



NOUS INTERVENONS

2024 — 2029





Message du président du Conseil et du président-directeur général

Nous avons commencé à planifier le prochain chapitre de l'histoire des services d'ambulance aérienne et de soins critiques en Ontario en tenant compte de notre rôle unique dans le système de santé provincial. Nous avons reconnu la nécessité de faire appel à nos nombreux partenaires en soins pour comprendre comment mieux les servir, et avons recherché la rétroaction de nos employés en première ligne, qui assurent les soins pendant le transport aux quatre coins de l'Ontario. Enfin, nous avons été reconnaissants du soutien de notre bailleur de fonds, le gouvernement de l'Ontario, dont les investissements nous ont permis de bâtir les fondations nécessaires pour répondre aux futurs besoins de nos patients.

Nous sommes ravis de partager les résultats de ce processus dans notre nouveau *Plan stratégique 2024 - 2029*. *Nous intervenons* est la feuille de route de l'avenir de notre organisme et de notre engagement envers l'équité en santé, l'excellence opérationnelle, et les soins centrés sur les patients.

Au cœur de ce plan se trouve notre mission renouvelée : dépasser le temps et la distance pour être là au bon moment. En tant que service d'ambulance aérienne en Ontario, nous sommes fermement déterminés à nous assurer que chaque personne, peu importe où elle vit, ait accès rapidement à des soins pouvant lui sauver la vie. Notre vision, « Sur la voie de l'équité en santé », reflète notre motivation à éliminer les obstacles aux soins de santé à travers la province, particulièrement dans les régions les plus éloignées et mal servies.

Nous intervenons met l'accent sur quatre domaines importants. Nous sommes déterminés à mettre notre excellence opérationnelle à profit pour améliorer la rapidité de nos services. Nous allons optimiser notre équipe, nos actifs, et notre temps de réponse pour répondre efficacement aux besoins des patients. Nous paverons la voie en matière d'équité en santé en innovant et en mettant en œuvre de nouveaux programmes qui comblent les écarts géographiques dans l'accès aux soins. Nous continuerons de bâtir une solide culture organisationnelle d'équipe unie autour d'une mission commune. Enfin, nous encouragerons les partenariats solides qui sont essentiels à notre succès.

Ornge, c'est plus qu'un service de transport. C'est une bouée de sauvetage pour les personnes dans le besoin. Nous sommes une équipe de professionnels dévoués et passionnés par la prestation de soins de haute qualité pour la population ontarienne. Ensemble, avec nos partenaires et les communautés, nous continuerons de répondre aux besoins de nos patients et d'accomplir notre mission.



Ian Delaney
Président du conseil
d'administration
Ornge



Dr. Homer Tien
Président-
directeur général
Ornge

NOUS INTERVENONS...

VISION

Sur la voie de l'équité en santé

MISSION

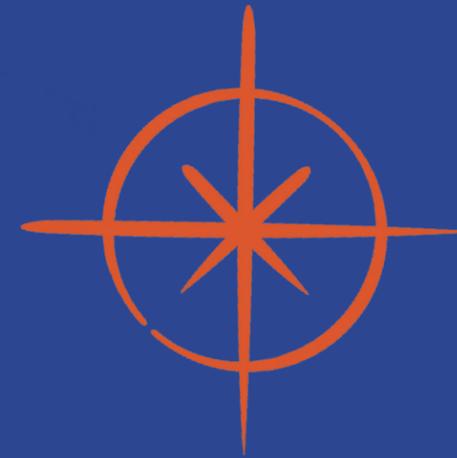
Dépasser le temps et la distance pour être là au bon moment

VALEURS

Sécurité
Patient d'abord
Axé sur la transparence
Respect
Compassion et gentillesse

POUR CEUX DANS LE BESOIN

Nous sauvons des vies. Nous protégeons la santé.



COMME LEADERS DE L'ÉQUITÉ EN SANTÉ

Nous recherchons et mettons en œuvre des services et des programmes innovants pour remédier aux inégalités géographiques dans les soins.

EN TANT QU'ÉQUIPE

Ce qui nous unit, ce sont les soins centrés sur le patient.

DANS LE SYSTÈME ET LA COMMUNAUTÉ

Nous renforçons la capacité de notre système pour donner les soins à temps.

PRIORITÉS STRATÉGIQUES

1

MEILLEURE RAPIDITÉ D'INTERVENTION PAR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Pour les cinq prochaines années, nous prévoyons de renforcer le potentiel et les capacités de notre organisation afin de mieux répondre aux besoins et d'intervenir en temps opportun.

2

CRÉATION DE L'ACADÉMIE ORNGE POUR L'ÉQUITÉ EN SANTÉ

« Sur la voie de l'équité en santé » prendra vie en rassemblant les efforts cliniques, d'éducation, de recherche et d'innovation existants et nouvellement planifiés en une école théorique et pratique pour notre équipe et pour tous.

3

UNE ÉQUIPE, UNE MISSION : CULTURE ORGANISATIONNELLE

Que ce soit en interne ou avec nos partenaires, les patients sont toujours au cœur de notre travail en équipe.

4

RESPONSABILITÉ ET PARTENARIATS SOLIDES

Nous mettons l'accent sur les partenariats pour promouvoir une plus grande transparence sur le rendement, les défis et les occasions d'Ornge.

NOS VALEURS

Chez Ornge, nos valeurs fondamentales font ce que nous sommes, puisqu'elles nous guident et incarnent une forte culture au sein de notre équipe.



Les valeurs de l'équipe d'Ornge :

SÉCURITÉ

Chez Ornge, la santé, la sécurité et le bien-être de nos patients, de notre équipe et de nos partenaires sont nos priorités absolues. Nous promovons une culture où la sécurité est l'affaire de tous. Nous sommes déterminés à toujours continuer d'apprendre et d'innover en matière de sécurité.

PATIENT D'ABORD

Nous plaçons les patients au cœur de toutes les activités d'Ornge. Les besoins de nos patients sont notre plus grande priorité. Nous prodiguons des soins qui sont respectueux et qui répondent aux besoins et aux valeurs de chaque patient afin d'optimiser les résultats sur la santé.

AXÉ SUR LA TRANSPARENCE

Il est de notre devoir envers la population ontarienne de fixer des objectifs clairs, de créer des plans d'action réalisables et de les mettre en œuvre efficacement. Chez Ornge, nous incarnons une culture de confiance, de transparence et de communication ouverte afin que le rendement élevé soit toujours une responsabilité partagée.

RESPECT

Pour les patients, le respect signifie de porter une attention particulière aux conséquences de santé, sociales, culturelles et géographiques individuelles. Au sein d'Ornge, le respect mutuel favorise un milieu de travail positif et inclusif où chaque personne se sent écoutée et outillée pour donner le meilleur d'elle-même. Pour nos partenaires, le respect signifie d'écouter et de toujours mener notre mandat avec intégrité.

COMPASSION ET GENTILLESSE

Traiter nos patients, nos collègues et nos partenaires avec compassion et gentillesse encourage une culture d'équipe et une expérience positive chez le patient.

PRIORITÉS

STRATÉGIQUES

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 1

Meilleure rapidité d'intervention par l'excellence opérationnelle

Durant les cinq prochaines années, nous mettrons l'accent sur l'optimisation de nos notre potentiel, de notre rendement et de nos capacités au sein de l'organisme afin de mieux répondre aux besoins des patients et continuer à améliorer la rapidité d'intervention et l'équité de l'accès aux soins, surtout pour les personnes vivant dans les régions les plus éloignées de la province.

1.1 Optimisation de l'équipe : *Pouvoir avec certitude*

Ornge mettra en place une initiative sur plusieurs volets pour s'assurer que sa main-d'œuvre :



est assez grande et bien située pour répondre aux besoins de toute la province;



est formée spécialement pour les opérations d'Ornge;



représente un large spectre de compétences et de capacités pour optimiser la contribution de tous à notre mandat.

D'ici 2029,

Toutes les bases seront entièrement dotées en personnel, avec une augmentation du nombre d'employés de première ligne. Par exemple, d'ici 2029, Ornge devrait avoir

278 employés en soins critiques paramédicaux aériens à temps plein

210 pilotes

50 % d'employés de première ligne en plus

Diverses stratégies, notamment inciter des personnes des communautés nordiques locales à se joindre à Ornge, amélioreront le recrutement et la rétention du personnel de première ligne. Ornge continuera également de rechercher du personnel hautement qualifié au-delà des frontières canadiennes.

Ornge mettra en place une série de programmes de formation complets pour former l'ensemble du personnel de première ligne au respect des plus hautes normes en matière de soins centrés sur le patient, d'aviation et de pratiques d'entretien d'aéronefs.

1.2 Optimisation de nos actifs

L'équipement de transport doit suivre le rythme de la mission d'Ornge, soit de répondre aux besoins de la population ontarienne. Dans les cinq prochaines années, on prévoit l'amélioration d'une grande partie de nos actifs et de nos programmes.

Principaux objectifs :

Renouvellement et expansion de la flotte à voilure fixe

Grâce à un investissement important du gouvernement de l'Ontario et afin de répondre aux besoins croissants, notre flotte à voilure fixe sera renouvelée et élargie d'ici 2031. De nouveaux aéronefs plus écoénergétiques seront ajoutés à la flotte et les aéronefs actuels seront modernisés pour mieux répondre aux besoins individuels de chaque patient et tirer profit des technologies et équipements les plus récents. Dans le cadre de cette expansion, une plus grande base sera bâtie à Sudbury pour équilibrer la couverture provinciale des aéronefs à voilure fixe, héberger quatre nouveaux avions et répondre plus rapidement aux besoins des régions de James Bay et d'Hudson Bay, où vivent plus de 15 000 personnes.

La mise en œuvre de cette expansion devrait être terminée d'ici 2031. En 2026, Ornge aura 4 appareils supplémentaires dans sa flotte d'aéronefs à voilure fixe, pour un total de 12 aéronefs à voilure fixe répartis dans 4 bases opérationnelles dans le Nord de l'Ontario.





Missions spécialisées

Ornge doit répondre non seulement aux besoins critiques en matière de transport, mais également aux cas complexes. On parle notamment du transport urgent de longue distance vers des centres spécialisés en traumatismes ou en brûlures ainsi que d'équipes de néonatales ou de greffes d'organes qui nécessitent des équipements spécialisés, ou du transfert d'urgence de plusieurs personnes à partir du lieu d'un accident. Pour y parvenir, Ornge devra élargir sa flotte avec des aéronefs plus grands, plus rapides, à grand rayon d'action et équipés pour ces types de missions spécialisées.

D'ici 2029, la flotte d'Ornge aura renforcé ses capacités pour les missions spécialisées.

Équipes spécialisées en santé mentale

La santé mentale et la dépendance sont des problèmes de santé importants, particulièrement dans le Nord de l'Ontario où l'accès à des soins de proximité représente, au mieux, un défi. Ornge élargit actuellement son offre de service en ajoutant une nouvelle équipe multidisciplinaire dédiée au transport et aux soins des personnes ayant des besoins de santé mentale dans le Nord.

D'ici 2026, deux équipes dédiées en santé mentale, travaillant 12 heures par jour et 7 jours sur 7, seront mises en place afin d'assurer une permanence quotidienne pour une intervention rapide et des soins spécialisés en santé mentale.



1.3 Optimisation de notre temps de réponse

En transport médical, chaque minute compte. Ornge continuera d'améliorer son temps de réponse par des processus innovants, la préparation de son équipe, l'optimisation du rendement de ses systèmes et de son personnel, l'amélioration de la répartition et des délais ainsi que des mesures de rapidité qui seront également partagées avec ses partenaires. En outre, il nous est tout aussi important de disposer des bons actifs et des bonnes équipes pour veiller à recevoir les bons renseignements afin de suivre la progression de nos efforts. Pour garantir le succès de ces initiatives, il sera critique de bien comprendre comment nous définissons l'information que nous mesurons.

En appui à cela, nous nous concentrerons sur le processus de répartition - en examinant chaque élément, de l'appel initial au déploiement - pour nous assurer d'avoir les outils nécessaires pour produire et consulter des données opportunes, pertinentes et exactes.

D'ici 2027, Ornge emploiera de nouvelles stratégies fondées sur les données pour appuyer une culture de rapidité d'intervention.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 2

Création de l'Académie Ornge pour l'équité en santé

Ornge a pour mandat de garantir l'accès aux soins pour l'ensemble de la population de la province, soit 14,5 millions de personnes vivant dans des communautés dispersées sur environ un million de kilomètres carrés. L'équité dans l'accès aux soins de santé est un défi colossal et même une question de vie ou de mort, particulièrement dans les régions éloignées de la province. Ornge est continuellement à la recherche d'innovations cliniques et opérationnelles fondées sur des données probantes pour améliorer l'accès aux soins.

2.1 Création d'une alliance provinciale de l'équité en santé

Dans le cadre de l'Académie Ornge pour l'équité en santé, la recherche et les apprentissages en matière d'équité en santé seront traduits en actions et en résultats concrets, en collaboration avec des partenaires universitaires, provinciaux, autochtones et locaux de premier plan dans toute la province. L'objectif est d'établir une compréhension commune des défis existants et de prioriser, concevoir et mettre en œuvre les améliorations ensemble.

D'ici 2026, une alliance provinciale en matière d'équité en santé, créée et administrée conjointement par Ornge et ses partenaires autochtones communautaires, de santé, universitaires et en recherche, sera mise sur pied afin de concevoir et de mettre en œuvre des solutions durables axées sur l'équité.

2.2 Amélioration de l'équité dans les soins de santé avec les équipes d'intervention de première réponse

En s'inspirant du programme existant administré par l'Hôpital du district du lac des Bois, Ornge assumera la responsabilité des équipes d'intervention de première réponse situées dans le Nord de l'Ontario. Cela comprend la gestion et la formation du personnel dans les communautés et l'amélioration des capacités à répondre aux urgences. En partenariat avec les communautés autochtones, Ornge s'efforcera de donner la priorité aux nouvelles communautés et aux occasions de faire croître le programme, telles que l'acquisition de nouveaux véhicules de transport des patients, le renforcement de la formation, et le soutien à la répartition des appels. L'administration des équipes d'intervention de première réponse permettra de tirer profit de l'expertise d'Ornge en soins préhospitaliers et en connaissance des défis auxquels font face les communautés éloignées accessibles par avion.

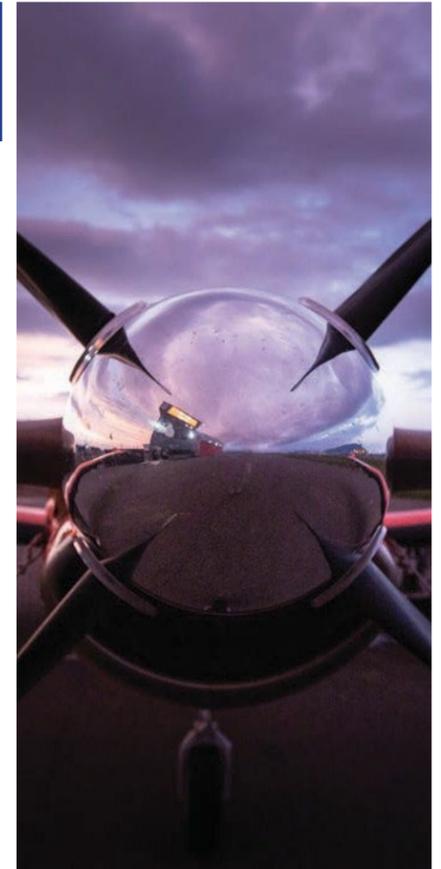
D'ici 2029, les équipes d'intervention de première réponse d'Ornge représenteront un programme solide au sein de l'organisme avec des programmes établis de formation et de soutien à la communauté.

2.3 Innovation et leadership par l'apprentissage et le perfectionnement

Ornge est reconnu à l'international pour son leadership en éducation et en recherche. Le perfectionnement professionnel de tout le personnel est précieux pour Ornge : l'ensemble des formations et du perfectionnement internes seront dirigés sous la bannière de l'Académie Ornge pour l'équité en santé. Notre vision « Sur la voie de l'équité en santé » prendra vie en rassemblant les efforts actuels et à venir sur les plans cliniques, de l'éducation, de la recherche et de l'innovation pour améliorer l'équité en santé dans le cadre d'une école théorique et pratique.

D'ici 2029, l'académie Ornge pour l'équité en santé aura renforcé et consolidé les efforts de l'organisme en matière d'éducation et de recherche :

- ✦ Avec ses partenaires universitaires, Ornge concevra un programme de formation virtuel comportant des stages pratiques en médecine de soins critiques pour les médecins et les autres professionnels de la santé qui travaillent dans des régions rurales ou éloignées, afin d'augmenter la capacité provinciale en matière de soins critiques.
- ✦ Ornge cherchera activement des occasions d'améliorer la formation des paramédics de vol en soins intensifs dans le cadre de son programme interne.
- ✦ En partenariat avec l'Université de Toronto, Ornge continuera d'offrir le programme international de surspécialisation en transport en soins critiques.
- ✦ Ornge travaillera de concert avec une université pour offrir un programme de surspécialisation en équité en santé dans le Nord de l'Ontario, qui comprendra des stages au sein des opérations d'aéronefs à voilure fixe d'Ornge et de petits hôpitaux ruraux pour prendre pleinement conscience des défis rencontrés par les Ontariens dans les coins les plus reculés de la province.



« Tous les habitants de la province devraient avoir la même chance d'atteindre leur plein potentiel en santé. Nous appuyons les efforts d'Ornge pour veiller à ce que les patients des régions difficiles à atteindre reçoivent les soins dont ils ont besoin et qu'ils méritent. »



Lynne Innes, présidente-directrice générale, Weeneebayko Area Health Authority (WAHA)

EN VEDETTE INTERVENTIONS INNOVATRICE EN SOINS DE SANTÉ

Programme Transport de sang et projet pilote Sang entier



L'hémorragie est l'une des principales causes des blessés graves. Des études ont démontré que les transfusions sanguines effectuées rapidement pouvaient améliorer les résultats pour les patients. Le premier programme Transport de sang de l'Ontario - un partenariat entre Ornge et le Centre Sunnybrook des sciences de la santé à Toronto - a été lancé en 2021. Le programme a ensuite été déployé à Thunder Bay en 2023 et à London en 2024.

Ornge mène actuellement un essai clinique pour évaluer l'efficacité de l'utilisation de sang entier pour la réanimation des patients victimes d'un choc hémorragique dans un environnement préhospitalier - le premier projet de ce type au Canada. Avec le besoin fréquent de produits sanguins durant le transport et selon le succès du programme jusqu'à maintenant, le plan est d'étendre le programme Transport de sang à toutes les bases d'Ornge ainsi que d'augmenter le nombre de produits sanguins apportés. Il s'agit d'une importante initiative d'équité en santé, puisque cette dernière augmente les capacités en soins préhospitaliers pour les communautés rurales et éloignées.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 3

Une équipe, une mission

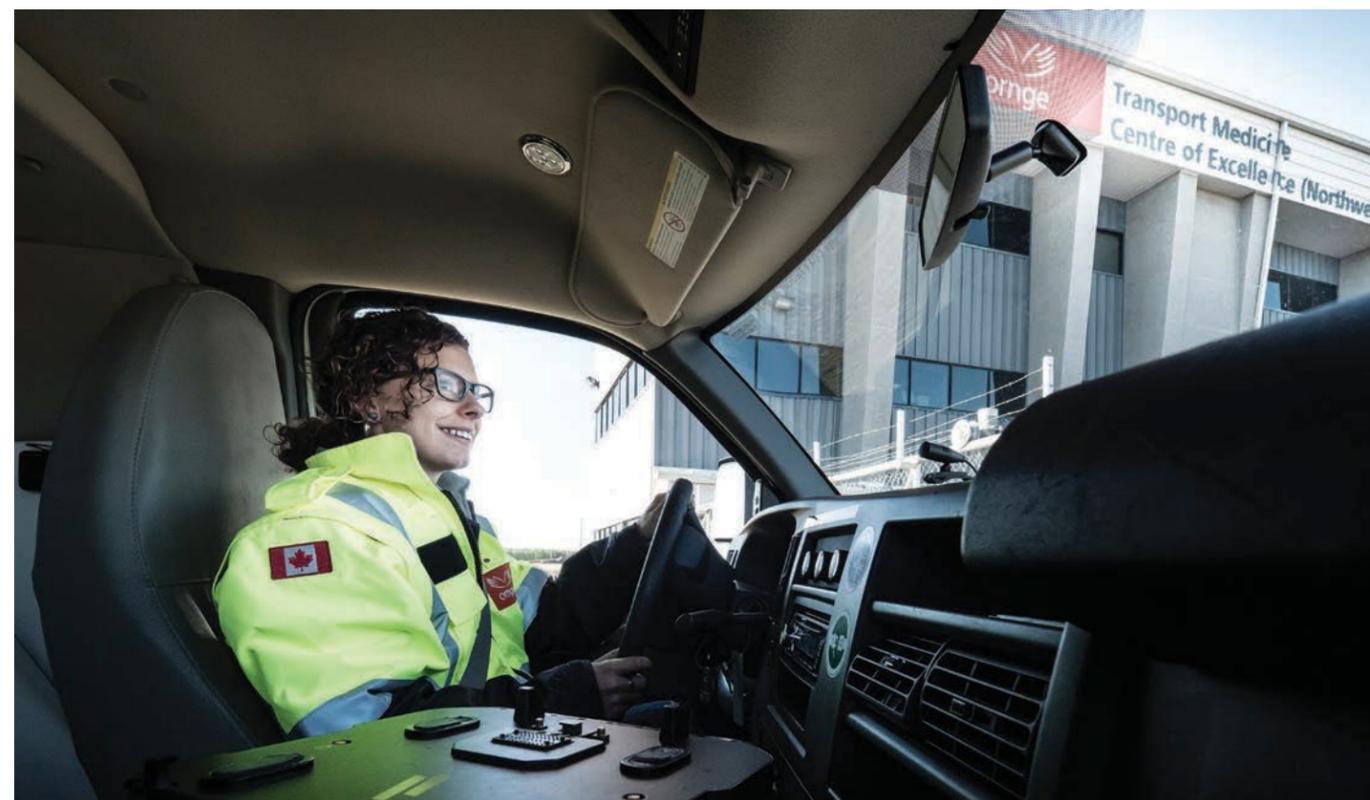
En formant une équipe, à la fois en interne et avec nos partenaires, il est crucial d'élargir notre portée pour fournir une couverture améliorée, plus rapide et plus fiable. Ornge fait partie d'un système de partenaires de santé qui doivent travailler en étroite collaboration. C'est pourquoi nous devons mettre les personnes dont nous prenons soin ensemble au cœur de tout ce que nous faisons.



3.1 Collaboration avec des transporteurs partenaires pour répondre aux besoins

Pour être en mesure de répondre aux besoins de transport rapides et fiables de nos patients, il nous faut un réseau d'aéronefs prêts et fonctionnels - qui ne se limite pas à la flotte d'Ornge. En effet, Ornge a établi des partenariats avec des transporteurs aériens privés situés principalement dans le nord - appelés transporteurs visés par une entente permanente - pour assurer la majorité des transferts en soins primaires, afin d'apporter à la population ontarienne de communautés accessibles seulement par avion les soins nécessaires. Ornge devra revoir et réévaluer son modèle d'entente pour assurer une disponibilité maximale de trajet rapide pour les cas de faible gravité.

D'ici 2027, le réseau de transporteurs visés par une entente permanente d'Ornge sera entièrement équipé pour répondre à l'évolution de la croissance et des besoins de la population.



3.2 Pour une culture organisationnelle forte

Ornge a renouvelé ses valeurs organisationnelles et les incarnera dans le cadre de son mandat. Nous examinons toutes les politiques et procédures de transport et de soins pour nous assurer que, conformément à notre engagement, le patient soit au centre de nos actions. Nous allons procéder à une analyse interne pour aligner l'ensemble des fonctions, postes, responsabilités ainsi que de la culture organisationnelle générale avec les valeurs et la mission d'Ornge. Nous allons également veiller à ce que le personnel reçoive tous les outils nécessaires pour intégrer ces valeurs dans nos processus décisionnels.

D'ici 2026, un cadre réglementaire sera mis en œuvre à l'échelle de l'organisme afin de promouvoir la prise de décisions fondée sur les valeurs organisationnelles.

PRIORITÉ STRATÉGIQUE N° 4

Responsabilité et partenariats solides

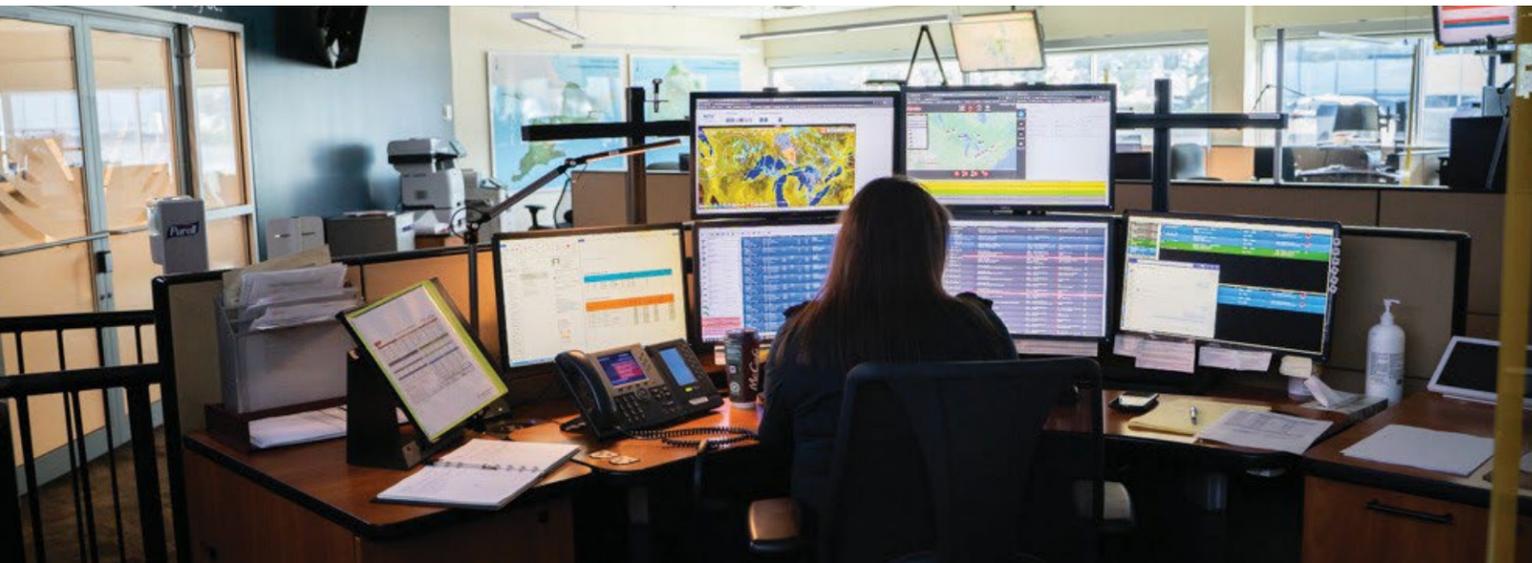
Ornge fait preuve de transparence envers ses patients et ses partenaires. Nous dépendons de nos partenaires et nos partenaires dépendent de nous. La confiance, la collaboration, la transparence et la responsabilité sont au cœur de nos partenariats.

4.1 Simplification de l'accès opportun aux soins grâce à l'intégration

Tout comme Ornge, CritiCall Ontario est un organisme provincial qui œuvre pour l'accès aux soins et la prestation de soins urgents et de première urgence en Ontario. Ornge et CritiCall Ontario ont toujours collaboré pour le bien des patients. Leur initiative conjointe la plus notable est sans doute One Number to Call, une approche qui vise à faciliter l'accès aux services de santé urgents en Ontario en fournissant un point de contact unique aux services d'urgence et aux autres médecins référents pour obtenir des consultations et des services de transport coordonnés pour leurs patients dont la vie ou un membre est en péril.

Une intégration formelle d'Ornge et de CritiCall permettra d'accélérer davantage l'accès aux soins urgents et de première urgence. Les parties prenantes des deux organismes ont mis en lumière les délais et les inefficacités dans les soins en raison du dédoublement des efforts de coordination. Par conséquent, cette intégration permettra également de fusionner les processus et les technologies, ce qui facilitera grandement l'accès pour les fournisseurs de soins de santé.

D'ici 2025, Ornge et CritiCall formeront une équipe solide pour améliorer la rapidité et l'équité de l'accès aux soins.



4.2 Croissance des partenariats et des collaborations avec les Premières Nations

L'état de santé des Premières Nations continue d'être marqué par des iniquités historiques importantes par rapport au reste de l'Ontario, avec des écarts considérables en matière de santé mentale, de suicide chez les jeunes et chez les adultes et de blessures et mort accidentelles. Les personnes vivant dans les communautés autochtones ont un risque et un taux considérablement plus élevé de maladies chroniques ou transmissibles, qui se manifestent en urgences de santé critiques liées au cancer, aux maladies infectieuses, au diabète et aux événements cardiovasculaires.

Nous allons travailler en étroite collaboration avec nos partenaires des Premières Nations et du Nord pour remédier aux défis uniques et complexes en matière de santé et d'accessibilité pour ces communautés.



« Les communautés des Premières Nations dépendent intégralement de partenaires comme Ornge pour avoir un accès opportun et équitable aux services essentiels du système de santé.

La SLFNHA a hâte de travailler avec Ornge pour continuer à offrir et améliorer ces services afin de favoriser collectivement l'amélioration des résultats de santé pour les communautés que nous servons dans la région du Nord. »



-Sonia Isaac-Mann, présidente-directrice générale, Sioux Lookout First Nations Health Authority

4.3 Renforcement de la transparence envers nos partenaires

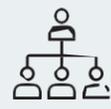
Ornge a établi de nombreuses relations avec ses partenaires alliés, des organismes provinciaux et des groupes de défense des droits. Nous renforcerons ces relations formelles et nos liens avec les parties prenantes des soins de santé des façons suivantes :



Fournir des points de contact supplémentaires et constants avec nos partenaires pour offrir des lignes de communication plus ouvertes et officielles.



Améliorer les connaissances des parties prenantes sur nos politiques, nos protocoles et nos processus.



Démontrer notre engagement envers la transparence par la reddition de comptes et la collaboration à toutes les échelles : provinciale, régionale et locale.

4.4 Défendre les besoins d'infrastructure de la province

Ornge continuera de travailler avec ses partenaires du système pour s'assurer d'avoir une infrastructure capable de transporter les patients de façon sécuritaire. On parle notamment de demander la création et l'entretien continu d'héliports; de services adéquats d'aviation, comme les services et les lieux pour le plein d'essence et le déglacage; et la surveillance de l'empiètement urbain sur l'infrastructure essentielle des héliports dans les hôpitaux et les centres de traumatologie.

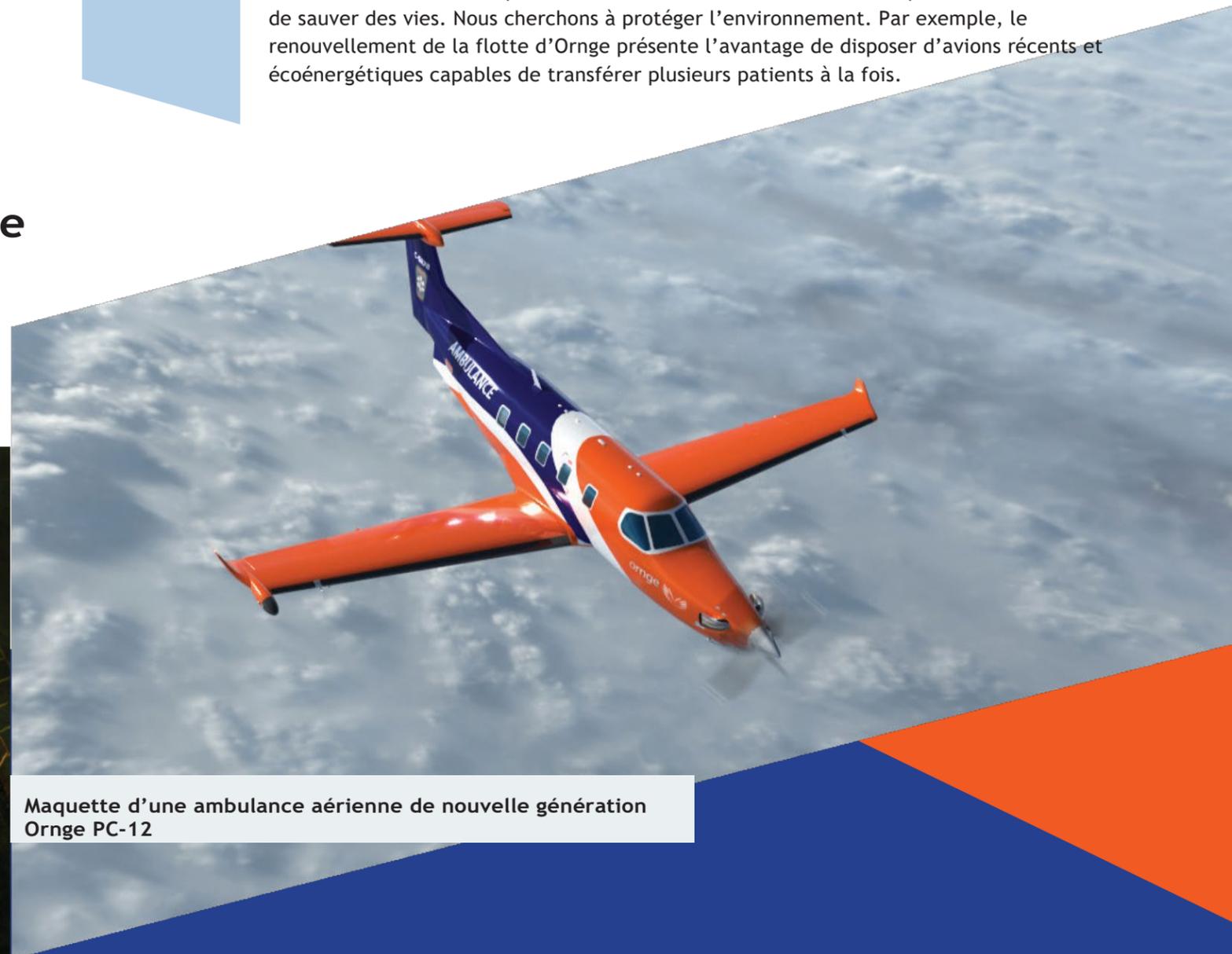


SP3

SANTÉ DES PATIENTS SANTÉ DES PERSONNES SANTÉ DE LA PLANÈTE

Durant les cinq prochaines années, Ornge s'efforcera d'établir un seuil de référence et d'apporter des améliorations dans les priorités en matière environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) sous la bannière *Santé des patients, Santé des personnes et Santé de la planète*.

En tant qu'organisme de transport avec un immense secteur géographique, Ornge doit être conscient de son empreinte carbone, tout en se consacrant en priorité à sa mission de sauver des vies. Nous cherchons à protéger l'environnement. Par exemple, le renouvellement de la flotte d'Ornge présente l'avantage de disposer d'avions récents et écoénergétiques capables de transférer plusieurs patients à la fois.



Maquette d'une ambulance aérienne de nouvelle génération Ornge PC-12

Siège social d'Ornge

Adresse : 5310, Explorer Drive, Mississauga (Ontario),
L4W 5H8 Tél. : 647 428-2005 ou 1 800 251-6543

Fax : 647 428-2006

 teamOrnge

 Ornge

 Ornge

 teamOrnge

 #TeamOrnge