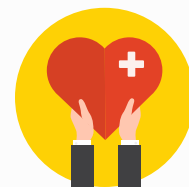


Sondage sur la satisfaction des patients



Sondage sur la satisfaction des patients
réalisé par NRC Picker du 1er janvier 2019
au 31 décembre 2019

Satisfaction globale

Environ 99,5 % des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge :

98% | ont été satisfaits qu'on les appelle par leur nom lors des communications;

97% | ont été satisfaits du professionnalisme de l'équipe de transport;

93% | ont été satisfaits de la propreté de l'aéronef ou de l'ambulance.

Utilisation des services

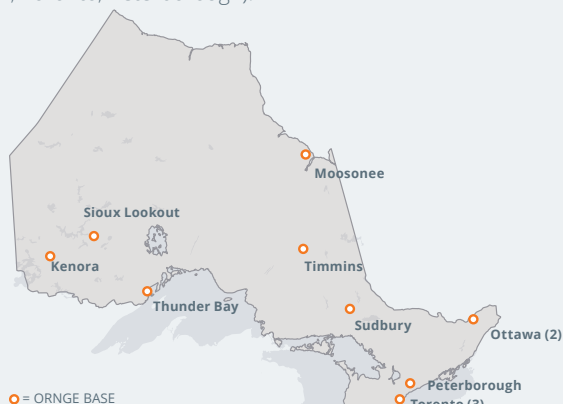
Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de **divers patients**. Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à continuer d'améliorer nos services et de **répondre aux besoins des patients**.

- + Interrogés sur leur opinion générale des services fournis, **98 %** des participants ont répondu avoir confiance en l'équipe de transport.
- + Environ **90 %** des participants ont indiqué avoir eu la possibilité de parler à leur famille avant ou après le transport.

Profil démographique des participants

Répartition des équipages de vol par emplacement

De tous les patients ayant participé au sondage pendant la période visée, 46 % ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et 54 % par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Peterborough).



Emplacement des participants

Parmi les 2006 sondages sur la satisfaction des patients distribués, 672 ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

8.4 %	Ottawa	17.8 %	Toronto
6.3 %	Ottawa-CCLT	1.9 %	GTA-CCLT
9.8 %	London	2.9 %	GTA-Pédiatrique
0 %	Moosonee	2.7 %	Sioux Lookout
1.2 %	Kenora	14.0 %	Timmins
13.0 %	Thunder Bay	6.5 %	Peterborough-CCLT
15.4 %	Sudbury		

Possibilités d'amélioration

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

- Améliorer le confort des patients pendant le transport (civière).
- Accroître les possibilités de transport des membres de la famille (patients pédiatriques).
- Améliorer les communications et réduire les retards (ne relève pas d'Ornge).

Forces des services

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

- L'équipe de transport a tout fait pour assurer mon confort;
- L'équipe de transport a fait preuve de dignité, de respect, de compassion et d'empathie envers moi;
- Le processus de transport a été expliqué à ma famille;
- L'équipe de transport a fait preuve de professionnalisme et de compétence.

Depuis avril 2010, Ornge effectue de nombreux sondages auprès de ses patients. Environ 4 000 patients participent aux sondages chaque année, pour un taux de participation moyen de 34,1 % pour 2018 et 2019. Les sondages sont réalisés par un tiers, NRC Health, également responsable de fournir aux hôpitaux ontariens leur fiche de rendement sur la satisfaction des patients.

Mise à jour : JUIN 2020

