Sondage à l’intention des partenaires en soins de santé : centres de répartition des ambulances et 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 générale sur les services fournis au cours des six derniers mois, 92 % des répondants ont indiqué qu’Ornge s’est rendue rapidement sur les lieux dans 60 % des cas.
* Environ 83 % de tous les répondants des centres de répartition des ambulances et des CIRA ont une opinion favorable d’Ornge.

# Satisfaction globale

Environ 90 % des répondants étaient globalement satisfaits d’Ornge :

* Taux de satisfaction de 88 % à l’égard du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations
* Taux de satisfaction de 83 % à l’égard du délai pour traiter une demande de transfert
* Taux de satisfaction de 78 % à l’égard du nombre d’appels et du délai pour traiter une demande concernant un malade en phase critique

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

Les 42 participants des centres de répartition des ambulances et des CIRA à l’échelle de la province étaient répartis comme suit :

* 50 % – Agents des communications
* 21 % – Superviseurs
* 24 % – Gestionnaires
* 5 % – Autres

## Emplacement des participants

Parmi tous les participants des centres de répartition des ambulances et des CIRA, 26 % étaient situés dans le Nord de l’Ontario, et 74 %, 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 :

* Intégration avec d’autres systèmes de répartition assistée par ordinateur/plan de déploiement
* Communication

# Forces des services

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

* Raisons données pour lesquelles Ornge a refusé un cas
* Traitement des appels
* Professionnalisme

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