Sondage à l’intention des partenaires en soins de santé :
Centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA)

# Utilisation des services

Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de divers intervenants. Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à continuer d’améliorer nos services et de répondre aux besoins ciblés.

* En ce qui concerne leur opinion sur la prestation des services, 94 % des répondants des CIRA ont indiqué qu’Ornge s’est rendue rapidement sur les lieux quelques fois, la plupart du temps ou toujours.
* 95 % des répondants ont indiqué qu’Ornge était en mesure d’accepter ou de refuser rapidement leur demande de services quelques fois, la plupart du temps ou toujours.
* 94 % ont indiqué que le centre de contrôle des opérations motivait les refus de demande de services quelques fois, la plupart du temps ou toujours.

# Satisfaction globale

En ce qui concerne leur satisfaction générale :

* 94 % des répondants des CIRA avaient une opinion favorable ou neutre quant au professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations;
* 94 % avaient une opinion favorable ou neutre quant à l’efficacité du service à la clientèle offert par le centre de contrôle des opérations;
* environ 72 % avaient une opinion favorable ou neutre quant à la prestation de services par Ornge.

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

À l’échelle de la province, les rôles de 46 répondants des CIRA étaient répartis comme suit :

* 59 % – Agents des communications
* 22 % – Superviseurs
* 13 % – Gestionnaires
* 6 % – Autres

## Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des CIRA, 54 % étaient situés dans le Nord de l’Ontario, et 46 %, dans le Sud de l’Ontario.

# Possibilités d’amélioration

La rétroaction fournie a permis de mettre en évidence des possibilités d’amélioration, dont les suivantes :

* Perfectionnement du système téléphonique
* Intégration avec d’autres systèmes de répartition assistée par ordinateur/plan de déploiement

# Forces des services

Au sujet des forces d’Ornge, les participants ont mentionné les éléments suivants :

* Traitement des appels
* Professionnalisme

Il s’agit du huitième sondage mené par Ornge auprès d’intervenants. Toutes les données recueillies sont confidentielles. Aucun renseignement personnel sur les répondants ne sera recueilli ou divulgué.