



Guide
d'accès
rapide

Bienvenue dans le Guide de référence rapide d'Ornge. Ce document met des renseignements importants à la disposition des fournisseurs de soins de santé qui utilisent les services d'Ornge.

Utilisez les codes QR et les liens vers des sites Web pour obtenir les renseignements officiels les plus à jour sur les services de transport de patients d'Ornge.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant ce document, veuillez écrire à info@ornge.ca.

Ce document a été produit en juillet 2022. Une version numérique peut être consultée ou téléchargée à www.ornge.ca.

Table des matières

3	Réservation d'un transport
4	Niveau de soins
5	Préparation d'un patient pour le transport
	Groupes particuliers de patients
6	Patients de plus de 110 KG
11	Oxygénation extracorporelle, ballon de contre-pulsion intra-aortique, pathogènes spéciaux
12	Coordonnées du centre de contrôle des opérations
13	Affichage de l'état de transfert d'un patient
14	Questions fréquentes des patients et coordonnées de la représentante des patients
16	Transmission des commentaires

Réservation d'un transport

Vous transférez un patient avec Ornge? Afin que le patient bénéficie d'un processus de réservation rapide et de soins de grande qualité, veuillez vous assurer d'avoir les renseignements suivants avant de communiquer avec le centre de contrôle des opérations.

NOTES



Balayez le code QR ci-dessus
pour en savoir plus.

Si vous utilisez un ordinateur,
consultez la page:
www.ornge.ca/reservation

Niveau de soins

Ornge et nos transporteurs conventionnés ont trois niveaux de soins disponibles pour transporter les patients, notamment les ambulanciers paramédicaux en soins primaires, les ambulanciers paramédicaux en soins avancés et les ambulanciers paramédicaux en soins intensifs.

Pour en savoir plus sur les différences de champ de pratique et de niveau de soins, veuillez visiter notre site Web.



Balayez le code QR ci-dessus pour en savoir plus sur nos niveaux de soins et les champs d'exercice connexes.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/levelofcare

Préparation d'un patient pour le transport

Le domaine du transport médicaux est rempli de défis. Pour des impératifs de sécurité durant le transport, il se peut qu'un patient doive subir avant le départ des interventions qui n'auraient pas été nécessaires autrement.

NOTES



Balayez le code QR ci-dessus pour voir comment réduire le plus possible le temps de préparation au transport du patient nécessaire à l'équipage de vol d'Ornge.

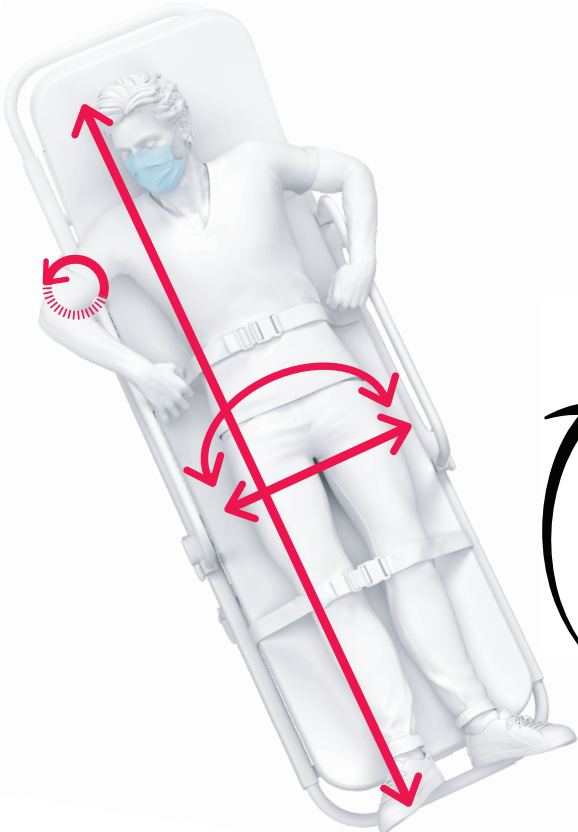
Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/preparation

Patients de plus de 110 KG

Pour des impératifs de sécurité durant le transport par Ornge, il se peut que du temps, un soutien logistique ou de l'équipement supplémentaire soient nécessaires.

Pour les patients de 110 KG ou plus, les mesures suivantes sont également nécessaires: circonférence du bras, taille, circonférence et point le plus large. Veuillez avoir des mesures disponibles en centimètres.

Patients de plus
de 110 KG



Balayez le code QR ci-dessus pour visionner un tutoriel vidéo indiquant quelles mesures sont exigées.

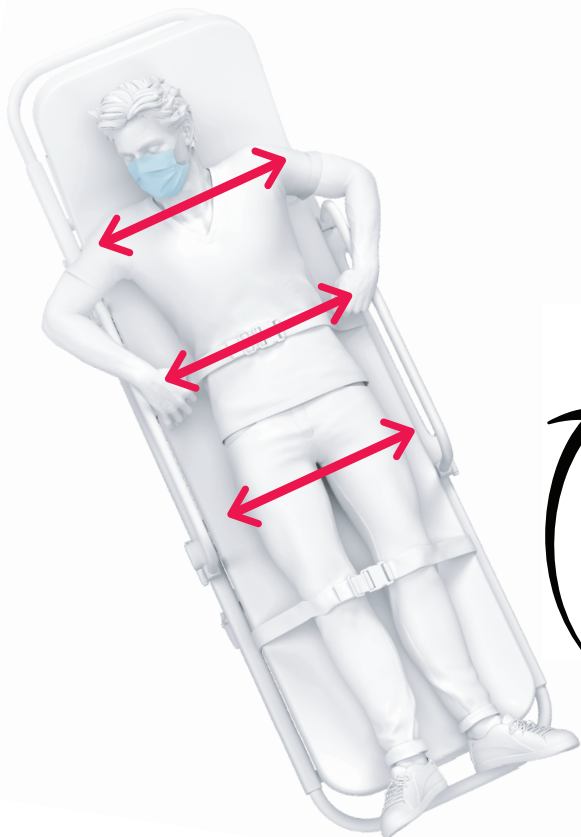
Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/110kg

Comment mesurer le patient

Point le plus large



La largeur est une mesure unidimensionnelle, prise en ligne droite au point le plus large du patient (couché sur le dos). C'est comme si l'on tenait une règle d'un mètre plutôt qu'un ruban à mesurer. Veuillez avoir des mesures disponibles en centimètres.



Balayez le code QR ci-dessus pour apprendre comment mesurer adéquatement le point le plus large du patient.

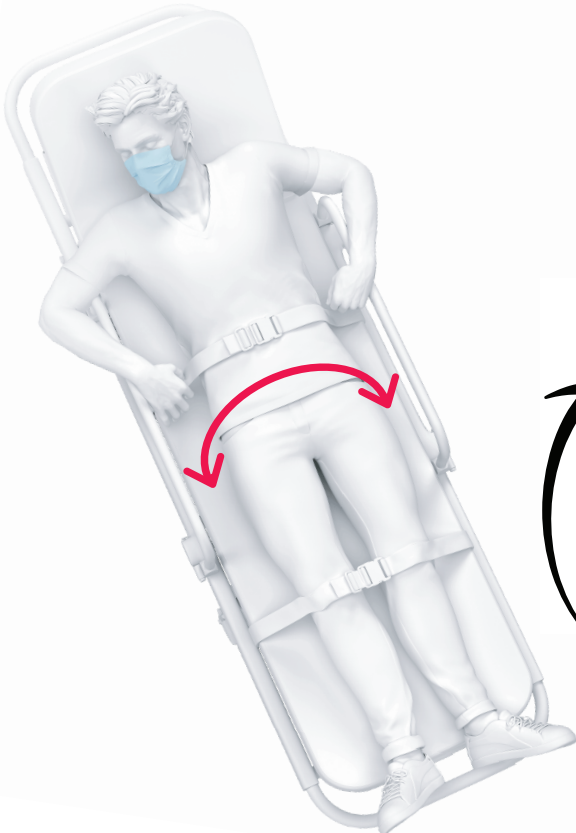
Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/110kg

Comment mesurer le patient

Circonférence abdominale pour la ceinture de sécurité



Pour obtenir cette mesure, mesurez le tour de l'abdomen du patient d'un côté du matelas à l'autre. C'est à cet endroit que sera placée la ceinture de sécurité abdominale durant le transport. Veuillez avoir des mesures disponibles en centimètres.



Balayez le code QR ci-dessus pour apprendre comment mesurer adéquatement la circonférence abdominale pour la ceinture de sécurité du patient.

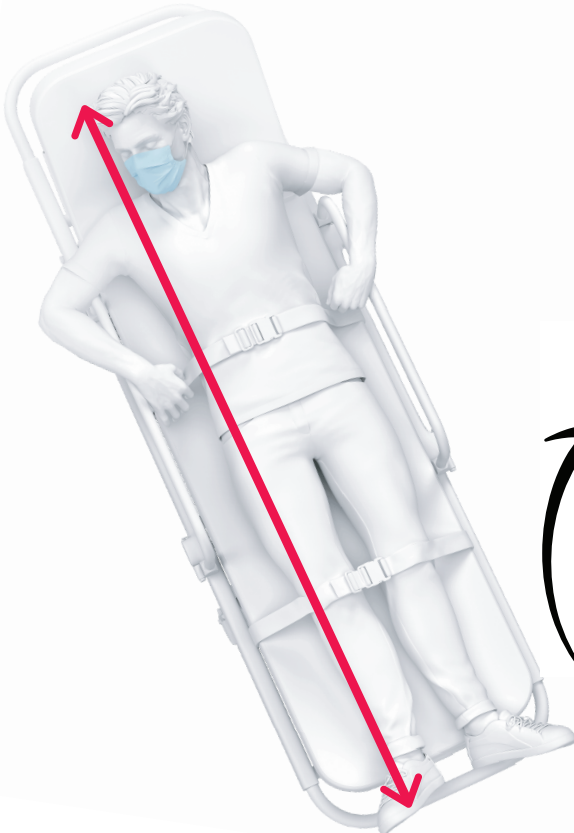
Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/110kg

Comment mesurer le patient

Taille



Cette mesure est prise de la plante des pieds jusqu'au sommet de la tête du patient et doit être indiquée en centimètres.



Balayez le code QR ci-dessus pour apprendre comment mesurer adéquatement la taille du patient.

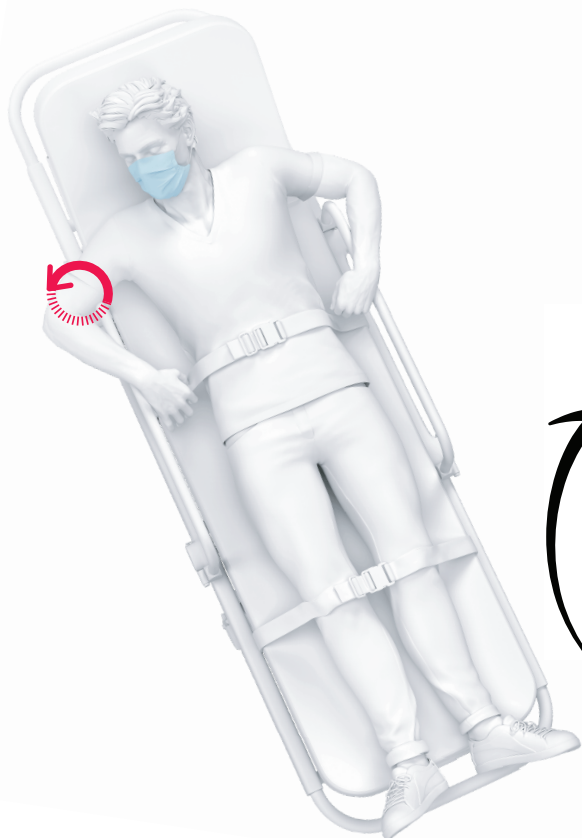
Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/110kg

Comment mesurer le patient

Circonférence du bras



Cette mesure est prise autour de la partie supérieure du bras (biceps) du patient et doit être indiquée en centimètres.



Balayez le code QR ci-dessus pour apprendre comment mesurer adéquatement la circonférence du bras.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/110kg

Oxygénation extracorporelle, ballon de contreimpulsion intra- aortique, pathogènes spéciaux

Le transport de patients sous oxygénation extracorporelle, avec ballon de contreimpulsion intra-aortique ou porteurs de pathogènes spéciaux exige une planification spécialisée ainsi que du temps ou de l'équipement supplémentaires.

Veillez téléphoner au centre de contrôle des opérations au **1 833 401-5577** pour plus d'information.

NOTES

Coordonnées du centre de contrôle des opérations

Pour joindre le centre de contrôle des opérations d'Ornge, veuillez téléphoner au:

1-833-401-5577

(pour réserver un transport et parler à un médecin spécialisé en transport sanitaire)

1-833-401-5578

(pour la logistique de transport)

Coordonnées du
centre de contrôle
des opérations



Balayez le code QR ci-dessus pour en apprendre plus sur les services offerts par le centre de contrôle des opérations.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/cco

Affichage de l'état de transfert d'un patient

Pour visualiser l'état de transfert d'un patient ou obtenir une mise à jour, veuillez consulter le tableau sur l'état de transfert des patients, où vous trouverez des mises à jour uniformes sur les transferts de patients.

Veuillez noter que vous aurez besoin d'un compte d'utilisateur PTAC pour accéder au tableau d'état du transfert des patients.

Si vous fournissez des soins dans un poste de soins infirmiers, veuillez appeler le centre de contrôle des opérations au **1-833-401-5578** pour recevoir une mise à jour.



Balayez le code QR ci-dessus pour accéder au tableau sur l'état de transfert des patients par le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/statut



Balayez le code QR ci-dessus pour en apprendre plus à propos du tableau sur l'état de transfert des patients et pour accéder à des aides didactiques.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/aide-etat

Si l'état de votre patient a changé, le niveau de soins et/ou l'urgence du transport peuvent être impactés. Veuillez téléphoner au centre de contrôle des opérations d'Ornge le plus rapidement possible au **1-833-401-5577**.

Questions fréquentes des patients et coordonnées de la représentante des patients

Durant le transport, le niveau de stress peut être élevé, et les patients ainsi que leurs proches ne savent pas toujours vers qui se tourner.

La représentante des patients d'Ornge est disponible pour répondre aux commentaires des clients, aider à la résolution des plaintes et répondre aux demandes d'information des patients et de leur famille, et peut s'employer à faire adopter des améliorations au système.

Les questions sur la page suivante sont des questions courantes des patients d'Ornge. N'hésitez pas à donner les informations ci-dessous aux patients transportés par Ornge, ou dirigez-les vers notre défenseur des patients.



Balayez le code QR ci-dessus pour obtenir les coordonnées de la représentante des patients.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/representante-patients



Balayez le code QR ci-dessus pour accéder à la foire aux questions complète.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/faq

Facturation des patients

Si je suis transporté par Ornge, le service me sera-t-il facturé?

Les services d'ambulance aérienne pour les non-résidents de l'Ontario ne sont pas couverts par la *Loi sur l'assurance-santé* de l'Ontario. Les patients qui résident hors de la province ou qui n'ont pas de carte d'Assurance-santé de l'Ontario valide recevront une facture d'Ornge et sont responsables des coûts associés à leur transport.

Je suis un non-résident de l'Ontario et j'ai une assurance voyage pour les soins médicaux. Comment le paiement est-il traité?

Dès la réception du paiement, Ornge vous fournira un reçu. Si vous pensez être admissible à un remboursement, vous pouvez en demander un à votre assureur.

Préparation pour le transport

Que puis-je apporter?

Lorsque vous êtes transporté par Ornge, seul un petit bagage à main est permis. La décision d'accepter ou non un article personnel relève entièrement du pilote. Dans la plupart des cas, les gros objets tels que les fauteuils roulants, les marchettes et les générateurs d'oxygène portatifs ne peuvent pas être transportés à bord des aéronefs. Veuillez à établir une solution de rechange avec votre fournisseur de soins de santé avant votre départ.

Questions sur le transport

Pourquoi mon transport est-il retardé?

Les plans de transport peuvent changer pour diverses raisons, comme les conditions météorologiques, la disponibilité des aéronefs et les retards du transport terrestre.

Comme tout service d'urgence, Ornge établit un ordre de priorité en fonction de l'urgence des transports. Dans le cadre de ce processus, un médecin spécialisé en transport sanitaire d'Ornge évalue l'urgence de chaque cas et le niveau de soins requis, et les patients sont triés en conséquence.

Le centre de contrôle des opérations avisera votre fournisseur de soins de tout changement ou retard et l'informerá des délais prévus.

J'ai été transporté par Ornge et j'ai perdu certains articles personnels. Avec qui puis-je communiquer?

Les patients transportés par Ornge qui ont perdu des articles personnels peuvent communiquer avec la représentante des patients d'Ornge.

Transmission des Commentaires

Nous cherchons activement à recueillir les commentaires de nos patients et de leur famille ainsi que des fournisseurs de soins de santé. Votre rétroaction nous aide à améliorer nos services.



Balayez le code QR ci-dessus pour transmettre vos commentaires sur votre expérience avec Ornge.

Si vous utilisez un ordinateur, consultez la page:
www.ornge.ca/plaintes-et-suggestion