



Équipe de santé familiale académique Montfort

**RAPPORT ANNUEL**

**2019 - 2020**

# Notre vision et mission

*Cette année, dans le cadre de notre planification stratégique, nous avons révisé la vision et la mission de notre équipe.*

## **Vision**

Des soins d'excellence personnalisés dans un milieu de formation pour les professionnels de l'avenir.

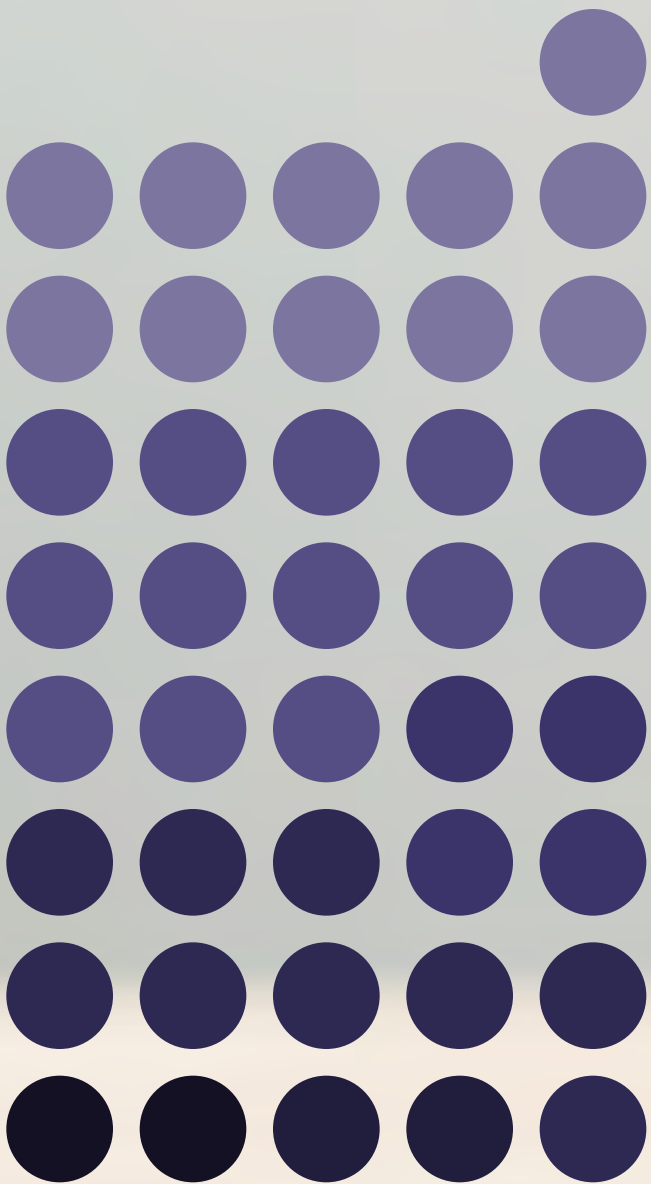
## **Mission**

La mission de l'ESFAM est de prodiguer à ses patients, dans les deux langues officielles, des soins interprofessionnels exemplaires axés sur les données probantes. De plus, l'ESFAM veut garantir un environnement francophone aux apprenants provenant de milieux et de disciplines variés tout en continuant de collaborer et innover avec ses partenaires régionaux, nationaux et internationaux.



# Composition de l'équipe

*L'équipe est composée de 41 membres, apportant une variété de compétences, idées, et de perspectives qui contribuent à notre succès.*



- 11** fournisseurs interdisciplinaires des soins de la santé
- 13** membres du personnel administratif
- 4** médecins spécialistes visiteurs
- 9** médecins de famille
- 2** conseillers techniques
- 2** gestionnaires



# Population à l'ESFAM

Total inscrit : 7 631 patients



Âge



● Femme Francophone

● Femme Anglophone

● Homme Francophone

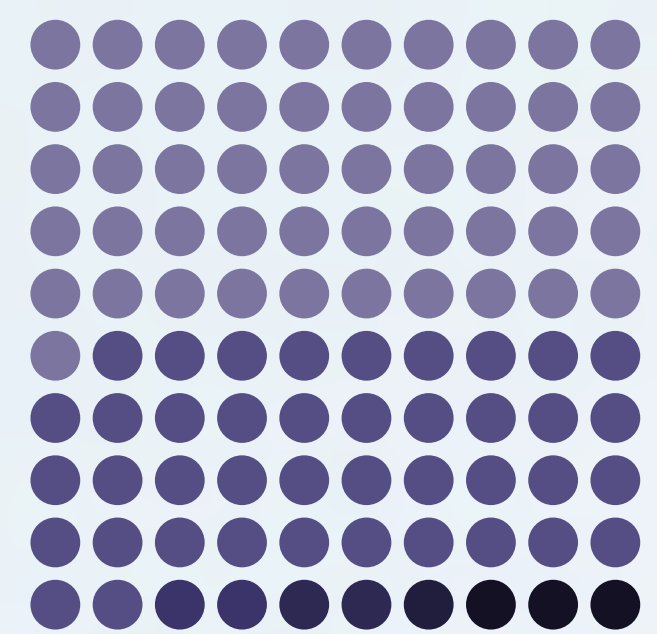
● Homme Anglophone

# Profil linguistique

*Dans le cadre de notre Plan d'amélioration de la qualité, nous avons mené un sondage pour déterminer la langue officielle préférée de chaque patient pour le service, ainsi que sa langue maternelle.*

*Ces deux données ont été enregistrées dans le dossier des patients, ce qui nous permettra de mieux répondre à leurs besoins à l'avenir.*

## Langue maternelle



51 % français

41 % anglais

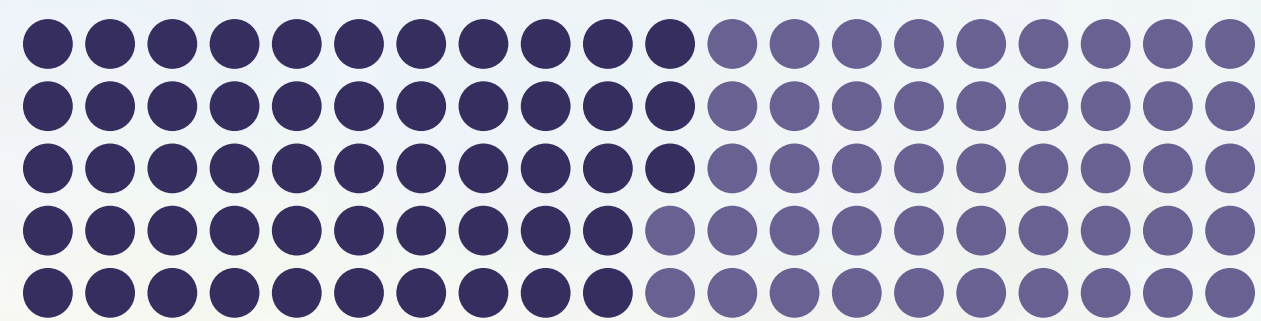
2 % arabe

2 % langues afro-asiatiques (à l'exclusion de l'arabe)

1 % langues indo-iraniennes

3 % autres langues

## Langue officielle préférée



53 % français

47 % anglais



# Nombre de rendez-vous

Cette année, nos médecins ont effectué **18 073** visites avec nos patients et notre équipe interdisciplinaire a effectué **6 693** visites avec nos patients.



# Activités

*L'équipe médicale s'implique dans la gouvernance et la gestion stratégique de l'organisme. Elle contribue également à des activités connexes, telles que des soins en milieu hospitalier ainsi que dans des milieux universitaires.*

**Rencontres ESF : 196 h**



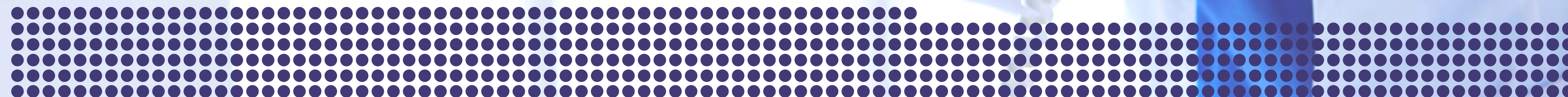
**Comités : 75h**



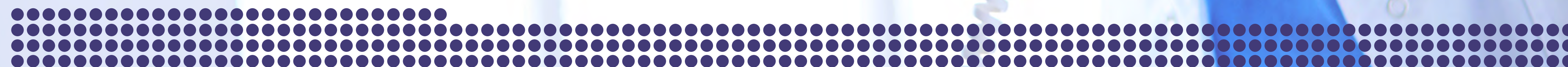
**Réunions : 129h**



**Tâches hospitalières : 558 jours**



**Administration : 2 624 heures**



# L'enseignement

*L'enseignement représente une grande portion des activités à l'ESFAM. L'Équipe est fière d'être une unité d'enseignement du Département de médecine familiale de l'Université d'Ottawa; nous travaillons à offrir aux apprenants en médecine et aux autres professions de la santé la meilleure éducation possible en français.*

## Activités d'enseignement

**76** jours d'enseignement professionnel

**1 296** jours cliniques

**2 363** jours non cliniques





A photograph of a man and a woman in conversation. The man, on the left, has a beard and is looking towards the woman. The woman, on the right, has dark curly hair and is smiling. They are both wearing light-colored t-shirts. The background is a bright, out-of-focus indoor setting.

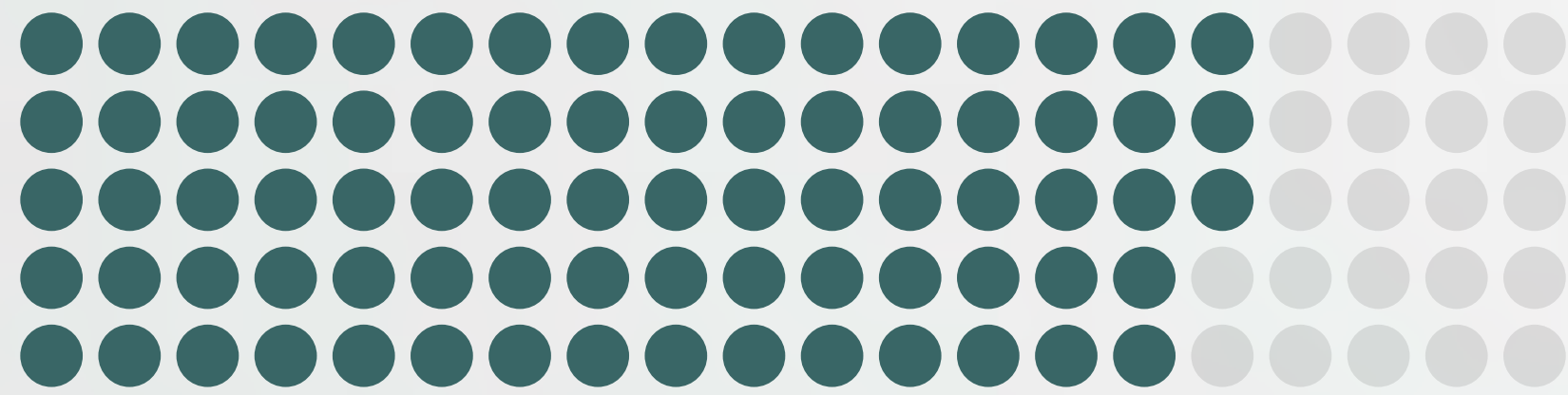
## Nos programmes et services

*Notre équipe continue à offrir des programmes et des services spécialisés afin d'enrichir les soins que reçoivent nos patients. Dans les pages suivantes, nous mettons en lumière les réalisations de notre offre de programmes et de services.*

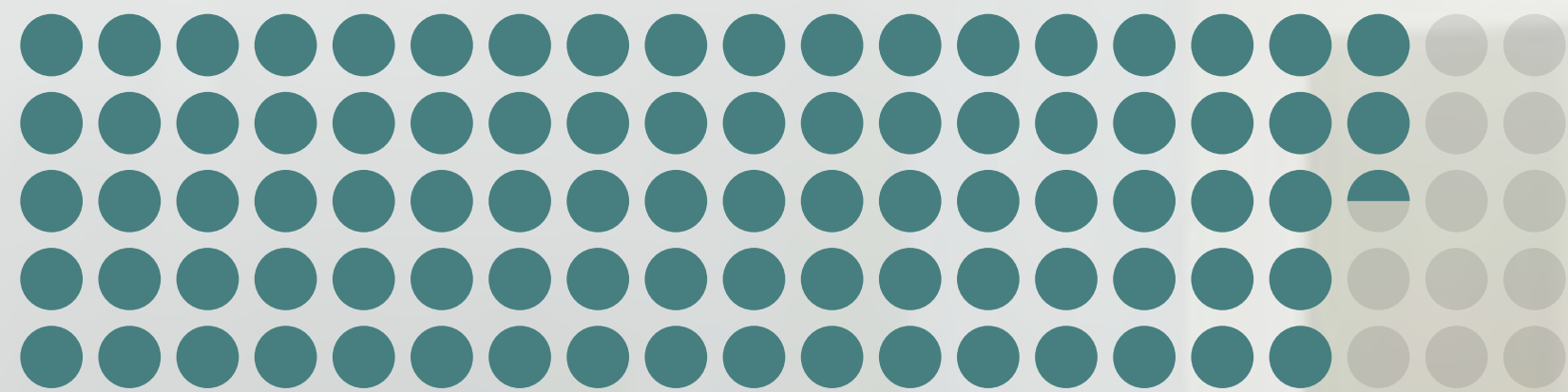
# Cessation du tabagisme

*En adoptant le Modèle d'Ottawa pour l'abandon du tabac, l'ESFAM a standardisé notre approche clinique dans la gestion de l'abandon du tabac pour la population de l'ESFAM.*

**78%** des patients fumeurs ont été avisé de prendre des mesures afin de cesser leur consommation de tabac



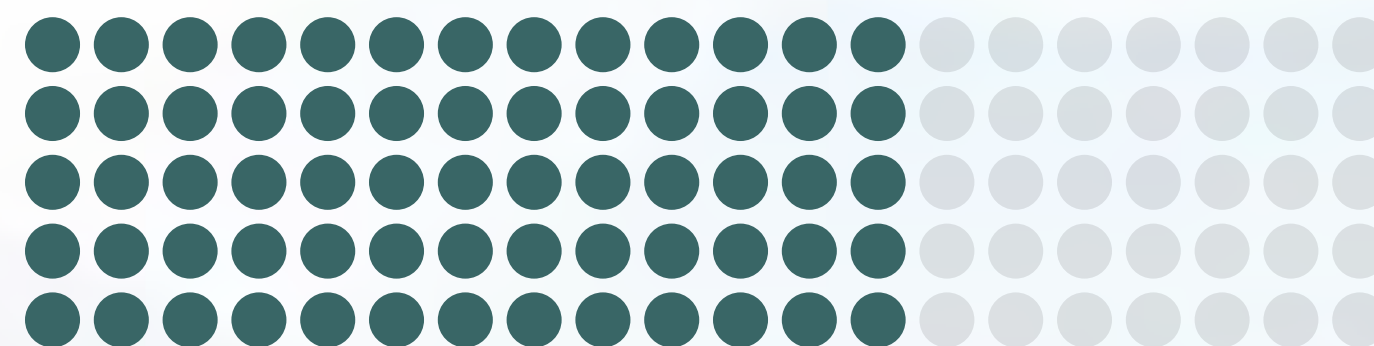
**87.5%** des patients qui ont complété une visite de planification pour l'abandon du tabac ont fait un plan pour cesser de fumer



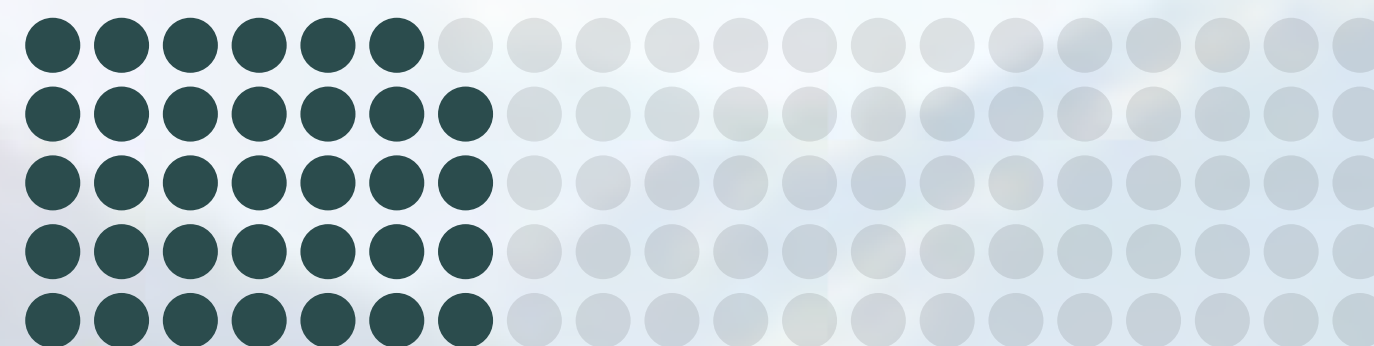
# Services offert par l'éducatrice en matière de la santé

*Notre éducatrice en matière de la santé aide les patients à adopter des habitudes de vie plus saines, notamment en augmentant leur activité physique. Elle travaille avec les patients pour établir des objectifs et les aide à élaborer un plan qu'ils peuvent suivre pour les atteindre.*

**65%** des patients ont terminé leurs séances dans la période cible



**34%** ont atteints leurs objectifs \*



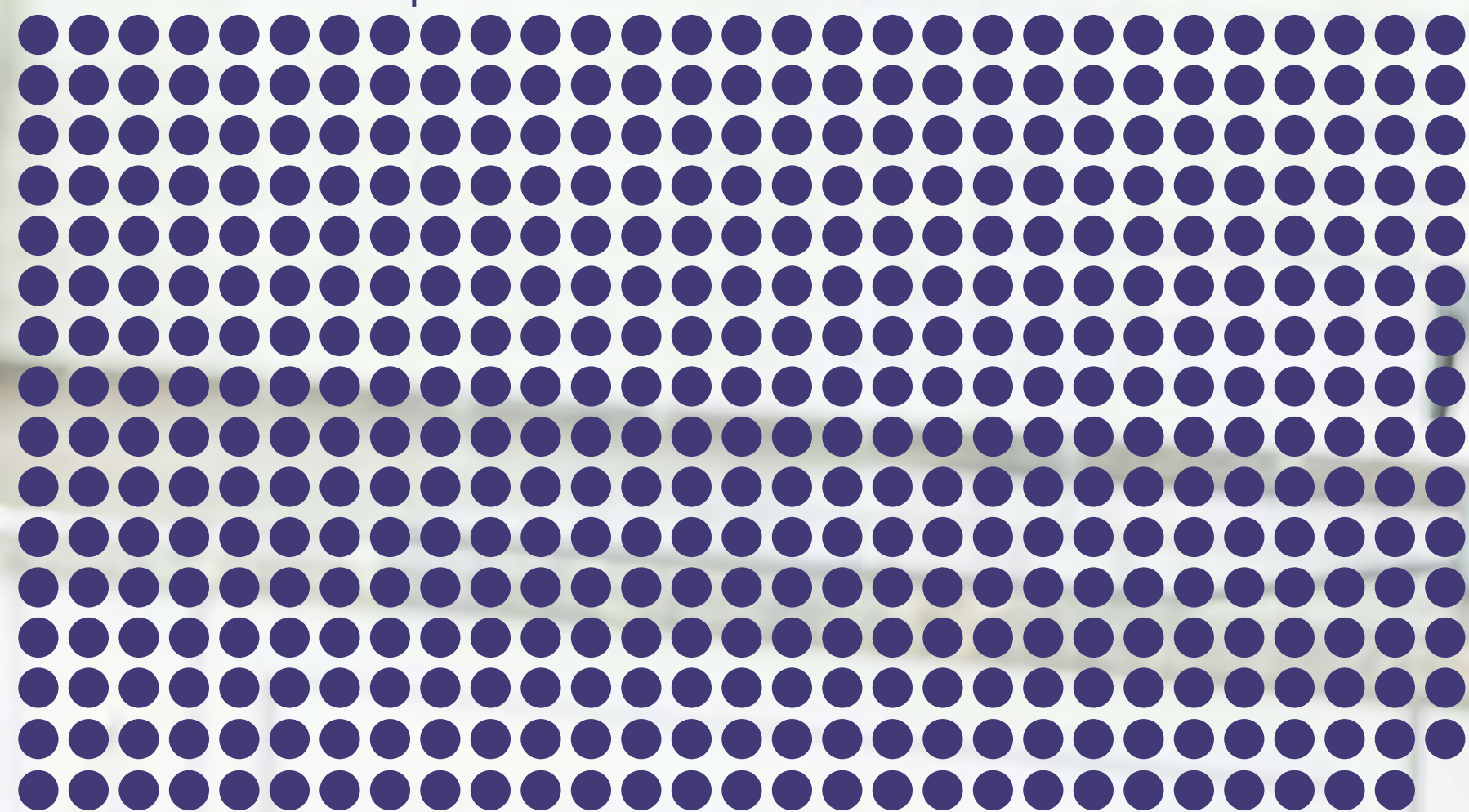
*\* À noter : seulement 8 % des gens réussissent à atteindre leurs objectifs sans l'expertise et l'encouragement que nous offrons.*



# Conseils nutritionnels

*Les diététistes aident les patients à comprendre les concepts de nutrition, à différencier les mythes de la réalité, et à améliorer leur alimentation en les aidant à se fixer des objectifs réalistes et atteignables.*

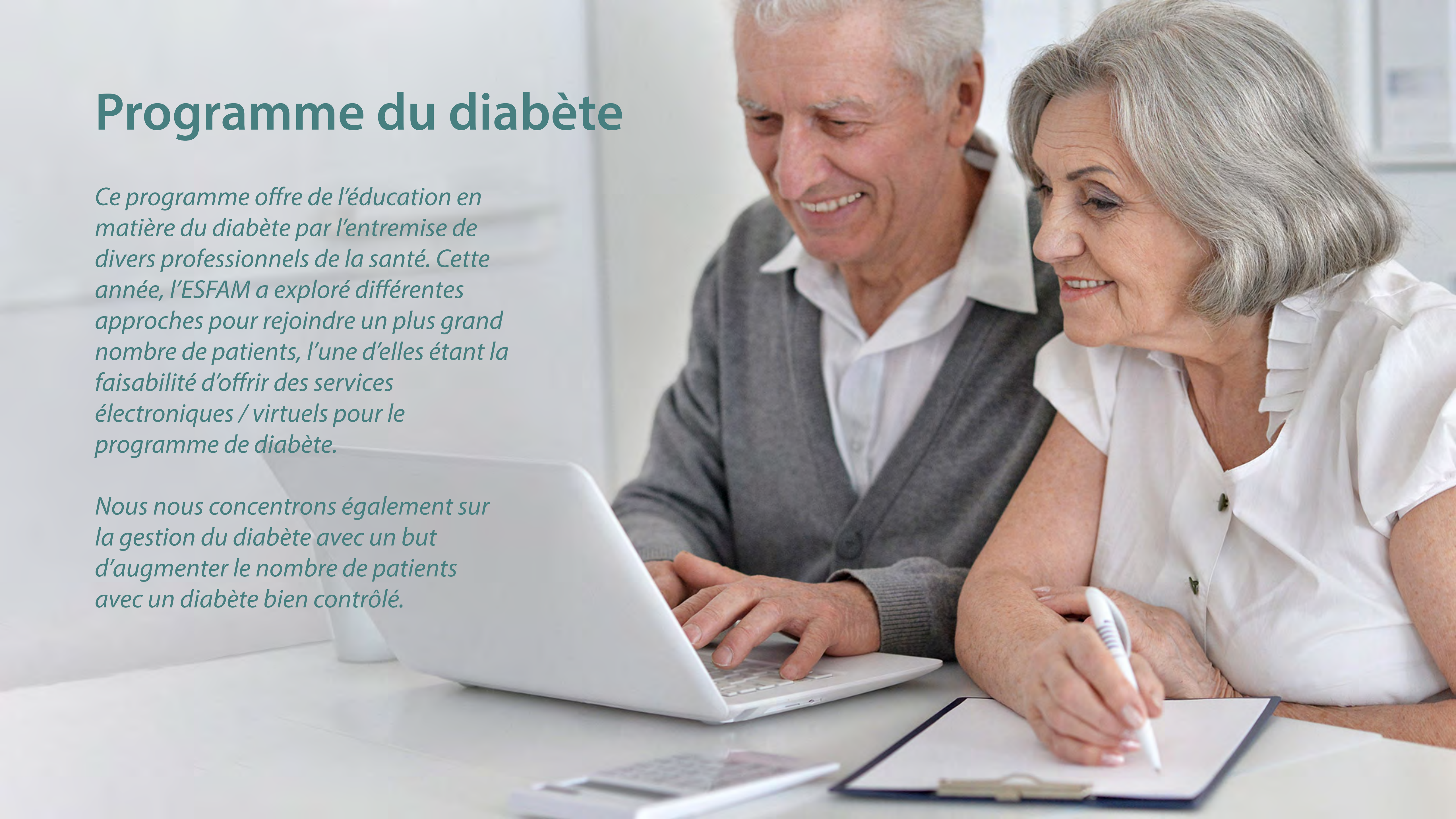
**463** visites pour des conseils nutritionnels



# Programme du diabète

*Ce programme offre de l'éducation en matière du diabète par l'entremise de divers professionnels de la santé. Cette année, l'ESFAM a exploré différentes approches pour rejoindre un plus grand nombre de patients, l'une d'elles étant la faisabilité d'offrir des services électroniques / virtuels pour le programme de diabète.*

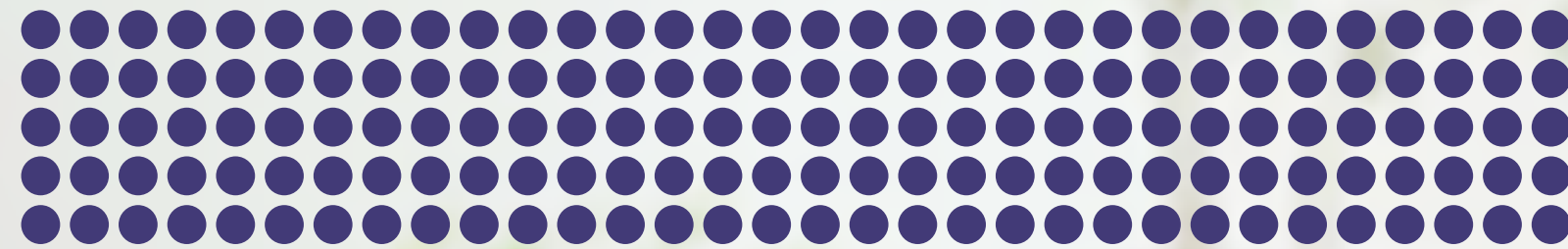
*Nous nous concentrons également sur la gestion du diabète avec un but d'augmenter le nombre de patients avec un diabète bien contrôlé.*



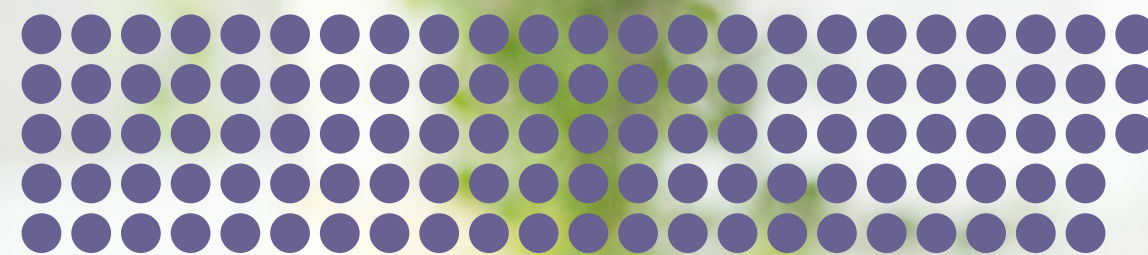
# Programme de santé mentale

*Notre programme de santé mentale a comme objectif d'aider nos patients à améliorer leur santé mentale en offrant les services d'évaluation, de psychothérapie, d'éducation et d'aide à naviguer des ressources communautaires.*

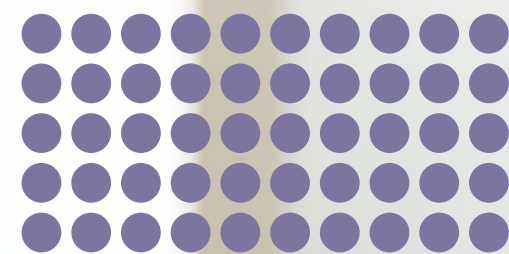
**160** évaluations psychologiques, psychiatriques et psychosociales



**113** nouvelles rencontres pour la thérapie (avec la travailleuse sociale ou la psychologue)



**50** patients ont été aiguillés vers des ressources communautaires



# Clinique de memoire

*Notre Clinique de la mémoire vise à aider les patients à l'ESFAM atteints de troubles de la mémoire en fournissant un service d'évaluation interdisciplinaire spécialisé et efficace sur place. De plus, la Clinique de mémoire se consacre à offrir un appui aux proches aidants en leur fournissant des informations pertinentes et des ressources communautaires ou spécialisées, selon les besoins identifiés lors des évaluations cliniques.*

**43** patients ont été évalués par l'équipe



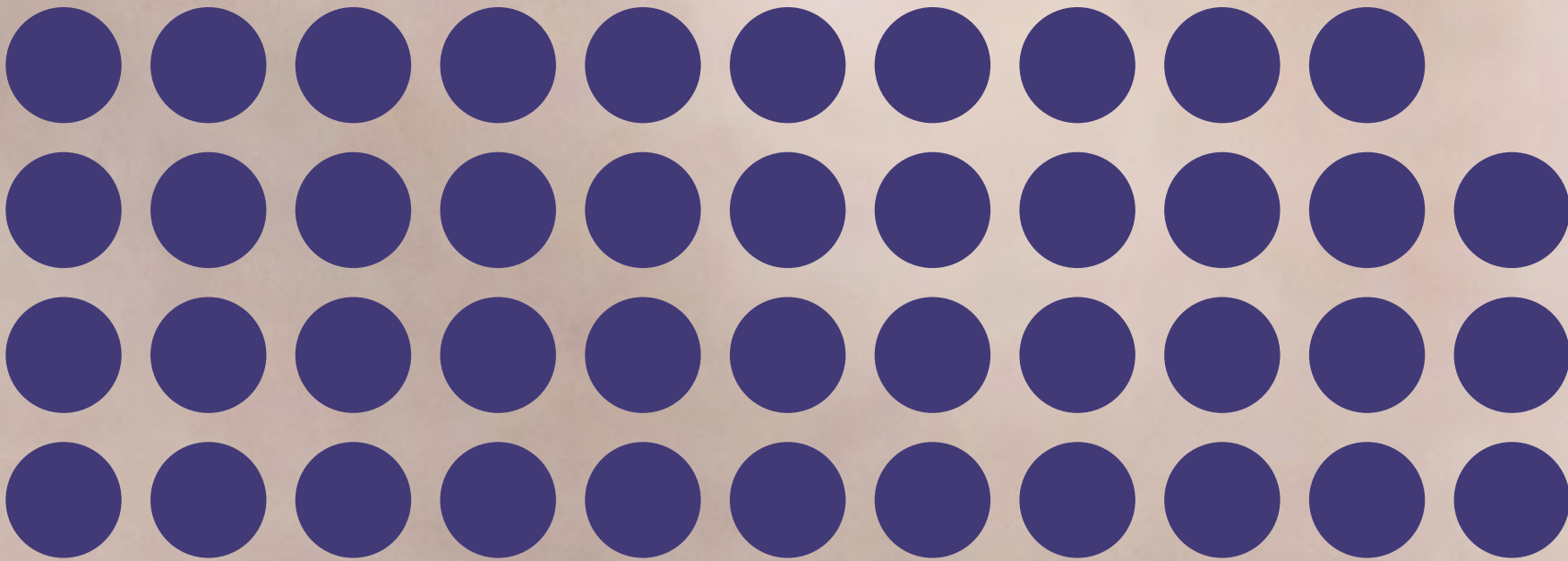
**14** jours cliniques



# Programme de stérilet

*Notre équipe offre un programme d'insertion de stérilet sur place à toutes les patientes de l'ESFAM qui cherchent une alternative simple pour la contraception.*

**43** patientes ont bénéficié de ce service





# Programme de traitement des ITS

*En partenariat avec Santé publique d'Ottawa, nous offrons des traitements gratuits et sur place pour la chlamydia, la gonorrhée, et la syphilis.*

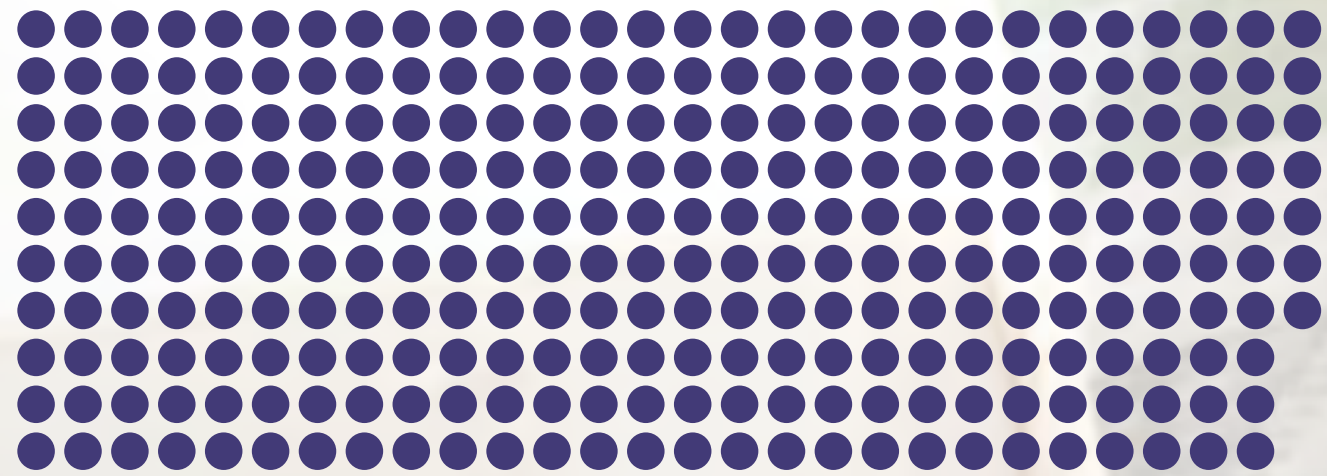
**17** patients ont reçu un traitement pour les infections transmises sexuellement



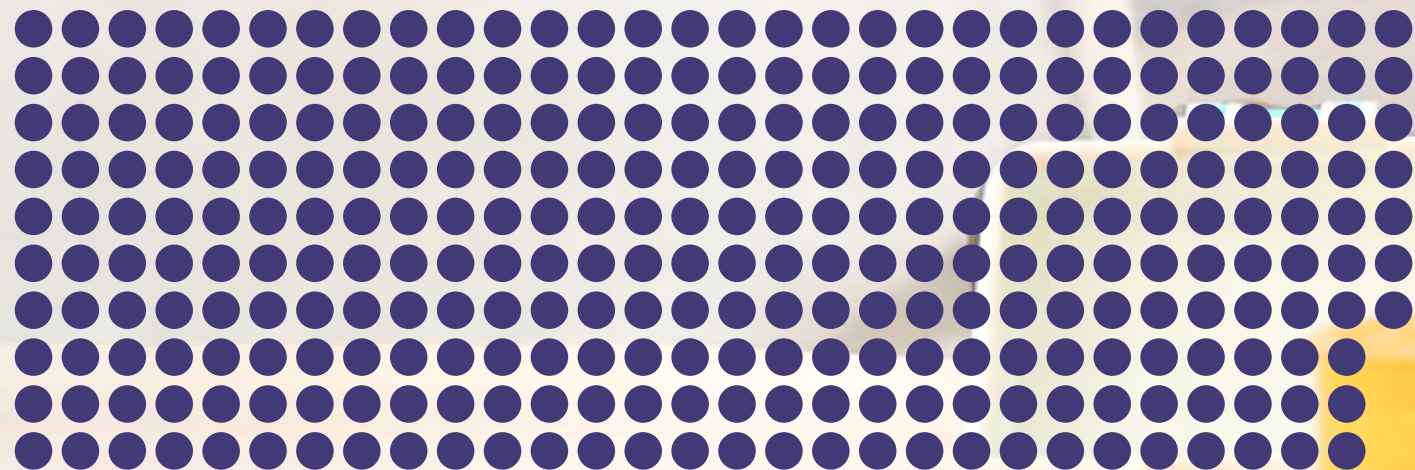
# Polypharmacie

*La pharmacienne clinicienne de notre équipe rencontre le patient (soit en personne ou par appel téléphonique) suite à la demande du médecin traitant, afin de procéder à une révision complète de la médication.*

**277** visites pour des révisions de dossiers, visites cliniques et suivis

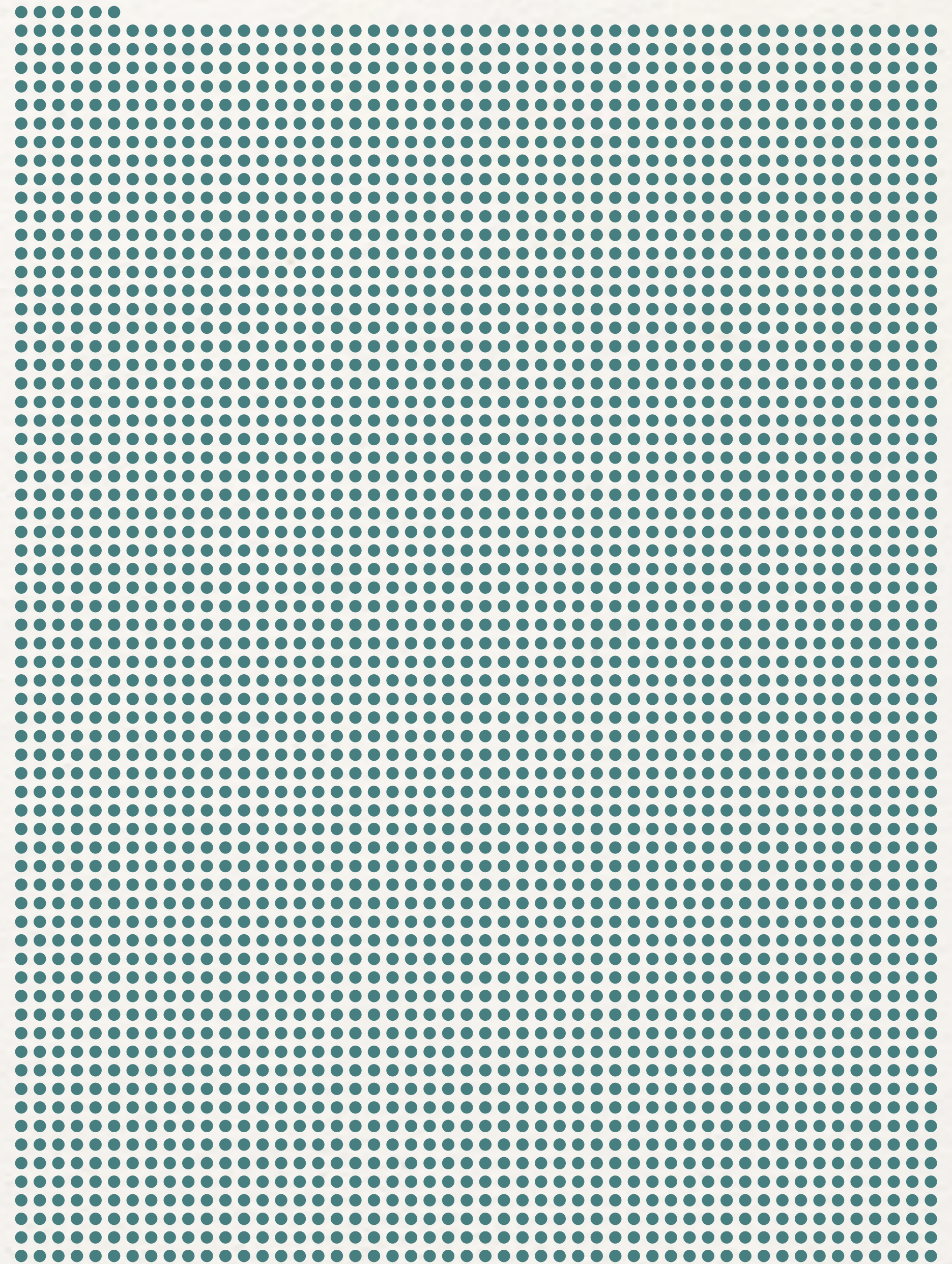


**297** bilans comparatifs effectués



# Immunisation

**3 356** visites pour des immunisations  
d'enfants et d'adultes



# Questionnaire de satisfaction auprès des patients

*Cette année marque le septième anniversaire du sondage annuel auprès des patients.*

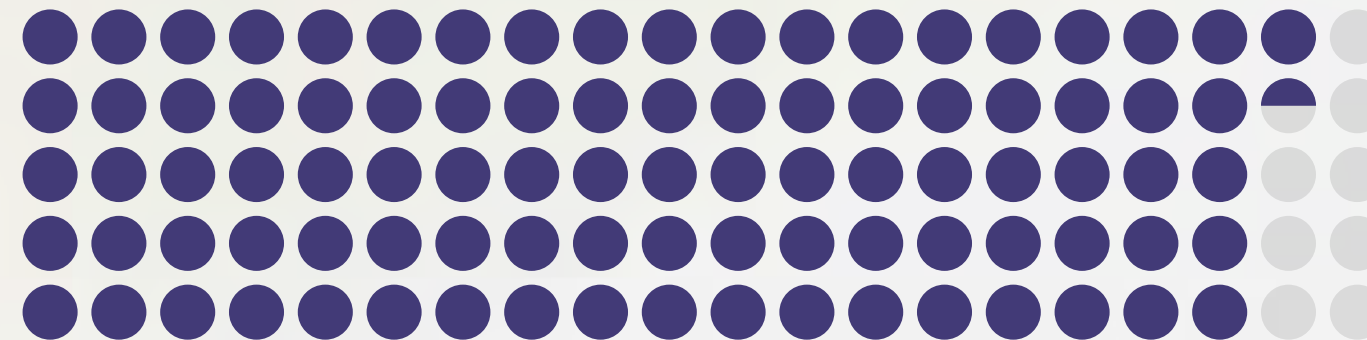


# Les résultats

*Nous avons invité les patients à participer à ce sondage pendant les mois de septembre à janvier. Pendant cette période, nous avons recueilli 404 questionnaires, ce qui nous a permis d'atteindre une marge d'erreur de  $\pm 4,74\%$ .*

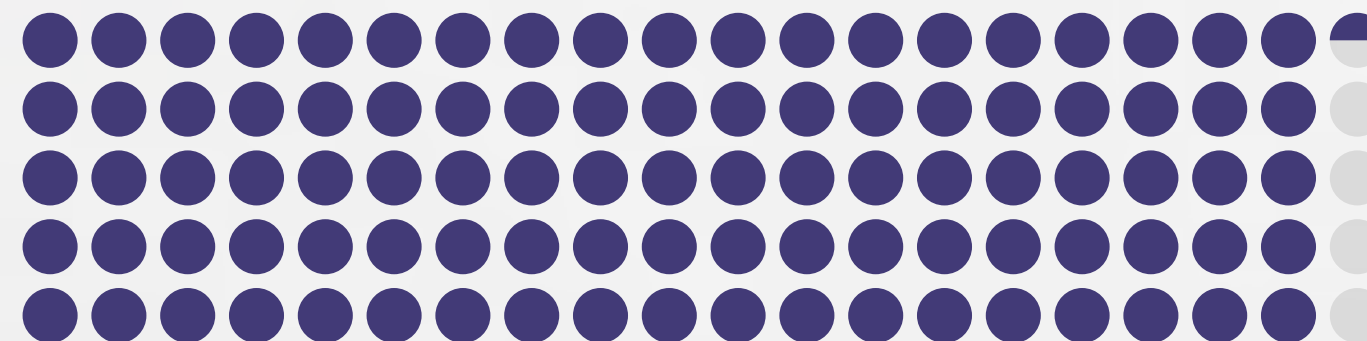
*Voici quelques-uns des résultats.*

Les patients se sentent à l'aise de discuter de leurs problèmes personnels liés à leur état de santé avec leur fournisseur de soins de santé.



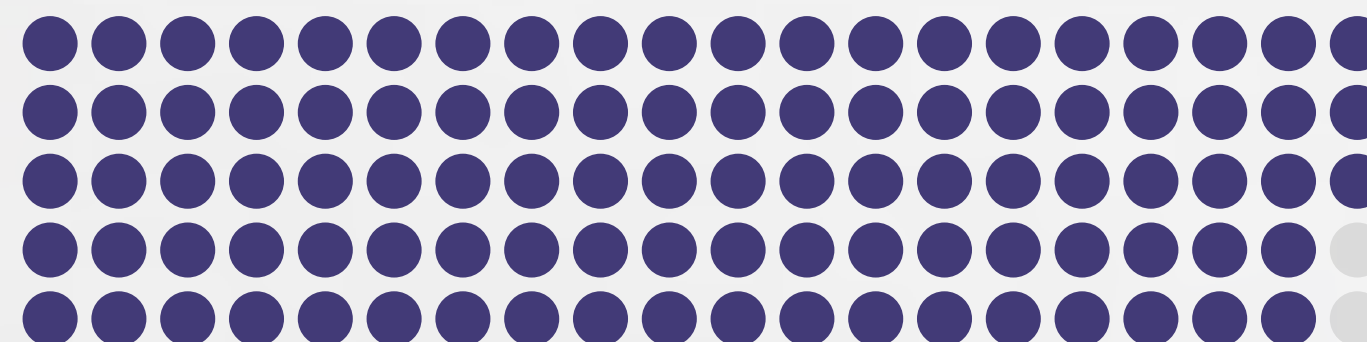
ESFAM	Moyenne RLISS
91,6%	91,2%

Les patients recommanderaient les services de la clinique ESFAM à leurs amis et à d'autres membres de leur famille.



95,5%	93,7%
-------	-------

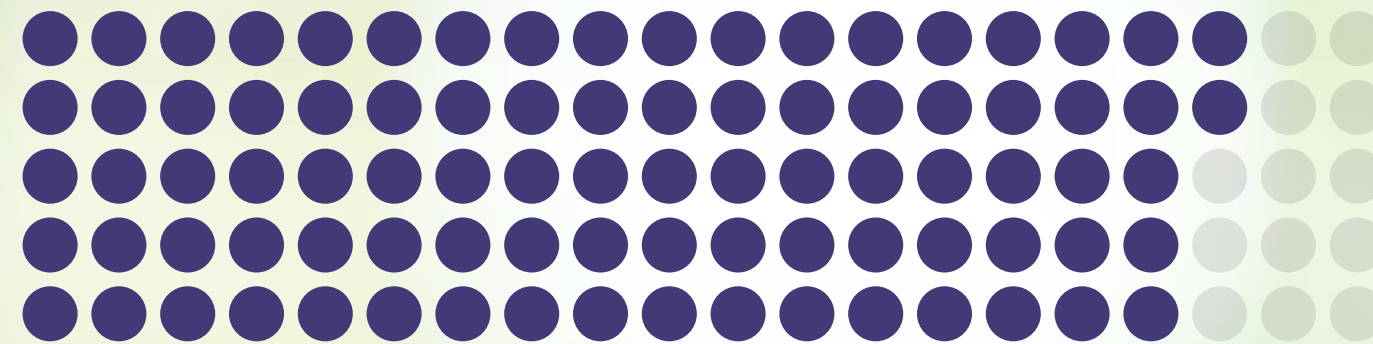
Les patients sont satisfaits de la possibilité de communiquer avec leur fournisseur de soins de santé ou leur médecin dans leur langue de leur choix.



98,3%	98,3%
-------	-------



Les patients ont rapporté avoir participé autant qu'ils le souhaitent aux décisions concernant leurs soins.



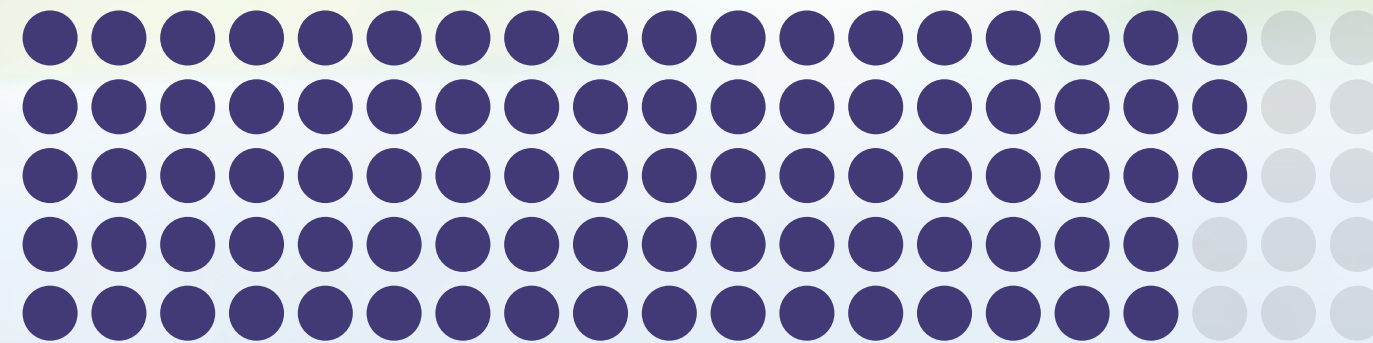
ESFAM

Moyenne  
RLISS

86,9%

90,5%

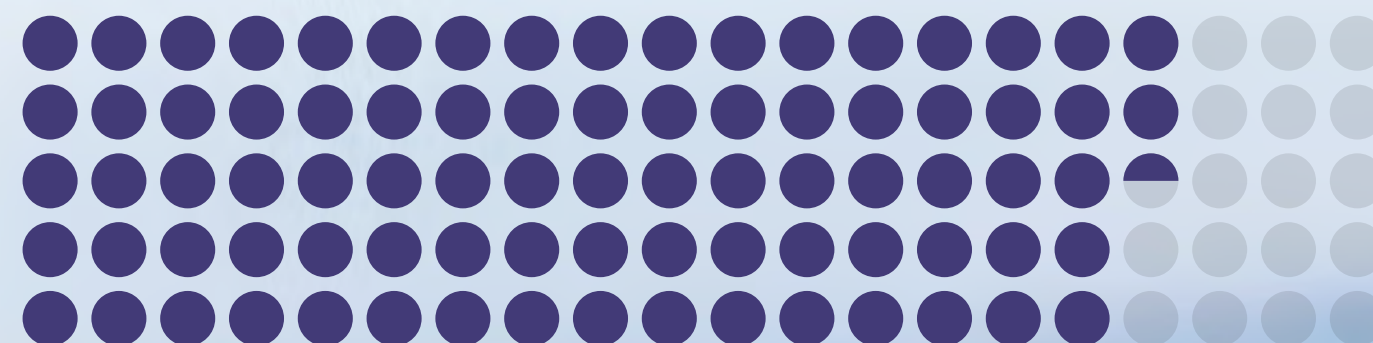
Les patients sont satisfaits ou très satisfaits des types de programme de bien-être et les services offerts par les professionnels de la santé.



88,3%

86,3%

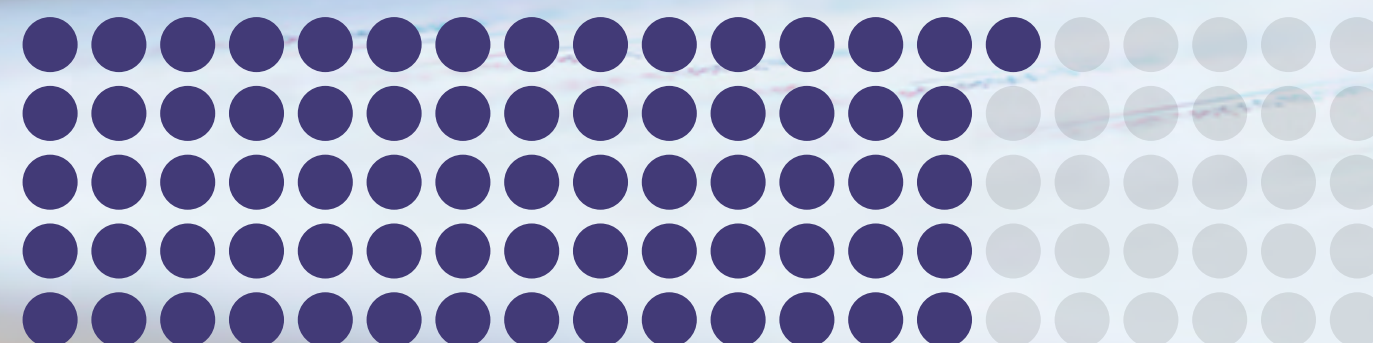
Satisfaction du temps d'attente entre la prise d'un rendez-vous et la consultation pour voir une infirmière ou une diététiste.



82,4%

82,8%

Satisfaction du temps d'attente entre la prise d'un rendez-vous et la consultation pour voir une travailleuse sociale ou une psychologue.



71,0%

64,1%



# Quelques commentaires de nos patients

« Toujours bien accueilli en français et en anglais. »

« Une chose que l'équipe fait bien c'est les références pour les soins de santé interdisciplinaires. »

« Se pencher sur plusieurs problèmes plutôt qu'un seul à la fois. »

« Vous faites de la santé un tout, vous vous occupez du bien être émotionnel des patients. »



# À l'interne

## Défis

Cette année, l'ESFAM a fait face à plusieurs défis rendant les objectifs du plan d'amélioration de la qualité plus difficiles à atteindre. Voici les défis auxquels l'ESFAM a fait face pendant l'année 2019-2020 :

- La participation à l'Équipe de Santé Ontario d'Ottawa-Est a exigé du temps consacré ses initiatives plutôt qu'à celles de l'ESF
- 2 médecins étaient à l'extérieur pour des périodes prolongées
- Le nombre de demandes pour l'enseignement a augmenté
- Il y a eu un roulement du personnel plus élevé que les années précédentes
- Une augmentation de la charge de travail dans une courte période de temps pour les médecins et le personnel de soutien administratif due à la mise en place d'un système de gestion des dossiers électroniques plus robuste
- Un budget qui n'a pas vu l'augmentation des provisions de base et l'ajustement pour l'inflation





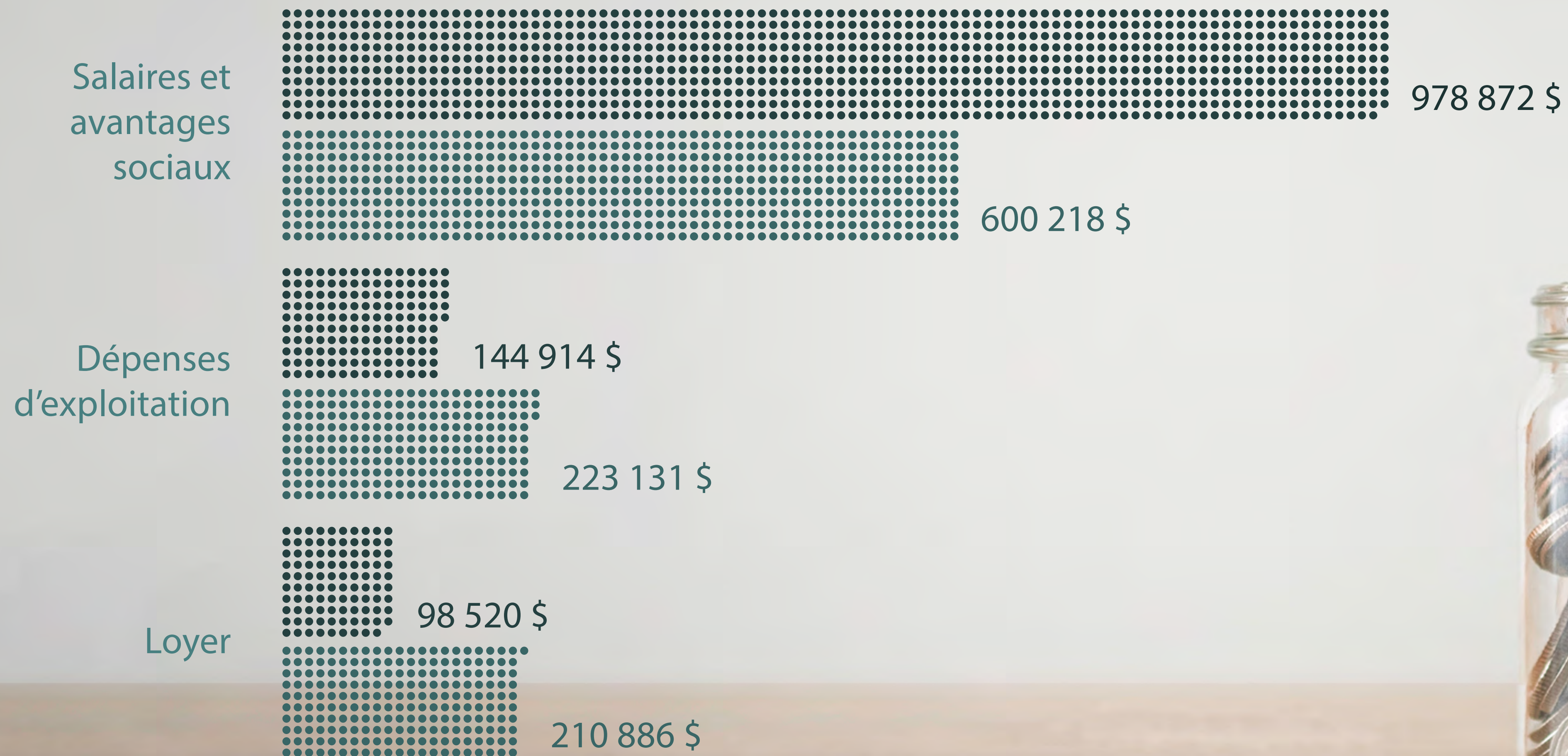


## Plan stratégique

Une autre activité que nous avons entamé cette année a été le développement de notre plan stratégique organisationnel pour les années 2020-2025. Nous avons organisé des séances de planification d'équipe dirigée par nos partenaires de l'amélioration de la qualité et nous nous sommes engagés à participer activement à l'élaboration de notre vision, de nos missions, de nos valeurs et de notre direction stratégique. Le plan stratégique est disponible sur notre site Web.

# État financiers

● Dépenses ESF ● Dépenses FHO



ESF En provenance des États financiers audités par les Comptables professionnels agréés de la firme Logan Kotz LLP  
FHO En provenance des États financiers révisés par les Comptables professionnels agréés de la firme Logan Kotz LLP



## Conseil d'administration

Dr Stefan de Laplante, Président

Dr Michael A. Phillipowsky, Vice président

Dre Renée Prince, Directrice médical

Dre Hélène O'Connor, Directrice de l'enseignement

Dre Kay-Anne Haykal, Trésorière

André Veilleux, Directeur général

## Équipe de santé familiale académique Montfort

745 ch. Montréal, pièce 101B, Ottawa, Ontario, K1K 0T1

☎ 613-749-4429

📠 613-749-7942

[www.esfam.ca](http://www.esfam.ca)