**RAPPORT ANNUEL D’ORNGE**

**2017-2018**

Soumission : 29 juin 2018

Table des matières

[Message du président-directeur général 3](#_Toc523398299)

[À propos d’Ornge 5](#_Toc523398300)

[Orientation stratégique 7](#_Toc523398301)

[Opérations paramédicales 9](#_Toc523398302)

[Éducation et formation 10](#_Toc523398303)

[Aviation 11](#_Toc523398304)

[Centre de contrôle des opérations 12](#_Toc523398305)

[Santé et sécurité 13](#_Toc523398306)

[#OAA40 – 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario 16](#_Toc523398307)

[Prix et reconnaissance 17](#_Toc523398308)

[Communauté, public et mobilisation des médias 19](#_Toc523398309)

[Gestion des finances 21](#_Toc523398310)

[Le mot de la fin à nos patients 24](#_Toc523398311)

# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le vendredi 2 février 2018, le Centre de contrôle des opérations (CCO) d’Ornge a été avisé de la survenue d’un incident de grande portée. Nous avons rapidement appris qu’un véhicule était entré en collision avec un autobus nolisé transportant des enfants d’âge scolaire près de Stayner. Les premiers rapports faisaient état d’une scène difficile, avec de nombreux blessés graves et plusieurs jeunes patients.

S’en est suivie la plus imposante intervention de l’histoire récente d’Ornge. Il s’agit de l’un des rares cas pour lesquels nos trois types de véhicules – c’est-à-dire des hélicoptères, des avions et des ambulances terrestres – en provenance de partout dans la province ont été utilisés pour transporter des patients. Nous avons pu offrir une grande disponibilité grâce à nos trois hélicoptères, à nos ambulances terrestres pour soins critiques de la grande région de Toronto et à notre unité de transport pour soins critiques des Toronto Paramedic Services. De plus, l’équipage de deux aéronefs à voilure fixe se trouvait par chance à proximité.

Cette opération a été d’une grande complexité : c’est le moins qu’on puisse dire! Ce fut un défi titanesque à relever pour les membres de notre CCO, qui ont dû s’occuper de la répartition des ressources et du triage, tenir compte des conditions météorologiques et coordonner le ravitaillement en carburant, le tout en continuant d’assurer le transport des autres patients dans le reste de la province. Au final, les équipages de vol de Toronto, de Mississauga, de London, de Sioux Lookout et de Thunder Bay ont transporté en tout sept patients dans trois hôpitaux.

Si les incidents de ce type sont heureusement rares, ils constituent toutefois des occasions pour nos équipages de donner le meilleur d’eux-mêmes et d’incarner les valeurs fondamentales d’Ornge, qui sont la sécurité, l’excellence, l’intégrité, la préparation et la compassion. En tant qu’organisation, nous cherchons constamment à appuyer nos employés de première ligne afin de mener à bien notre mission au nom des patients que nous servons. Pour y arriver, nous nous fondons sur notre *Plan stratégique 2020,* qui prévoit des initiatives visant à améliorer nos services, à renforcer nos partenariats et à mobiliser nos employés. Le présent rapport annuel mentionne plusieurs mesures déjà en cours.

Cette année, nous avons souligné la place d’Ornge dans l’histoire dans le cadre de l’anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario. Depuis le premier vol de l’hélicoptère « Bandage 1 » à partir de l’aéroport de Buttonville, près de Toronto, il y a maintenant 40 ans, la variété et l’étendue des services de transport aéromédical et pour soins critiques ont connu une croissance fulgurante. Ne comptant au départ que quelques bases et appareils, Ornge s’est dotée d’un solide réseau d’aéronefs et d’ambulances terrestres ainsi que d’une équipe de professionnels dévoués et hautement qualifiés.

Qu’ils interviennent durant un incident de grande envergure ou qu’ils effectuent l’un de nos 22 000 transports de patients par année, les hommes et les femmes au service d’Ornge sont fiers de s’inscrire dans une longue tradition de soins aux patients en Ontario.

Andrew McCallum

# À PROPOS D’ORNGE

Composante essentielle du système de soins de santé de l’Ontario, Ornge fournit des services d’ambulance aérienne et de transport sanitaire de grande qualité aux patients gravement malades ou blessés. Les services d’Ornge s’inscrivent dans un système de soins aux patients déployé à l’échelle de la province qui relie les communautés et les hôpitaux et permet aux Ontariens d’avoir accès à des soins spécialisés. Il s’agit d’un organisme sans but lucratif employant plus de 600 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins et des techniciens licenciés d’entretien d’aéronefs, ainsi qu’une équipe de formateurs, de chercheurs et d’employés de soutien.

**Présentation des services**

Les principales activités d’Ornge consistent à assurer le transport rapide de patients et à offrir une gamme de services paramédicaux, par voie aérienne et terrestre :

* Transport d’urgence et de première urgence entre établissements
* Intervention sur les lieux – situation de première urgence
* Rapatriement de patients d’un établissement à un autre
* Transport non urgent en fonction des besoins géographiques et démographiques
* Soutien aux soins de santé dans les communautés éloignées par de nouvelles approches novatrices
* Centre provincial d’autorisation du transfert des patients, en soutien aux objectifs de santé publique
* Transport lié à la greffe d’organes en vertu d’un contrat avec le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV), l’organisme de dons d’organes et de tissus de l’Ontario

Ornge possède et exploite une flotte aérienne composée d’aéronefs à voilure tournante et à voilure fixe, dont des hélicoptères Leonardo AW139, des avions Pilatus PC-12 et des ambulances terrestres Crestline. Ornge dessert une zone de plus d’un million de kilomètres carrés et offre des services aux communautés éloignées de l’Ontario. En tout, l’organisme effectue chaque année environ 20 000 transports de patients.

Ornge est liée par contrat avec des transporteurs visés par une entente permanente, qui offrent des services de transport non urgent à bord d’aéronefs à voilure fixe ainsi que de transport pour soins avancés, surtout dans le Nord de l’Ontario. Elle collabore aussi avec les Toronto Paramedic Services, qui fournissent des services d’ambulance terrestre pour soins critiques dans la grande région de Toronto, répartis par le Centre de contrôle des opérations d’Ornge.

De plus, Ornge a recours aux services paramédicaux municipaux pour les déplacements terrestres de nombreux patients entre l’aéroport et l’hôpital. Cette collaboration avec des services paramédicaux est essentielle à la réussite du programme de services d’ambulance aérienne de l’Ontario.

**Valeurs**

**Mission :** Offrir aux patients de l’Ontario des soins sécuritaires, des services de transport et l’accès à des services de santé au moment opportun.

**Vision :** Être un partenaire réceptif et digne de confiance qui étend la portée des soins de santé en Ontario.

**Valeurs :** Sécurité, excellence, intégrité, préparation et compassion.

**Emplacement des bases**

Ornge exploite 12 bases, réparties dans 11 centres à l’échelle de la province, à partir desquelles sont fournis des soins aux patients et des services de transport 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

|  |  |
| --- | --- |
| **Bases** | **Ressources** |
| **Aériennes** |  |
| London | 1 hélicoptère |
| Ottawa | 1 hélicoptère |
| Toronto | 2 hélicoptères |
| Sudbury | 1 hélicoptère |
| Moosonee | 1 hélicoptère |
| Kenora | 1 hélicoptère |
| Thunder Bay | 1 hélicoptère  2 avions |
| Sioux Lookout | 1 avion |
| Timmins | 1 avion |
| **Terrestres** | |
| Ottawa (base terrestre) | 1 ambulance terrestre |
| Peterborough\* | 1 ambulance terrestre |
| Mississauga\* | 2 ambulances terrestres |

\*12 heures sur 24/7 jours sur 7

# ORIENTATION STRATÉGIQUE

Nous avons réalisé des progrès importants dans la mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2020.* Nous axons nos efforts sur l’amélioration de la prestation de nos services, y compris de notre façon de collaborer avec nos partenaires des services médicaux d’urgence et des hôpitaux, afin d’en faire profiter nos patients, en particulier ceux qui ont des problèmes de santé urgents et qui vivent dans des régions éloignées. Nous visons aussi en même temps à accroître la mobilisation du personnel afin que tous les membres de l’équipe d’Ornge prennent part à la prestation d’un service essentiel au sein du système de santé de l’Ontario.

Le *Plan stratégique 2020* comprend quatre objectifs, tous associés à des priorités et à des projets. En voici les faits saillants :

*Objectif 1 : Se concentrer sur des activités qui améliorent les résultats pour la santé des patients*

*Télémédecine*

Nous allons utiliser davantage les technologies de télémédecine récemment mises en place pour communiquer plus facilement avec les médecins des petits hôpitaux du Nord de l’Ontario. En collaboration avec le Centre de santé Meno Ya Win de Sioux Lookout, fournissons à plusieurs infirmeries des conseils médicaux en cas de besoin.

*Prise en charge des traumatismes dans le Nord*

En collaboration avec nos partenaires des services médicaux d’urgence, nous avons mis sur pied une initiative visant à accélérer l’émission de demandes de transport par ambulance aérienne afin que les patients gravement blessés puissent être transportés plus rapidement dans un centre de traumatologie.

*Objectif 2 : Améliorer la coordination et l’intégration avec les partenaires du système*

*Tableau sur l’état de la situation des patients*

Ornge a conçu un nouveau portail électronique permettant aux hôpitaux de vérifier la progression du transport d’un patient. Souvent, le personnel de l’hôpital d’origine veut savoir « à quel moment le patient sera arrivé à destination », tandis que l’hôpital d’accueil veut savoir « à quel moment le nouveau patient va arriver ». Le tableau sur l’état de la situation permet aux hôpitaux de connaître l’heure d’arrivée prévue d’Ornge au site d’atterrissage le plus près.

*Résidents en médecine*

Ornge a collaboré avec deux écoles de médecine pour mettre sur pied un programme de résidence en transport sanitaire à l’intention des étudiants en médecine. Jusqu’à présent, Ornge a parrainé deux résidents. Le programme permet de sensibiliser les étudiants à la prestation de soins dans un contexte de transport médical et fournit une expérience enrichissante aux résidents ainsi qu’aux paramédicaux d’Ornge.

*Objectif 3 : Améliorer l’efficience et l’efficacité des services*

*Centre de contrôle des opérations*

Au cours des dernières années, le centre de répartition d’Ornge a mis en place plusieurs initiatives majeures, notamment une nouvelle plateforme de répartition et un nouveau plan de déploiement. Nous axerons maintenant nos efforts sur l’amélioration des pratiques. Un nouveau programme d’assurance de la qualité permet de veiller à l’uniformité et à la qualité des données. De plus, les protocoles d’acheminement des appels ont été améliorés, ce qui a permis au CCO, aux hôpitaux et aux centres intégrés de répartition des ambulances de gagner en efficacité, et de meilleurs outils d’aide à la prise de décision sont en cours d’élaboration.

*Objectif 4 : Être une organisation apprenante et engagée*

*Programme de sécurité pour les employés*

Ornge continue de promouvoir son système de gestion de la sécurité, solidement en place, qui repose entre autres sur le principe de culture d’équité. Nous nous concentrons actuellement sur la communication rapide des préoccupations et des résultats en matière de sécurité ainsi que sur la formation annuelle pour promouvoir une bonne communication et une synergie entre les membres d’un équipage de vol.

*Mobilisation des employés*

Chez Ornge, nous valorisons les efforts de nos employés – surtout de ceux qui assurent la prestation de nos services jour et nuit – et nous nous efforçons de montrer notre appréciation. Notre nouveau Prix de la réanimation préhospitalière souligne le travail de membres de l’équipe d’Ornge qui ont uni leurs forces pour réanimer un patient sans signes vitaux sur le terrain. Nous accordons aussi la priorité à l’amélioration de nos bases, et continuons d’essayer de rendre la communication plus fluide entre le personnel du siège social et celui des bases.

# OPÉRATIONS PARAMÉDICALES

Les Opérations paramédicales sont formées de trois services : *Soutien paramédical*, *Éducation et formation paramédicales* et *Normes professionnelles*. Le premier gère les aspects logistiques et l’équipement, le deuxième est responsable du perfectionnement continu et de l’amélioration des compétences de nos paramédicaux hautement qualifiés, et le troisième élabore les directives opérationnelles que nos paramédicaux doivent respecter.

**Principales réussites**

* Rénovation des salles de simulation : En juin 2017, Ornge a effectué des rénovations pour ajouter trois salles de simulation et pour agrandir une salle de classe, ce qui permettra de mieux répondre aux nombreuses demandes d’utilisation des salles de classe et de simulation.
* Simulation de conduite : Pour accroître la sécurité de ses patients et de ses paramédicaux, Ornge s’est associée à DriveWise pour offrir une formation de conduite dans un environnement simulé spécialement conçue pour les paramédicaux et axée sur les défis qu’ils doivent gérer sur la route. Durant le prochain exercice financier, DriveWise se déplacera dans nos bases terrestres d’Ottawa, de Peterborough et de la grande région de Toronto afin d’offrir aux paramédicaux d’Ornge la formation qui leur est destinée.
* Pompes à perfusion : Après une DP visant le remplacement des pompes à perfusion MedSystem III à bord des aéronefs à voilure tournante et à voilure fixe d’Ornge, le produit choisi a été acheté. Des représentants de la logistique et des affaires médicales ainsi que des ingénieurs planchent actuellement sur la prochaine étape, soit l’intégration et l’installation des nouvelles pompes. Le processus devrait se terminer dans les 12 à 18 prochains mois.

# ÉDUCATION ET FORMATION

Chez Ornge, le Service de l’éducation et de la formation couvre trois grands volets :

* Formation de base : Programmes destinés aux paramédicaux aériens en soins avancés (programme de transition) et aux paramédicaux en soins critiques pour les préparer à fournir des soins de grande qualité durant le transport aérien.
* Formation médicale continue : Formation annuelle et renouvellement de certification pour nos paramédicaux afin de maintenir la qualité des soins fournis.
* Formation du personnel d’exploitation : Maintien de compétences logistiques comme la RCR, formation en évacuation sous l’eau, tests sur la capacité de soulever des charges, mise à jour des connaissances sur le nouvel équipement, et formation théorique aéromédicale couvrant tous les aspects du transport sanitaire aérien.

Ornge peut compter sur une équipe d’éducateurs hautement qualifiés pour assurer la coordination et la prestation de formations, qui reposent autant sur l’autoapprentissage que sur des conseils de professionnels expérimentés. Nos éducateurs sont aussi responsables de gérer un centre de simulations avec des patients de moyenne et de grande fidélité, grâce auquel les paramédicaux peuvent s’exercer et mettre en pratique des compétences à risque élevé peu fréquentes. Les simulations sont utilisées dans tous les volets de la formation, sauf dans le cadre de la formation théorique aéromédicale.

**Principales réussites**

* Formation de base : Entre janvier 2017 et mai 2018, le Service de l’éducation et de la formation a remis des diplômes à 30 paramédicaux. Parmi eux, 18 ont suivi le programme destiné aux paramédicaux aériens en soins avancés (programme de transition), et les 12 autres, celui destiné aux paramédicaux en soins critiques. Nous avons dépassé notre objectif minimal de 20 diplômes par année.
* Formation médicale continue : Quatre séances d’EMC en personne ont eu lieu dans 8 bases de la province en 2017, pour un total de 32 séances d’EMC.
* Réintégration : En tout, 30 paramédicaux ont réobtenu leur statut de paramédicaux aériens en soins avancés ou en soins critiques de mars 2017 à mars 2018 après une absence de la pratique clinique.
* Premiers soins/RCR à l’interne : La formation en premiers soins et en RCR a été suivie au total par 31 employés du Centre de contrôle des opérations, de la division de l’aviation (y compris des pilotes et des ingénieurs mécaniques) et du personnel administratif d’Ornge entre le 9 novembre 2017 et le 4 mai 2018.
* Agrément : En novembre 2017, le Service de l’éducation et de la formation a réussi à recevoir un agrément de deux ans dans le cadre du programme *EQual* d’Agrément Canada pour son programme de formation à l’intention des paramédicaux en soins critiques.
* Le Service de l’éducation et de la formation travaille actuellement à obtenir un agrément du Collège royal des médecins et chirurgiens pour son programme interne de simulation.

# AVIATION

Chez Ornge, la division de l’aviation est chargée de l’exploitation et de l’entretien des aéronefs à voilure fixe Pilatus PC-12NG et des hélicoptères Leonardo AW139, ainsi que d’un système de gestion de la sécurité fiable et approuvé. Titulaire de deux certificats d’exploitation aérienne de Transports Canada, cette division d’Ornge embauche des pilotes d’aéronefs à voilure fixe et tournante, des techniciens licenciés d’entretien d’aéronefs, des gestionnaires et des employés de soutien.

**Principales réussites**

* Le programme de lunettes de vision nocturne a été mis en œuvre dans l’ensemble des hélicoptères d’Ornge. Le programme de formation au sol et en vol a été suivi par tous les pilotes. Ces lunettes amplifient la lumière naturelle et artificielle et donnent une « vision » claire et améliorée des environs, même dans la noirceur presque totale.
* À l’hiver 2017, Ornge a commandé un programme d’analyse des données de vols pour ses hélicoptères AW139. Jusqu’à maintenant, cinq appareils ont été outillés avec le matériel nécessaire. Ce programme compare les données des vols en cours à des paramètres préétablis afin de cibler tout dépassement. Ces données servent à appuyer les activités d’entretien et à dégager les tendances opérationnelles.
* Des projets pilotes en matière de normes ont été intégrés aux opérations des aéronefs à voilure tournante, ce qui dépasse les exigences réglementaires. Ces projets pilotes se veulent complémentaires au programme de formation et de normes existant.
* Ornge et le syndicat international des employées et employés professionnels et de bureau (Office and Professional Employees International Union [OPEIU]) ont signé une convention collective de trois ans.
* Ornge a commencé à plancher activement sur un système de prise en charge des risques liés à la fatigue. Cette initiative découle de commentaires formulés par des employés de première ligne dans des rapports de sécurité ainsi que des réponses fournies dans le sondage annuel d’Ornge sur la sécurité. Nos objectifs consistent à mettre en œuvre à l’échelle de la compagnie un système couvrant tous les aspects de nos activités de première ligne, tant sur le plan de l’aviation que de la paramédecine, et à appliquer les principes de la prise en charge des risques liés à la fatigue même lorsqu’il n’existe pas d’exigences réglementaires en ce sens.

# CENTRE DE CONTRÔLE DES OPÉRATIONS

Le Centre de contrôle des opérations (CCO) d’Ornge coordonne tous les aspects logistiques du transport sanitaire assuré par Ornge. Ses activités sont assurées par des agents de communication responsables d’affecter à chaque demande de transport sanitaire l’équipement et le personnel médical appropriés afin de fournir aux patients des soins optimaux de la façon la plus efficace possible. La rapidité est un facteur essentiel pour Ornge, qui transporte des patients gravement malades et blessés aux quatre coins de l’Ontario. Il incombe au CCO d’assurer une coordination sécuritaire et efficace des déplacements.

**Principales réussites**

* *Changements aux flux de travail :* Se fondant sur lesdonnées historiques sur les besoins opérationnels et les exigences des intervenants, le CCO a apporté des changements aux flux de travail afin de fournir des services aux patients de l’Ontario avec efficacité et efficience. Les rôles et les responsabilités des employés ont été définis plus en détail afin de répondre aux besoins opérationnels et d’améliorer l’efficacité du processus de transport des patients.
* *Dotation en période de pointe :* Les données téléphoniques et les études de la circulation (base de données du système de répartition assistée par ordinateur Flight Vector) ont été analysées afin de déterminer les périodes de pointe et les demandes faites au CCO. Les horaires et les heures de travail des employés ont ensuite été modifiés pour maximiser l’efficacité de la dotation.
* *Amélioration de la qualité :* Le Service d’amélioration de la qualité du CCO a été mis sur pied à l’hiver 2017 afin d’améliorer le rendement du personnel, la conformité et la fiabilité des données consignées. Le Service d’amélioration de la qualité permet aussi à Ornge d’évaluer le rendement de ses employés et de favoriser la normalisation et le professionnalisme. Résultat : par rapport à 2016, le CCO a observé une diminution de 79 % des erreurs dans les données saisies.
* *Poste dédié aux demandes non urgentes* :En janvier 2018, le CCO a créé un poste afin de faciliter le traitement des demandes non urgentes de transfert de patients pour le jour suivant. Depuis la création de ce poste, un agent de communication est présent 40 heures par semaine (durant les périodes de pointe) pour traiter ce type de demandes de transfert formulées pas des intervenants externes. Ainsi, il n’y a qu’une seule ligne téléphonique consacrée aux demandes non urgentes, ce qui permet aux autres agents de communication de se concentrer sur les nouvelles demandes urgentes. La rétroaction des intervenants est positive, et nous allons continuer à réévaluer le poste et les heures associées pour garantir une efficience maximale.

# SANTÉ ET SÉCURITÉ

Le personnel de première ligne d’Ornge doit régulièrement fournir des soins à des patients gravement malades ou blessés dans des circonstances difficiles – souvent dans des endroits isolés. Par conséquent, Ornge a mis en place différentes mesures à l’échelle de l’organisation pour soutenir les employés qui doivent composer avec ces situations difficiles et pour promouvoir leur bien-être, tout en élaborant des stratégies visant à offrir un environnement de travail sain et sécuritaire pour tous.

**Principales réussites**

**Santé et sécurité au travail**

Afin de renforcer la sensibilisation à la santé mentale et de créer un dialogue ouvert entre les employés, les gestionnaires, les cadres et les syndicats, Ornge a élaboré plusieurs programmes de formation, dont les suivants :

*Sensibilisation et lutte contre les préjugés*

•        Module de formation visant à renseigner le personnel sur la santé mentale et les préjugés qui y sont associés.

*En route vers la préparation mentale*

•       Programme offert aux gestionnaires des bases, aux gestionnaires du CCO et aux gestionnaires du siège social par l’intermédiaire de la Commission de la santé mentale du Canada. Il vise à fournir aux gestionnaires des renseignements et des stratégies concrètes pour gérer les traumatismes émotionnels et pour appuyer leurs employés. Deux employés d’Ornge ont reçu la certification pour offrir la formation *En route vers la préparation mentale.* Ils continueront à animer des séances de formation à l’intention des dirigeants et de l’équipe de soutien par les pairs.

*Explorer la santé mentale*

•        Élaboré conjointement avec le personnel de première ligne d’Ornge, ce module de formation vise à aider les employés à détecter les premiers signes et symptômes d’un problème de santé mentale, notamment le trouble de stress post-traumatique. Il fait la promotion du rétablissement vers une bonne santé mentale et propose des stratégies pour obtenir de l’aide.

*Autonomie/Auto-évaluation*

•        Module de formation visant à fournir aux employés des stratégies d’auto-évaluation et à les aider à se doter d’outils pour gérer eux-mêmes les événements stressants et les traumatismes par des soins personnels.

*Procédure d’examen des événements traumatisants*

•       Élaborée conjointement avec le personnel de première ligne d’Ornge, cette procédure a été conçue pour cerner et examiner les événements susceptibles de déclencher un stress chez les employés et pour soutenir ces derniers.

En plus de ces formations, les employés d’Ornge peuvent se tourner vers d’autres ressources à leur disposition pour obtenir de l’aide, comme le programme de soutien par les pairs, le programme d’aide aux employés et à la famille et le spécialiste des facteurs humains d’Ornge.

**Sécurité aérienne et des systèmes**

Au cours de la dernière année, le service de la sécurité aérienne et des systèmes a travaillé sur plusieurs initiatives afin de créer des environnements de travail sécuritaires et d’atténuer les risques et les dangers.

*Culture d’équité*

L’objectif d’une culture d’équité est d’offrir un cadre uniforme concernant les comportements des employés. La culture d’équité permet de normaliser les réponses de la direction en cas de situations, de résultats ou de comportements non standards chez les employés ainsi que de préciser quels comportements sont acceptables et inacceptables.

Ornge est convaincue que ses employés agissent de bonne foi au travail. Il peut arriver qu’ils commettent des erreurs qui entraînent des résultats indésirables. Le cas échéant, Ornge améliore le système lui-même au lieu de rejeter la faute ou le blâme sur une personne.

Une formation sur la culture d’équité, qui fait partie intégrante de nos pratiques de sécurité, a été offerte aux employés.

*Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT)*

En novembre 2017, Ornge a tenu son deuxième Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT), un événement annuel qui a rassemblé plus d’une cinquantaine de professionnels dans le domaine du transport aéromédical de partout au Canada. Les discussions ont entre autres porté sur l’utilisation de lunettes de vision nocturne pour les vols vers les lieux d’intervention, la gestion des ressources aéromédicales, la gestion de la fatigue, les systèmes de gestion de la sécurité, les facteurs humains, la culture d’équité, la communication, les technologies émergentes et les drones.

Après le congrès de cette année, les participants ont rédigé une lettre à l’intention des ministres provinciaux, territoriaux et fédéral pour leur demander de soutenir les infrastructures d’aviation dans les régions éloignées à l’échelle du Canada.

Par l’intermédiaire de l’ACAT, Ornge renforce son engagement à collaborer avec ses partenaires de l’industrie à l’élaboration d’un cadre pour améliorer la sécurité de ses activités, échanger des pratiques exemplaires et offrir des possibilités de formation au personnel.

*Audits sur les transporteurs visés par une entente permanente*

Le Service de sécurité aérienne d’Ornge effectue maintenant des audits sur les transporteurs visés par une entente permanente, audits qui étaient jusqu’à maintenant effectués par un tiers. Ce changement de procédure permettra de nouer des relations plus solides avec les exploitants et de connaître leurs activités en temps réel. Ornge a aussi exigé des exploitants qu’ils se dotent d’un système de gestion de la sécurité. Leurs progrès seront évalués lors d’audits futurs, dès le cycle 2018‑2019.

*De sécurité aérienne à sécurité des systèmes*

Au printemps 2018, Ornge a élaboré un système de gestion de la sécurité en paramédecine, dont la conception est évolutive et va au-delà des programmes de sécurité conventionnels. L’objectif est de cibler les risques en paramédecine et de concevoir des services, des programmes ou des procédures pour gérer et atténuer ces risques, ce qui permet d’améliorer la sécurité des patients et de prévenir les blessures et la perte de ressources paramédicales. L’initiative a entraîné un changement de la dénomination du groupe, dont le nom est passé de Service de sécurité aérienne à Service de sécurité des systèmes.

# #OAA40 – 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario

Tout a commencé avec l’idée d’un gestionnaire d’un service d’ambulance du Nord de l’Ontario qui, après avoir été témoin des souffrances d’un patient atteint de brûlures durant un long transfert terrestre, a suggéré la mise en œuvre d’un service officiel de transport médical par voie aérienne.

En octobre 1977, le ministère de la Santé a lancé un projet pilote, dans le cadre duquel il a doté l’aéroport de Buttonville, près de Toronto, d’un hélicoptère-ambulance biturbine de taille moyenne de modèle Bell 212. L’hélicoptère devait servir à transporter chaque année environ 500 patients gravement malades ou blessés vers les hôpitaux de Toronto. Huit paramédicaux et plusieurs infirmières spécialisées en soins intensifs et thérapeutes respiratoires ont été choisis afin de former une équipe élite. Un concours a été lancé dans le but de trouver un nom à l’hélicoptère et, à la suggestion d’une jeune fille de Kitchener, l’appareil a été surnommé « Bandage 1 ».

Ces débuts plutôt modestes sont à l’origine du programme d’ambulances aériennes que nous connaissons aujourd’hui. Dès 1981, Bandage 1 comptait quatre amis dans la province, dotés de voilure tournante ou de voilure fixe, soit Bandage 2 à Sudbury, Bandage 3 à Thunder Bay, Bandage 4 à Timmins et Bandage 5 à Sioux Lookout. Au fil des ans, des bases et des appareils se sont ajoutés, et le programme est passé à plus de 21 000 déplacements de patients par année. Il est devenu une composante essentielle du système de soins de santé de l’Ontario.

Le système d’ambulances aériennes de l’Ontario a énormément évolué au cours des 40 dernières années et a eu une influence positive sur beaucoup de vies dans la province. Plusieurs événements ont été organisés durant l’année pour célébrer cette étape importante :

* Portes ouvertes Toronto (27 mai 2017)
* Événement de reconnaissance des services paramédicaux et d’urgence de Kenora (28 mai 2017)
* Tournoi de golf du 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario (19 juin 2017)
* Fête du Canada au Musée de l’aviation et de l’espace du Canada d’Ottawa (1er juillet 2017)
* Don d’une coque de Sikorsky S-76 au Collège Mohawk (23 août 2017)
* BBQ du 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario (13 septembre 2017)

# PRIX ET RECONNAISSANCE

**Médaille pour services distingués de la gouverneure générale**

La Médaille pour services distingués des services d’urgence médicale récompense des professionnels des services d’urgence médicale préhospitaliers qui ont accompli leurs fonctions de manière exemplaire en faisant preuve d’une conduite sans reproche, de diligence et d’efficacité.  
   
Les récipiendaires doivent être à l’emploi d’un service d’urgence médicale au plus depuis le 31 octobre 1991 et avoir effectué au moins 20 ans de service exemplaire.

Cette année, le travail de trois paramédicaux d’Ornge a été récompensé :

* John Cox – paramédical en soins critiques, Sioux Lookout
* Dennis Quenneville – paramédical en soins critiques, Sudbury
* David O’Shaughnessy – paramédical en soins critiques, Ottawa

**Prix pour vie sauvée**

En 2017, Ornge a présenté pour la première fois ses Prix pour vie sauvée. Des épinglettes en forme d’éclair ont été remises aux équipes d’Ornge (incluant les paramédicaux, les pilotes, les agents de communication et les médecins) qui ont collaboré afin de réanimer un patient sans signes vitaux sur le terrain.

Les récipiendaires de cette année sont :

**1. Équipage de vol de Thunder Bay – Transport en juillet 2016**

Paramédicaux : Andrew Hamilton et David Boer

Pilote : Matthew Westerman

CCO : Joshua Thomas et Justin Pillips

Médecin spécialisé en transport sanitaire : Jordan Chenkin

**2. Équipage de vol de Toronto – Transport en juillet 2017**

Paramédicaux : John Holbrook et Tara Williams

Pilotes : Michel Bouley et Graham Oldfield

CCO : Stacy Eichler

Médecin spécialisé en transport sanitaire : Laurie Mazurik

**3. Équipage de vol de Sioux Lookout – Transport en janvier 2016**

Paramédicale : Jessica MacLeod

Pilote : Brad Woodrow

CCO : Victoria Martin

Médecin spécialisé en transport sanitaire : Keith Donovan

**Prix de l’agent des télécommunications de l’année**

Ornge a remis pour la deuxième fois son Prix de l’agent des télécommunications de l’année lors de la Semaine nationale des télécommunicateurs de la sécurité publique en avril dernier. Le récipiendaire de cette année est Doug Davis, agent de communication – vols.

# COMMUNAUTÉ, PUBLIC ET MOBILISATION DES MÉDIAS

Ornge continue de croire qu’il est essentiel de travailler auprès des communautés à l’échelle de l’Ontario afin d’interagir positivement avec les gens que nous servons. Au moyen d’événements et de publications sur les médias sociaux et dans les médias traditionnels, nous cherchons à faire connaître nos services aux intervenants, aux dirigeants des communautés, aux futurs employés potentiels et aux membres du grand public.

Ornge s’assure d’une visibilité dans les médias numériques et sociaux, grâce auxquels tous les Ontariens ont accès à de l’information sur nos services. Que ce soit en faisant la promotion de la sécurité sur les routes, les plans d’eau ou les sentiers de l’Ontario, ou encore en tenant les communautés au courant de ses interventions en cours, Ornge s’engage à fournir régulièrement de l’information pertinente au public.

**Principales réussites**

* *Lancement d’un site Web bilingue* : Le nouveau site Web externe d’Ornge est accessible en français et en anglais dans un format convivial. Le nouveau blogue et le calendrier des événements d’Ornge permettent aux communautés et aux intervenants du monde entier de se renseigner régulièrement sur l’évolution de l’organisme et sur ses activités communautaires.
* *Profil des employés*: Notre nouveau site Web externe nous a également permis de présenter les membres de notre équipe aux communautés que nous servons. Les profils des paramédicaux, des pilotes, des techniciens licenciés d’entretien d’aéronefs ainsi que des responsables des opérations ont été rédigés afin de permettre au public de découvrir les personnes dévouées et hautement qualifiées qui travaillent chez Ornge.
* *Dons de Sikorsky S-76* : Durant la dernière année, Ornge a fait don de trois hélicoptères Sikorsky S-76A mis hors service au Collège Mohawk, au Collège Fanshawe et au Musée de l’aviation et de l’espace du Canada. Ces appareils seront utilisés comme outils éducatifs et pratiques par les étudiants des programmes d’aviation, de sécurité publique et de paramédecine. Dans le cadre d’une collaboration entre le Musée de l’aviation et de l’espace du Canada et des étudiants de niveau secondaire et postsecondaire de la région d’Ottawa, les hélicoptères donnés par Ornge feront l’objet d’une exposition au Musée au cours des prochaines années.

*Partenaires médiatiques*

Les médias sont une importante source de renseignements pour le public à propos des activités d’Ornge dans la province. Les médias d’information sont d’importants partenaires qui nous aident à transmettre nos messages en matière de sécurité.

Articles d’intérêt :

[*Helicopters Magazine*](http://magazine.helicoptersmagazine.com/publication/?i=466355&ver=html5&p=1#{%22page%22:0,%22issue_id%22:466355})

Dans le cadre d’une entrevue en personne avec *Helicopters Magazine*, Rob Giguere, directeur de l’exploitation et directeur général adjoint d’Ornge, a parlé des améliorations en matière de sécurité mises en place ou en cours chez Ornge, ainsi que du Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada.

[*Breakfast Television*](https://www.youtube.com/watch?v=zA5157hghZg&t=1s)

En septembre 2017, l’ancien animateur de *Breakfast Television,* Kevin Frankish, a passé un quart de travail de 12 heures avec un équipage de vol de notre base de Toronto dans le cadre de la Semaine internationale des ambulances aériennes pour pouvoir décrire un quart de travail typique dans l’une de nos bases d’hélicoptères.

*Présence au sein de la communauté*

Tout au long de l’année, Ornge reçoit de nombreuses invitations pour participer à des événements dans des localités partout en Ontario. Durant la dernière année, nous avons pris part à un grand nombre d’événements et de campagnes, dont les suivants :

* Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT)
* Campagne Bell Cause pour la cause
* Célébrations de la fête du Canada au Musée de l’aviation et de l’espace du Canada
* Salon de l’emploi en aviation
* Campagne de collecte de jouets Toy Mountain de CTV et de l’Armée du Salut
* Portes ouvertes Toronto
* Semaine internationale des ambulances aériennes
* Semaine internationale des soins infirmiers
* Nuit de la sécurité des services d’urgence de Kenora
* KinderMedic, atelier d’un jour organisé par l’équipe pédiatrique d’Ornge
* Tournoi de golf du 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario
* BBQ du 40e anniversaire du Programme d’ambulances aériennes de l’Ontario
* Semaine des soins paramédicaux
* Journée « Invitons nos jeunes au travail »
* Semaine nationale des télécommunicateurs de la sécurité publique
* Tour Paramédic
* Toronto Sportsmen’s Show

Pour collaborer avec nous à une campagne de sensibilisation ou de santé ou nous inviter à un événement, écrivez à l’adresse info@ornge.ca.

# GESTION DES FINANCES

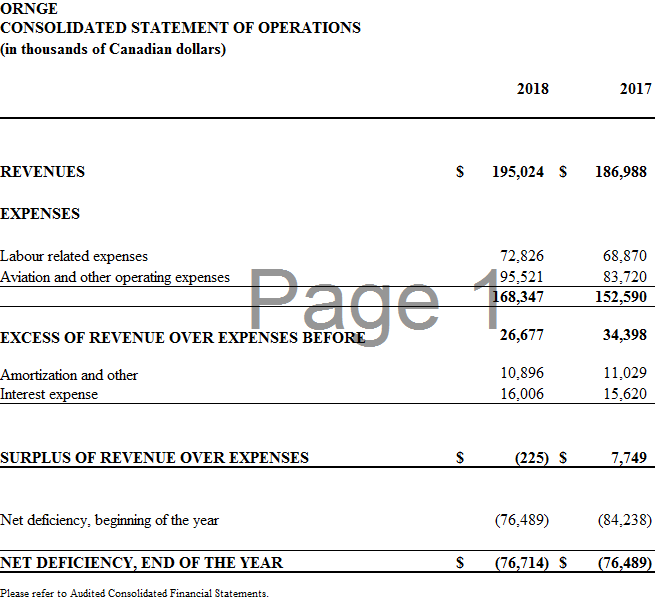
Durant l’exercice 2018, Ornge a reçu un total de 188,6 millions de dollars du ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour offrir des services d’ambulances aériennes et d’ambulances terrestres pour soins critiques, ainsi que 5,0 millions du Réseau Trillium pour le don de vie pour le transport des organes et les équipes responsables des greffes.

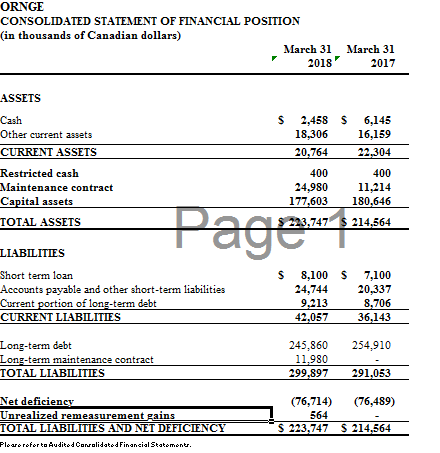
Nous poursuivons notre mission de fournir aux patients un accès rapide et sécuritaire à des soins de santé avec la plus grande efficacité possible. Notre plan stratégique accorde une importance capitale à la rigueur budgétaire dans la poursuite de nos activités, dans le but de veiller à ce que les fonds publics qui nous sont confiés soient utilisés à bon escient. La hausse des coûts d’exploitation de nos appareils, la fluctuation des prix du carburant, l’évolution des marchés du travail et le coût des services associés à nos obligations de remboursement existantes sont des exemples de défis que nous avons dû surmonter et que nous continuerons à gérer au cours de la prochaine année.

Grâce à des solutions innovantes, à l’ingéniosité de nos employés et à des collaborations avec nos partenaires du domaine des soins de santé en Ontario, nous nous rapprochons de nos objectifs stratégiques à long terme tout en établissant des assises financières solides pour l’avenir.

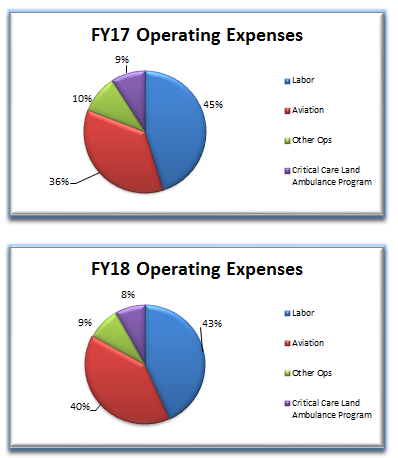
**Principales réussites**

* Négociation de nouveaux contrats avec les transporteurs visés par une entente permanente pour optimiser la répartition des ressources.
* Création d’un programme d’entretien à long terme du moteur des hélicoptères AW139.
* Renforcement de l’infrastructure des TI pour améliorer la capacité et favoriser la résilience en présence de menaces.





Les graphiques ci-dessous illustrent les différentes catégories de charges d’exploitation d’Ornge ainsi que le pourcentage associé à chaque catégorie comparativement aux charges d’exploitation totales de l’année financière passée et en cours.



# LE MOT DE LA FIN À NOS PATIENTS

Le 19 juin 2016, Tammi-Lyn Richard a eu un accident de moto sur l’autoroute 129 au sud de Chapleau, en Ontario.

L’accident s’est déroulé dans un endroit isolé, sans réseau cellulaire. La douleur l’empêchant de respirer et de se déplacer librement, Tammi-Lyn est demeurée étendue sur la chaussée pendant plus d’une heure avant que les secours arrivent.

Tammi-Lyn a été transportée à l’Hôpital Chapleau, où l’étendue et la gravité de ses blessures ont été confirmées. Toutes ses côtes à droite étaient fracturées à plusieurs endroits, et son poumon droit était collabé. Après s’être rendu compte que ses ressources ne suffiraient pas pour traiter les blessures de Tammi-Lyn, l’hôpital a communiqué avec Ornge pour faire transporter la patiente à l’établissement Horizon Santé-Nord, à Sudbury.

Avant d’arriver sur place, l’équipe d’Ornge a collaboré avec l’hôpital pour veiller à ce que la patiente soit dans un état suffisamment stable pour être transportée. Les paramédicaux ont signalé un risque potentiel, et il a fallu réinstaller le drain thoracique avant qu’elle puisse monter à bord de l’hélicoptère. Durant le vol, les membres de l’équipe ont su rassurer et calmer Tammi, qui était terrifiée. Ils ont surveillé chaque détail et chaque signe vital, et lui ont dit qu’elle se portait bien malgré la gravité de ses blessures.

À l’arrivée à Horizon Santé-Nord, l’équipe n’a perdu aucune seconde : Tammi-Lynn a tout de suite été transférée à l’unité de traumatologie, où les médecins ont évalué son état et ont commencé à planifier la prise en charge de ses blessures.

Beaucoup de gens ont contribué à sauver la vie de Tammi-Lynn, dont les gens présents la scène de l’accident ainsi que les infirmières et les médecins à l’hôpital. Pour elle, il ne fait aucun doute que l’intervention rapide d’Ornge et le professionnalisme de l’équipe durant son déplacement ont fait toute la différence.