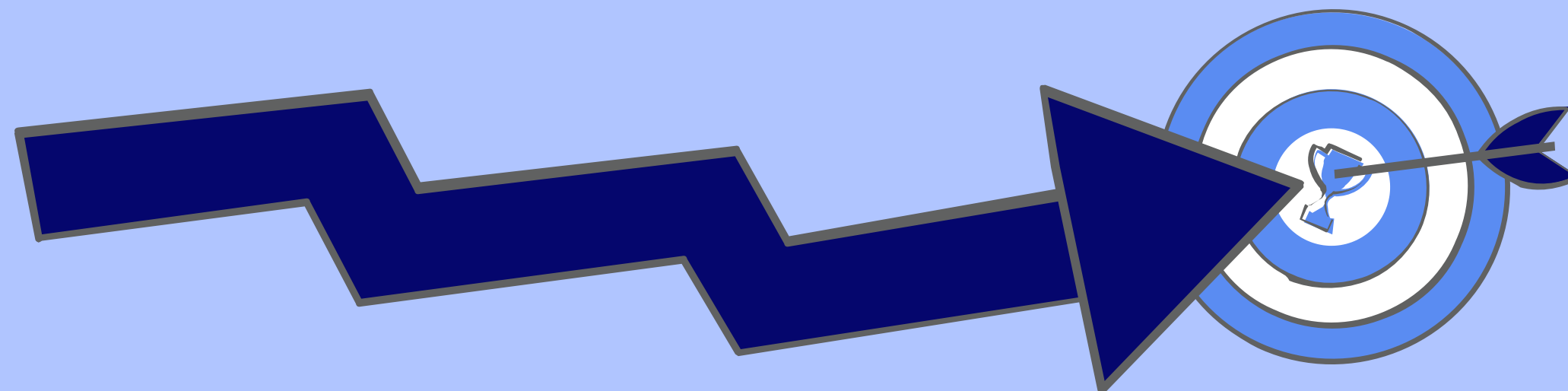
**EXIGENCE EN MATIÈRE D'ACCÈS**



**EXIGENCES EN MATIÈRE DE SANTÉ  
NUMÉRIQUE**



**AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ**



# PRESCRIPTION SOCIALE

## C'est quoi?

La prescription sociale est une façon simple, mais innovatrice de favoriser la santé et le bien-être des patients en répondant à leur besoin d'avoir des liens sociaux.

Chaque client a des besoins, des habiletés et des passions qui lui sont propres. Donc, il existe un large éventail de services et de soutiens communautaires pouvant être appropriés pour la prescription sociale, notamment les cours d'arts, les visites de musées, les leçons de pêche et les clubs de tricot.

La prescription sociale s'ajoute aux traitements cliniques traditionnels, et est un travail collaboratif entre un fournisseur de soins de santé et un patient qui tient compte des forces, des champs d'intérêt et des besoins en matière de santé du patient.



# PRESCRIPTION SOCIALE

## Pourquoi la prescription sociale à l'ÉSFCO?

La pandémie a laissé des traces indélébiles dans la vie de plusieurs. Pour certains, l'isolement et la solitude sont devenus des enjeux de santé importants auxquels nous voulions nous attarder en tant qu'équipe de santé de soins primaires. Une opportunité s'est présentée d'obtenir du financement pour l'implantation d'une telle initiative dans notre milieu. La mise en place de ce nouveau programme a été rendu possible grâce au support continu de l'Alliance pour des communautés en santé et leur initiative La prescription sociale pour une meilleure santé mentale, financée par l'agence de santé publique du Canada.





# PRESCRIPTION SOCIALE

## La prescription sociale à l'ÉSFCEO, c'est:

- ✓ L'ajout d'une intervenante en santé communautaire comme navigatrice de la prescription sociale.
- ✓ 79 références reçues sur une période de 5 mois.
- ✓ + 50 participants aux différentes activités et ateliers offertes (YOGA sur chaise, cuisine collective, jardins communautaires)
- ✓ 93,3 % des répondants (personnel de l'équipe) sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire que la prescription sociale est bénéfique pour la clientèle et le personnel et qu'ils apprécient les avantages que celle-ci a apportés à leur travail.



«Je vois déjà des effets positifs de la prescription sociale bien que nous n'avons pas eu la chance d'explorer très longtemps. Les recommandations de la prescription sociale changent aussi le discours avec nos patients de ce qui ne va pas dans leur vie à ce qui apporte un bien-être.»





OTTAWA NEWCOMER  
HEALTH CENTRE

CENTRE DE SANTÉ POUR  
NOUVEAUX ARRIVANTS D'OTTAWA

# COLLABORATION ET PARTENARIATS

L'ÉSFCEO est heureuse de maintenir son partenariat avec le programme régional de Santé pulmonaire Champlain.

En cours d'année, 33 de nos clients ont rencontré l'inhalothérapeute au moins une fois pour une évaluation de leur condition respiratoire et pour recevoir de l'enseignement sur la maladie et des recommandations pour stabiliser celle-ci.

Dans le cadre du nouveau projet de prescription sociale, nous avons été choyés de pouvoir compter sur l'appui du Centre de santé communautaire de Carlington pour la formation de notre intervenante en santé communautaire dans ce rôle de navigation.

Nous sommes fiers de notre nouvelle collaboration avec le Centre de santé pour nouveaux arrivants d'Ottawa dans l'identification de la clientèle nécessitant la prise en charge en soins primaires et avec Ottawa Language Access / Accès linguistique à Ottawa pour l'appui en interprétation linguistique pour cette clientèle.



Community  
Health Centre

# CONSEIL

# D'ADMINISTRATION

## DIRIGEANT(E)S :

Janie Desroches (Présidente)  
Linda Lanthier (Vice-présidente)  
Sébastien Juneau (Trésorier)  
Martine Whissel (Directrice générale et  
membre ex-officio) -  
Secrétaire)

## ADMINISTRATEURS/TRICES :

Charles Bergeron  
André Brisebois  
Sarah Leclair  
Aliciadeea Le Roc  
Gérald Morin  
Justine Tshula



Constitué de membres bénévoles, le conseil d'administration (CA) 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. 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 2023-24

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
- Comité stratégie, qualité et risques
- Comité des finances

On souligne l'importante contribution des membres du Conseil d'administration cette année dans le renouvellement du manuel de gouvernance et la révision et l'adoption de toutes nouvelles ébauches de politiques et procédures de gouvernance. On remercie Sébastien Juneau, qui met fin à son mandat cette année, et lui souhaite bonne chance dans ses projets futurs.

# REMERCIEMENTS DE L'ÉQUIPE DE GESTION



Le succès de notre Équipe de santé familiale communautaire de l'Est d'Ottawa passe par l'inclusion d'une panoplie d'individus des plus motivés, compétents et engagés qui sont tous très chers et contribuent à offrir un service haut en qualité à la clientèle que nous desservons.

Merci au cœur de notre Équipe, nos chers collègues de travail. Nous détenons la meilleure équipe administrative, interdisciplinaire et médicale qui se présentent 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.

Merci tout spécial aux 2 fondatrices de notre Équipe de santé, Mesdames Nicole Martin et Dre Lara de Salaberry qui nous ont récemment quitté pour entreprendre de nouveaux défis professionnels. Madame Martin, infirmière praticienne et Dre de Salaberry pratiquaient dans notre clinique sur Donal, étaient avec l'Équipe depuis jour 1, il y a plus de 15 ans. Fondatrices de notre Équipe initialement située sur le Chemin Montréal, ces 2 dames à elles seules sont la mémoire corporative de notre Équipe. Nous manquerons votre leadership, votre engagement, votre bonne humeur et votre esprit d'équipe. Nous vous souhaitons bonne continuité dans vos projets futurs.

# REMERCIEMENTS DE L'ÉQUIPE DE GESTION



Merci aux membres de notre Conseil d'administration. Ce groupe motivé de bénévoles qui offre de leur temps pour venir appuyer et contribuer à la progression de notre Équipe. Votre dévouement, votre vision et votre engagement contribuent au bon fonctionnement de notre Équipe de santé. Merci particulier à Sébastien Juneau qui poursuit son cheminement vers d'autres axes professionnels. Nous te remercions pour ces dernières années investis dans notre Équipe.

Merci à nos partenaires communautaires pour leur support continu, notamment la Ville d'Ottawa, l'Alliance pour les communautés en santé, l'Hôpital Montfort, Montfort Renaissance, le ministère de la Santé, notamment Mme Sue Haché qui a agi comme représentante pour notre Équipe pendant nombreuses années ainsi qu'à Monsieur Arron 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.

# REMERCIEMENTS DE L'ÉQUIPE DE GESTION



# MERCI POUR VOTRE ATTENTION



☎ (613) 590-0533

✉ [info@esfestottawa.ca](mailto:info@esfestottawa.ca)

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

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