

# RAPPORT ANNUEL

2024-2025



ornge

lives uplifted



Site Web  
[www.ornge.ca](http://www.ornge.ca)

Téléphone  
1 800 251.6543

Télécopieur  
647 428.2006

Courriel  
[info@ornge.ca](mailto:info@ornge.ca)

Siège social d'Ornge  
5310, promenade Explorer, Mississauga (Ont.)  
L4W 5H8

A red helicopter is shown in flight, positioned on the right side of the frame. Its main rotor blades are blurred, indicating motion. The background consists of a steep, grey rock face partially covered by lush green trees and shrubs. The overall scene is set in a natural, outdoor environment.

## Reconnaissance du territoire

En premier lieu, nous tenons à saluer les peuples autochtones de toutes les terres sur lesquelles nous nous trouvons aujourd'hui. Nous reconnaissons l'importance du territoire, notre demeure. Nous menons cette démarche pour réitérer notre volonté et notre responsabilité d'améliorer les relations entre nations et d'enrichir notre connaissance des peuples autochtones locaux et de leurs cultures. Aux quatre coins du pays, nous reconnaissons les terres ancestrales et le territoire traditionnel non cédé de tous les peuples inuits, métis et des Premières Nations qui y habitent. Prenons un moment de réflexion pour souligner les torts et les erreurs du passé et du présent et envisager comment chacun et chacune peut, à sa façon, essayer d'avancer dans un esprit de réconciliation et de collaboration.



# Table des matières

Message du président-directeur général	05
Conseil d'administration	06
Équipe de la haute direction	06
Qui sommes-nous?	07
Nous intervenons : nouveau plan stratégique d'Ornge 2024 – 2029	08
Mission, vision et valeurs	09

## Année 2024 – 2025 : Faits saillants

Expansion et modernisation du service d'ambulance aérienne d'Ornge – Mise à jour	10
Accès accru aux soins critiques dans le Nord de l'Ontario	10
Élargissement de notre portée : Nouveaux aéronefs pour les missions spécialisées	11
CritiCall et Ornge – Du partenariat à l'intégration	11
À l'avant-garde de la sécurité aéromédicale : Congrès ACAT 2025	11

## Performance d'Ornge

Patients transportés	13
Trajets pour le transport de patients	15
Distance parcourue	18
Centre provincial d'autorisation du transfert des patients	18
Télémedecine	18
Santé Ontario – Transport du Réseau Trillium pour le don de la vie	19
Performance des transports de première urgence	19
Nos efforts d'amélioration	21

## Notre équipe

Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale de la gouverneure générale	22
Formation des paramédicaux d'Ornge	22

Dans la communauté	24
Gestion financière	26
Le mot de la fin à nos patients	28
Définitions	30



## Message du président-directeur général

L'année qui vient de s'écouler a été marquée par un élan et des progrès remarquables chez Ornge. Nous avons continué d'évoluer et de remplir notre mission de dépasser le temps et la distance afin d'être là au bon moment pour les Ontariennes et Ontariens de toute la province.

L'un des piliers de cette évolution est le lancement de notre nouveau plan stratégique 2024-2029 : Nous intervenons. Ce dernier trace la voie à suivre, fondée sur une compréhension approfondie de la place qu'occupe Ornge dans le système de santé provincial. Au cours des dernières années, nous avons pris le temps de revoir notre mission, notre flotte, nos effectifs et notre rôle dans la promotion de l'équité en santé à l'échelle de la province. Nos efforts ont été récompensés par un investissement et un soutien concret de la part du gouvernement de l'Ontario, ce qui nous a permis de renforcer nos opérations et d'élargir notre portée. Avec la mise en place de nombreux éléments essentiels au cours des deux ou trois prochaines années, ce plan stratégique nous guidera dans la poursuite de ce travail et nous permettra de continuer à répondre à l'évolution des besoins de nos patients.

L'année 2024-2025 marque la première étape de notre expansion et la promesse d'autres développements à venir. En attendant l'arrivée de nos nouveaux aéronefs Pilatus PC-12 en 2026, nous avons lancé, à petite échelle, un service d'aéronefs à voilure fixe à Sudbury dans nos nouvelles installations pour mieux servir les patients du Nord-est de l'Ontario. Le regard tourné vers l'avenir, nous avons amorcé la planification d'une nouvelle base à l'aéroport régional de Lac Simcoe pour nos aéronefs destinés aux missions spécialisées : des jets Pilatus PC-24 ultramodernes, qui amélioreront considérablement notre capacité à atteindre des groupes particuliers de patients partout en Ontario, notamment dans le Nord, en plus de réduire nettement le temps requis pour les transports

interrégionaux sur de longues distances.

Une des initiatives en cours les plus porteuses de changement est notre intégration avec CritiCall Ontario, qui collabore depuis longtemps avec Ornge pour s'assurer que les patients gravement malades de notre province reçoivent les soins dont ils ont besoin de façon rapide, sûre et sans heurts. Nous sommes désormais en mesure d'approfondir ce partenariat grâce à l'intégration officielle d'Ornge et de CritiCall, une initiative volontaire qui améliorera les services fournis aux hôpitaux de l'Ontario et, en fin de compte, à nos patients. Nous avons grandement amélioré l'harmonisation de nos systèmes, de nos équipes et de nos processus. Parallèlement, Ornge assume une nouvelle responsabilité importante : la supervision du programme des équipes d'intervention de première réponse, qui contribuera à réduire les obstacles à l'obtention de soins pour les communautés des Premières Nations du Nord de l'Ontario.

Chacune de nos initiatives soutient notre objectif principal : être là pour les Ontariennes et Ontariens au moment opportun. Qu'il s'agisse de transporter un patient gravement malade ou de planifier le système de demain, notre équipe reste unie pour fournir des soins avec compassion, compétence et fiabilité. Je vous invite à en apprendre davantage sur la performance et les succès de notre organisme dans le présent rapport annuel.

**D<sup>r</sup> Homer Tien**  
Président-directeur  
général d'Ornge



## Conseil d'administration



Ian W. Delaney  
Président



Charles A. Harnick  
Administrateur



Patricia Lang  
Administratrice



Maneesh Mehta  
Administrateur



David Murray  
Administrateur



D' Andrew Smith  
Administrateur



Patricia (Trish) Volker  
Administratrice



D're Annelind Wakegijig  
Administratrice

## Équipe de la haute direction



D' Homer Tien  
Président-directeur général



Peter Cunnington  
Chef des transports aériens



Wade Durham  
Directeur de l'exploitation,  
opérations, et directeur général  
adjoint



Abbie Hudson  
Cheffe du personnel et  
responsable de la  
planification d'entreprise



Percy Gyara  
Chef des services financiers et  
des installations



Lorinda Lee  
Cheffe des ressources  
humaines et de la formation



D' Bruce Sawadsky  
Médecin chef



Susan Kennedy  
Avocate et  
secrétaire générale



James MacDonald  
Directeur, communications et  
affaires publiques

# Qui sommes-nous?

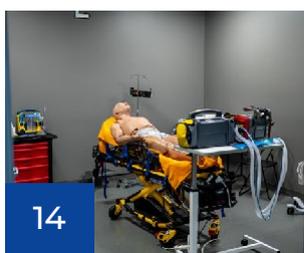
Ornge fournit des services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques dans la province de l'Ontario. Il est le plus important fournisseur du Canada dans ce domaine. En tant que partie intégrante du système de santé de la province, Ornge relie les communautés aux hôpitaux, et les hôpitaux locaux aux centres de soins tertiaires spécialisés. L'organisme emploie une équipe d'environ 800 personnes, dont des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins, des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, des formateurs et du personnel de soutien.

Employés à temps plein et à temps partiel en date du 31 mars 2025 :



276

Paramédicaux



14

Employé des opérations paramédicales, des normes professionnelles et de la sécurité



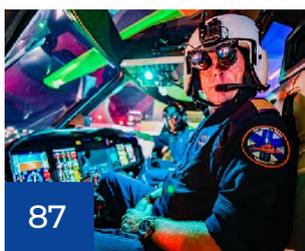
61

Techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs



57

Pilotes d'aéronef à voilure fixe



87

Pilotes d'aéronef à voilure tournante



53

Agents des communications (COO)



26

Employés du COO, logistique et planification des horaires



30

Employés aux affaires médicales



47

Employés des opérations aériennes



18

Employés de la gestion des bases



3

Équipe de transport spécialisée en santé mentale



128

Employés de l'administration et du soutien (RH, TI, finances, soutien aux décisions, etc.)

# Nous intervenons

Nouveau plan stratégique 2024-2029 d'Ornge

Cette année, nous avons présenté un plan pour l'avenir des services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques en Ontario avec le lancement de Nous intervenons 2024-2029. Nous intervenons s'articule autour de quatre priorités stratégiques. Premièrement, nous améliorons la rapidité et l'efficacité en mettant l'accent sur l'excellence opérationnelle, afin de garantir l'optimisation de nos équipes, de nos ressources et de nos systèmes pour répondre efficacement aux besoins des patients. Deuxièmement, nous favorisons l'équité en santé en élaborant et en lançant des programmes innovants qui cherchent à remédier aux disparités géographiques et systémiques dans l'accès aux soins. Troisièmement, nous renforçons notre culture organisationnelle pour promouvoir l'unité et rassembler notre équipe autour d'une mission commune. Enfin, nous investissons dans des partenariats collaboratifs essentiels à la réalisation de nos objectifs et au maintien de notre succès à long terme.

## NOUS INTERVENONS...

### POUR CEUX DANS LE BESOIN

Nous sauvons des vies. Nous protégeons la santé.

### DANS LE SYSTÈME ET LA COMMUNAUTÉ

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



### 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.

# Mission, vision et valeurs

Dans le cadre de l'élaboration du plan *Nous intervenons 2024-2029*, nous avons profité de l'occasion pour prendre du recul et réfléchir à notre organisme, à nos activités et aux qualités importantes pour nos intervenants. C'est dans cet esprit que nous présentons notre vision, notre mission et nos valeurs renouvelées.

## Vision

Sur la voie de l'équité en santé

## Mission

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

## Valeurs



S

### Sécurité

Chez Ornge, nous accordons la priorité à la santé, la sécurité et le bien-être de nos patients, de notre équipe et de nos partenaires. 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.

P

### 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.

A

### 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.

R

### 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.

K

### 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.

Pour en savoir plus sur le plan *Nous intervenons*, rendez-vous à <https://www.ornge.ca/plan-strategique-2029>.

## Année 2024-2025 : Faits saillants

### Expansion et modernisation du service d'ambulance aérienne d'Ornge – Mise à jour

Nous avons franchi d'importantes étapes dans la modernisation et l'expansion de notre flotte d'aéronefs à voilure fixe pour répondre aux besoins croissants des patients en matière de soins de santé en Ontario. L'année dernière, nous avons reçu l'autorisation du gouvernement de l'Ontario pour renouveler notre flotte. Cela comprend :

- Le remplacement de nos huit aéronefs Pilatus PC-12 à voilure fixe, ainsi que l'ajout de quatre aéronefs PC-12 supplémentaires. Le processus de fabrication va bon train, tandis que la conception de l'environnement de soins se poursuit, en collaboration avec les paramédicaux de première ligne d'Ornge.
- L'expansion des opérations d'aéronefs à voilure fixe à Sudbury, créant ainsi une plaque tournante dans le Nord-Est avec deux avions disponibles en tout temps.
- L'acquisition de deux avions Pilatus PC-24 pour les missions spécialisées, des aéronefs plus grands et plus rapides, capables de transporter plusieurs patients et des équipes de transport bariatrique, pédiatrique et néonatal.



Grâce à des investissements stratégiques dans l'amélioration de l'infrastructure et des services, nous veillons à ce que les patients de toute la région aient un meilleur accès aux soins d'urgence nécessaires, en temps voulu.

### Accès accru aux soins critiques dans le Nord de l'Ontario

Cette année, Ornge a fait des progrès notables

dans l'élargissement de sa capacité à fournir des services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques de haute qualité aux communautés du Nord de l'Ontario.

### Acquisition d'un nouveau hangar à l'aéroport du Grand Sudbury

En novembre 2024, Ornge a acquis un nouveau hangar à l'aéroport du Grand Sudbury, marquant une avancée majeure dans ses efforts de modernisation et d'expansion de ses services. Située au 8555 Aviation Road à Garson, cette installation de 35 000 pieds carrés, construite à l'origine en 2015, comprend un hangar de 21 500 pieds carrés, une aire de trafic côté piste et plus de 10 000 pieds carrés de bureaux et d'espaces techniques. Cet espace polyvalent permettra d'accueillir des aéronefs à voilure fixe et à voilure tournante, ainsi que des ambulances terrestres pour soins critiques. Grâce à son accès pratique aux opérations côté ville et côté piste, le nouveau hangar renforce notre capacité à fournir des soins sécuritaires et fiables à un nombre de patients plus important que jamais, au moment opportun.



### Lancement des services d'aéronefs à voilure fixe et à voilure tournante à la nouvelle base de Sudbury

En février 2025, Ornge a lancé ses opérations d'aéronefs à voilure tournante à partir du nouveau hangar de Sudbury, renforçant ainsi son mandat d'améliorer l'équité en santé et de soutenir le transport urgent de patients dans le Nord de l'Ontario. Afin de mieux répondre aux besoins de transport de la région, des progrès ont été réalisés en vue du lancement de notre premier service ininterrompu d'aéronefs à voilure fixe à Sudbury à partir d'avril 2025. Le service complet offert en tout temps devait initialement être déployé

à l'été 2026 avec l'arrivée des nouveaux avions PC-12, mais les lacunes urgentes en matière de transport des patients nous ont incités à devancer les échéances. Ce lancement anticipé permet de répondre aux besoins immédiats des patients tout en assurant une transition en douceur vers des services élargis l'année prochaine.

### Élargissement de notre portée : nouveaux aéronefs pour les missions spécialisées

Cette année, Ornge a franchi une étape importante avec l'approbation par le gouvernement de l'Ontario du financement de deux jets Pilatus PC-24, qui serviront de nouveaux aéronefs pour les missions spécialisées. Annoncé à l'aéroport régional de Lac Simcoe par l'honorable Sylvia Jones, ministre de la Santé et vice-première ministre de l'Ontario, cet investissement représente une avancée décisive dans notre capacité à fournir des soins critiques dans toute la province.

Le PC-24 est un aéronef hautement polyvalent, capable de transporter deux patients dans un état critique ou trois patients stables, ainsi que des équipes médicales spécialisées, de l'équipement et des fournitures. Il permettra également d'améliorer les soins prodigués à des groupes particuliers de patients, notamment les patients bariatriques, les transports nécessitant des précautions contre les maladies infectieuses ou des services de pontage. L'avion sera situé à notre nouvelle base de Lac Simcoe, ce qui élargira notre présence opérationnelle en Ontario.

Bien qu'il nous reste beaucoup de pain sur la planche, notamment la construction d'un nouveau hangar et la planification opérationnelle en vue de l'arrivée des aéronefs en 2027, cet investissement témoigne d'une vision audacieuse de l'avenir du transport médical en Ontario et d'un engagement commun à fournir des soins en temps opportun, équitables et adaptés aux patients les plus complexes dans les régions les plus reculées de l'Ontario.

### CritiCall et Ornge – Du partenariat à l'intégration

La collaboration entre CritiCall Ontario et Ornge ne date pas d'hier. Les deux organismes ont collaboré étroitement pour améliorer les services offerts à nos intervenants grâce au partage de données, à l'initiative *One Number to Call* et à d'autres mesures. Nous sommes maintenant prêts à passer à l'étape suivante. En décembre, le ministère de la Santé a approuvé l'intégration officielle de CritiCall Ontario et d'Ornge en un seul organisme dans le but d'améliorer les services et les résultats en matière de santé pour les patients gravement malades. Cette intégration volontaire unit l'expertise de CritiCall Ontario à celle d'Ornge, renforçant ainsi le soutien aux petits hôpitaux, améliorant les services numériques tels que les soins virtuels et optimisant les ressources. L'intégration devrait avoir lieu à la fin de l'automne 2025.

### À l'avant-garde de la sécurité aéromédicale : congrès ACAT 2025

En mars 2025, Ornge a fièrement accueilli le congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT) à Mississauga, réaffirmant ainsi son rôle de chef de file dans l'amélioration de la sécurité aérienne et paramédicale. Cet événement bisannuel a une fois de plus servi de tribune par excellence pour les opérateurs de transport aéromédical et les professionnels de la sécurité du pays, qui se sont réunis pour apprendre, échanger et collaborer sur des solutions aux défis communs en matière de sécurité. Présenté en format hybride (participation en personne et en mode virtuel), le congrès a souligné l'engagement d'Ornge en faveur du partage des connaissances et de l'amélioration continue.

Le congrès a donné lieu à des présentations stimulantes par des experts de premier plan dans les domaines de l'aviation et de la paramédecine. Paul LeSage, associé fondateur de SG Collaborative Solutions, a notamment prononcé un discours inspirant sur le concept de *Collaborative Just Culture and High Reliability*.

Parmi les autres moments forts, citons :



### Pathogènes à haut risque et transport – Démonstration en direct des opérations spéciales d'Ornge

Présentée par Patrick Auger (coordonnateur des opérations spéciales, Ornge) et Anne-Marie Piche (membre de l'équipe des opérations spéciales, Ornge), cette démonstration en direct a mis en lumière les pratiques exemplaires et les capacités liées à la gestion et au transport sécuritaires des patients atteints de maladies infectieuses.

### Santé des paramédicaux 4.0 : progrès en recherche sur la santé et la sécurité

Dirigée par le Dr Amin Yazdani (directeur général, Canadian Institute for Safety, Wellness and Performance), cette séance était axée sur les recherches émergentes et les pratiques exemplaires visant à soutenir la santé et le bien-être des paramédicaux sur le terrain.

### Gestion de la sécurité et des risques dans le domaine du vol autonome

Animée par le Dr Jeremy Wang (cofondateur et directeur de l'exploitation de Ribbit), cette séance a porté sur l'intégration de la technologie de vol autonome et son incidence sur le transport médical aérien.

En organisant le congrès ACAT 2025, Ornge a démontré son engagement indéfectible à renforcer la sécurité et l'excellence opérationnelle dans le domaine de l'aéronautique médicale. Il établit ainsi une norme élevée en matière de collaboration et d'innovation qui profitera aux patients et aux fournisseurs partout au pays.



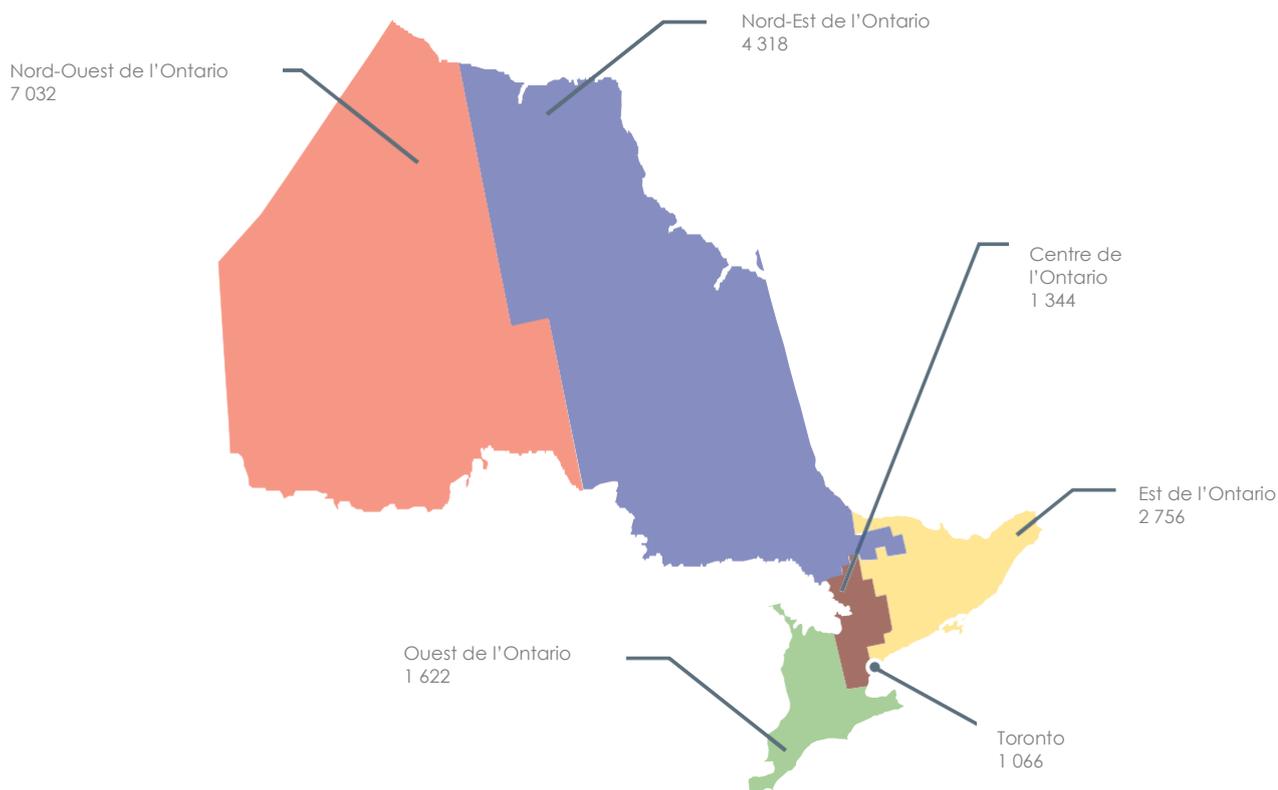


## La performance d'Ornge en chiffres

### Nombre de patients transportés – Par région et type d'appel

En 2024, Ornge a transporté avec services 22 420 patients, une augmentation de 4,5 % par rapport à l'année précédente. Ci-dessous, ces données sont ventilées en fonction de la région de l'Ontario. Près de 60 % des patients provenaient du Nord de l'Ontario.

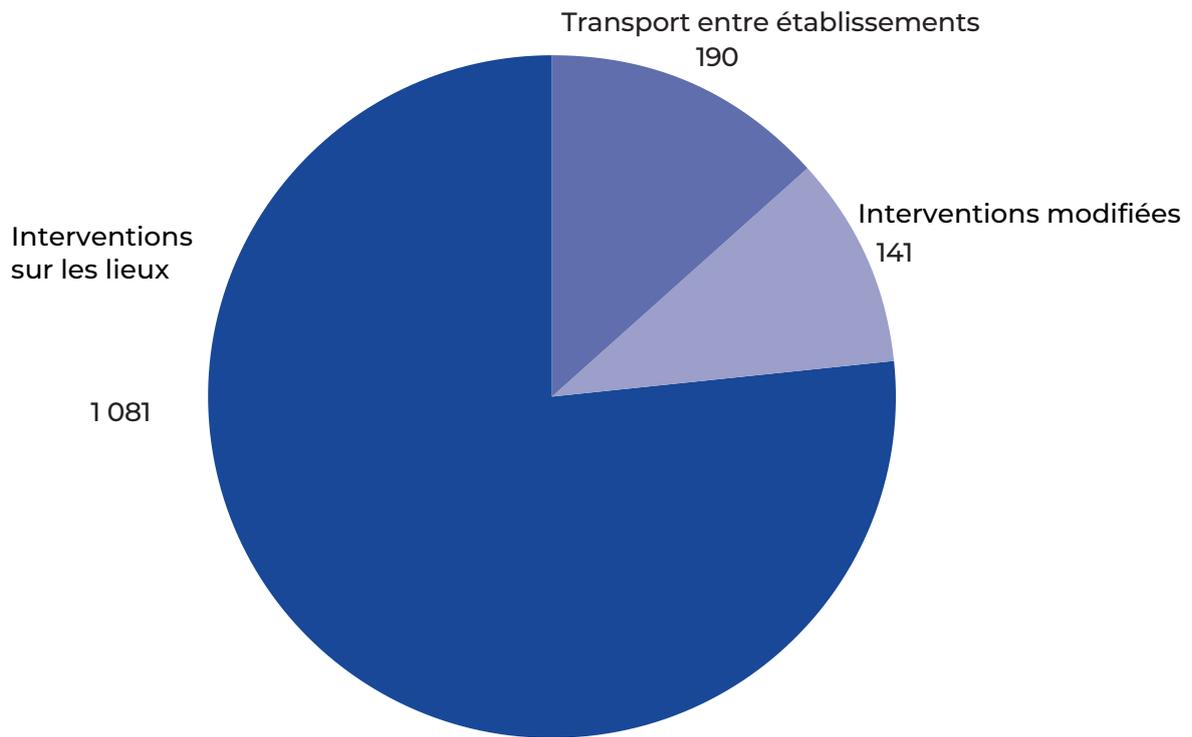
#### EF 2024-2025



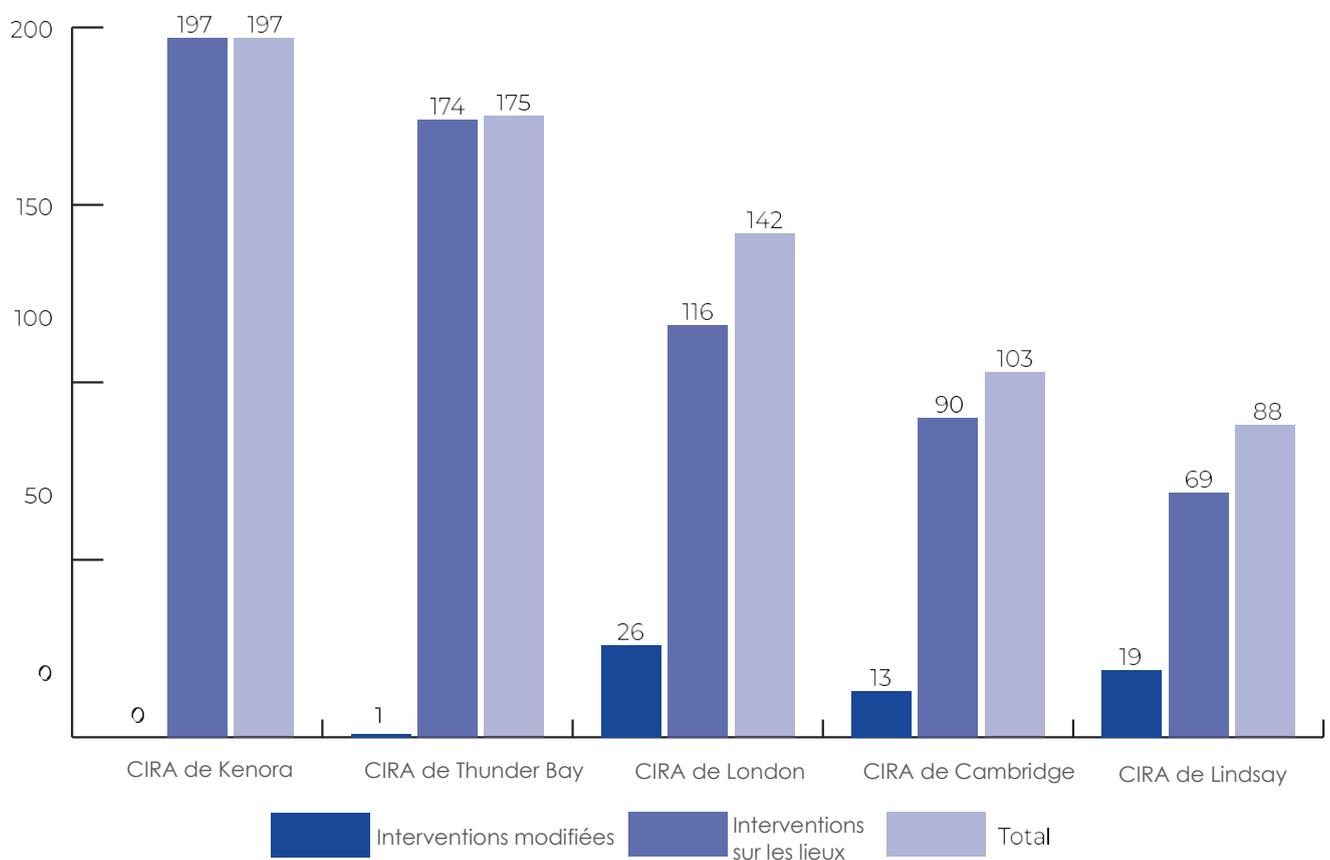
Interventions sur les lieux et transports entre établissements non attribués à une région de Santé Ontario : 1 412  
Voir la ventilation à la page 14.

## Interventions sur les lieux, interventions modifiées et transport entre établissements coordonnés par le Centre intégré de répartition d'ambulances (CIRA)

Transports coordonnés par le CIRA selon le type



Les cinq régions ayant enregistré le plus de demandes de transport avec services



## Trajets pour le transport de patients

La vaste superficie de l'Ontario signifie qu'il faut souvent plusieurs moyens de transport pour conduire les patients à leur destination finale. Par exemple, le transport d'un patient de l'île Moose Factory au Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay pourrait nécessiter trois transferts : un transport par hélicoptère de l'île Moose Factory à l'aéroport de Moosonee, un transport par aéronef à voilure fixe de l'aéroport de Moosonee à celui de Thunder Bay, et un transport par ambulance terrestre de l'aéroport de Thunder Bay au Centre régional des sciences de la santé. Nous considérons chacune de ces étapes comme un « trajet pour le transport de patients » réalisé par Ornge si Ornge est responsable du transport. Si un service paramédical local effectue le transport, ce dernier n'est pas considéré comme un trajet pour le transport de patients.



Le transport de 19 550 patients a nécessité 23 725 trajets.

## Nombres de trajets pour le transport de patients par types de véhicule

En 2024-2025, Ornge a effectué 23 725 trajets pour le transport de patients. Voici la répartition selon le type de véhicule ou de mode de transport.

### Aéronefs à voilure fixe

Nombre total de trajets	11 310
Aéronefs à voilure fixe (avion)	3 058
Autre (comprend les vols réguliers, Manitoba LifeFlight)	55
Transporteurs visés par une entente permanente	8 197

### Aéronefs à voilure tournante (Hélicoptère)

Nombre total de trajets	4 439
-------------------------	-------

### Ambulances terrestres

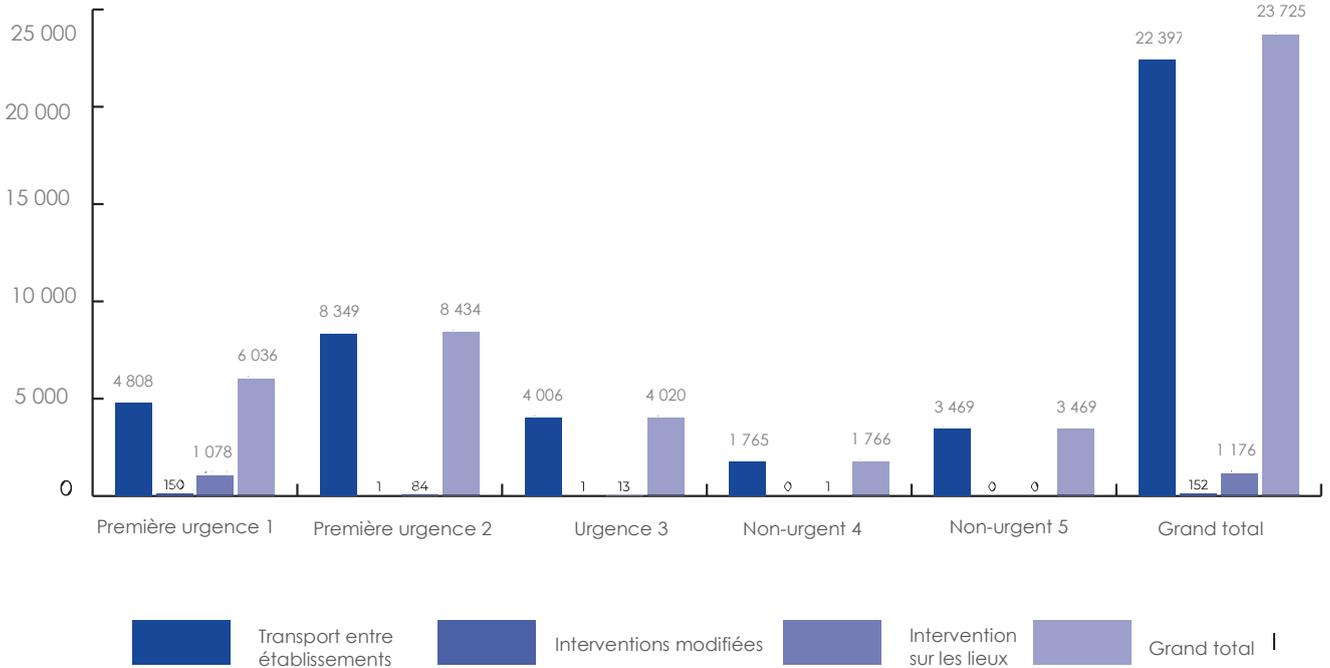
Nombre total de trajets	7 976
Transport terrestre d'Ornge (comprend les ambulances terrestres de soins critiques, les ambulances terrestres aux bases aériennes d'Ornge et les ambulances terrestres de soins primaires)	6 452
Unité de transport pour soins critiques des Toronto Paramedic Services	1 374
Autre (comprend les services paramédicaux locaux avec des paramédicaux d'Ornge, l'unité maritime des services paramédicaux de la Weeneebayko Area Health Authority, les services de transport médical, etc.)	150



**Définitions :**

Transporteurs visés par une entente permanente : Ornge est lié par contrat avec trois transporteurs visés par une entente permanente qui offrent des services de transport de patients à bord d'aéronefs à voilure fixe, selon un modèle de rémunération à l'acte; la plupart de ces transports sont non urgents et requièrent l'intervention de paramédicaux en soins primaires (PSP). Ensemble, ces interventions représentent la majeure partie de nos transports. Ils concernent souvent des patients du Nord de l'Ontario ayant besoin d'une ambulance aérienne pour être rapatriés vers leur hôpital d'origine, pour l'établissement de diagnostics ou pour des rendez-vous planifiés, mais il est peu probable que des interventions médicales complexes soient requises pendant le trajet.

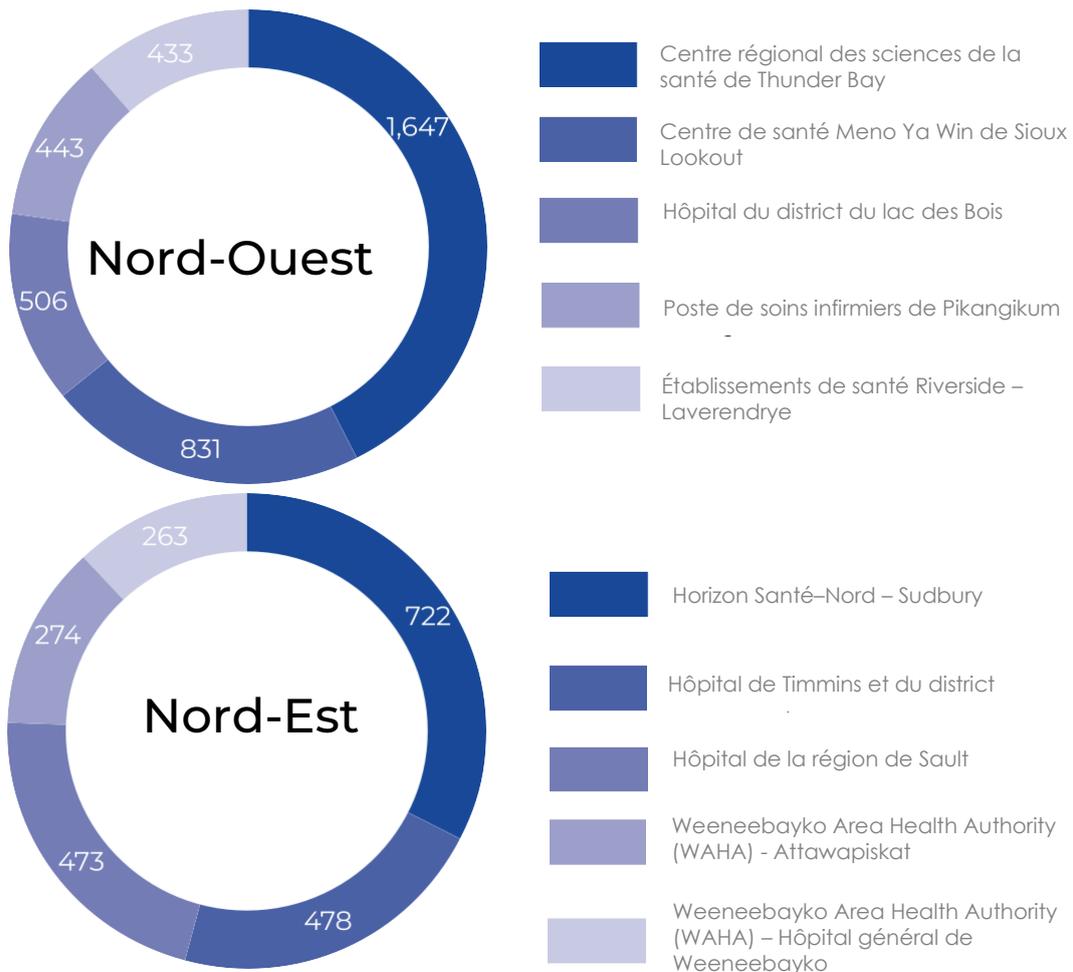
**Trajets pour le transport de patients – Selon l'état du patient**





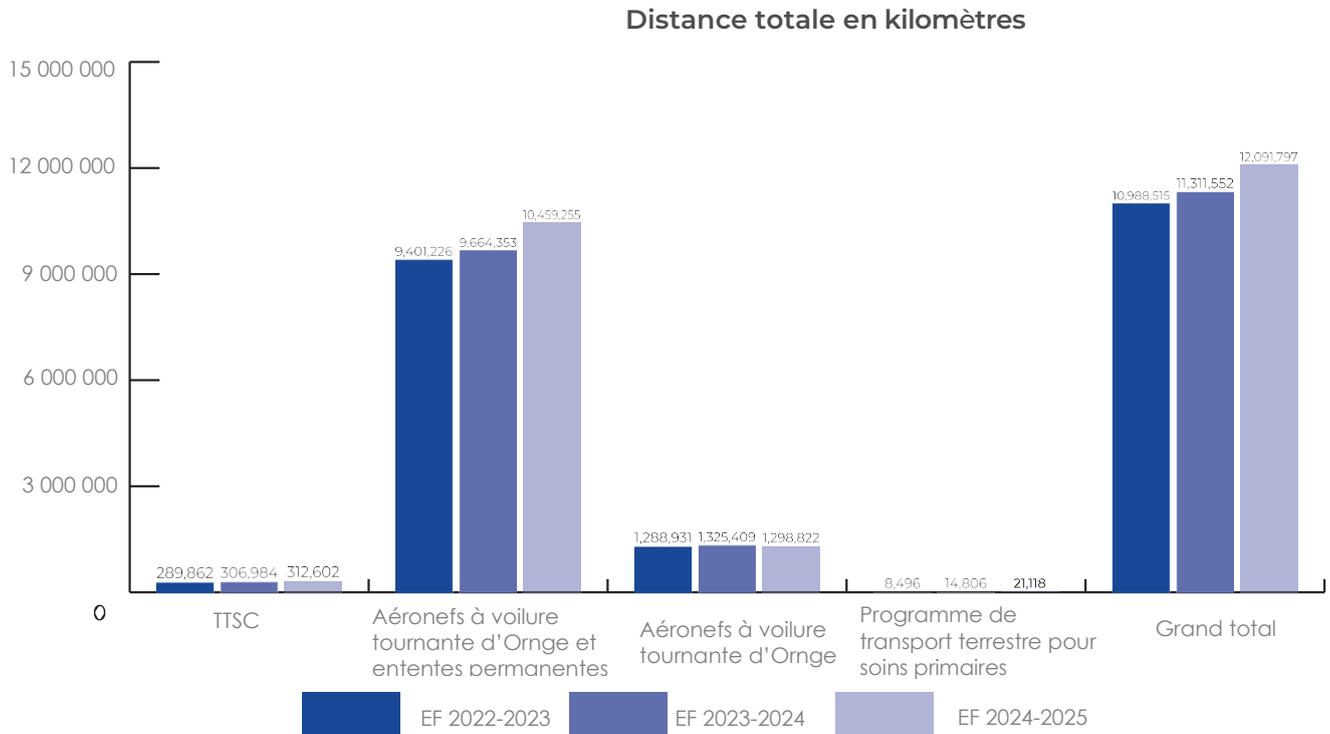
## Cinq principaux établissements d'origine – Nord de l'Ontario

Le service d'ambulance aérienne d'Ornge est d'une importance cruciale dans le Nord de l'Ontario en raison de la vaste superficie de la région, de l'éloignement des communautés et de l'accès limité aux établissements de santé spécialisés. Nous travaillons en étroite collaboration avec les hôpitaux et les postes de soins infirmiers partenaires du Nord afin de garantir que les patients soient transportés rapidement par ambulance aérienne vers des établissements dispensant des soins de niveau plus élevé. Les figures suivantes montrent les cinq principaux établissements d'origine dans le Nord de l'Ontario, tant pour le Nord-Est que pour le Nord-Ouest. Environ la moitié des patients transportés dans le Nord de l'Ontario proviennent de ces 10 établissements.



## Distance parcourue

Compte tenu de la superficie de l'Ontario – plus d'un million de kilomètres carrés, soit environ la taille de la France, de l'Espagne et des Pays-Bas réunis – Ornge transporte souvent des patients sur de longues distances. Le tableau suivant indique les distances totales parcourues par les aéronefs à voilure tournante et fixe (dont les transporteurs visés par une entente permanente) et les ambulances terrestres de soins critiques d'Ornge. La distance parcourue par chaque type de véhicule a augmenté au cours des trois dernières années. Dans le cadre du programme de transport terrestre pour soins primaires d'Ornge, qui assure principalement le transport entre les aéroports et les hôpitaux, 21 118 km ont été parcourus.



## Centre provincial d'autorisation du transfert des patients

Le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients (CPATP) est financé par le ministère de la Santé et administré pour son compte par Ornge. Il propose un outil de dépistage des maladies respiratoires en ligne destiné aux patients avant leur transport entre les établissements en Ontario, et tient une base de données des transferts dans la province. En Ontario, Chaque transfert de patient entre établissements doit être accompagné d'un numéro de transfert.

## Télémédecine

En partenariat avec CritiCall Ontario, Ornge offre des services de télémédecine renforcés dans la province. Conformément à cette entente, un médecin de n'importe quel hôpital ontarien peut communiquer avec un urgentiste, un intensiviste ou un pédiatre d'Ornge pour obtenir de l'aide pour la prise en charge d'un patient. Le service n'est pas réservé aux patients atteints de la COVID-19 : il peut servir pour ceux qui reçoivent des soins critiques ou de courte durée généraux.

Au cours de l'EF 2024-2025, 315 477 numéros de transfert ont été attribués



Les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge ont offert 154 consultations en télémédecine cette année.



## Santé Ontario – Réseau Trillium pour le don de la vie

Ornge est responsable du 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. Pendant la période examinée, Ornge a répondu à 805 demandes en lien avec les greffes d'organes. Ce nombre comprend à la fois les transports d'organes et les transports d'équipes hospitalières de greffe d'organes. De plus, Ornge a répondu à 21 demandes de dons de reins provenant de donneurs vivants.

### Performance

#### Survol des risques et facteurs liés à la performance

Ornge continue d'étendre sa portée et de servir davantage de patients chaque année. Au cours de l'année écoulée, le nombre de patients transportés a augmenté de 4,8 %, pour atteindre 19 550. Cette tendance s'est maintenue ces dernières années, durant la période post-COVID-19. Nos équipes restent déterminées à fournir en tout temps des soins de haute qualité.

L'efficacité du transport des patients dépend de plusieurs facteurs. Pour le transport aérien, cela comprend une équipe complète de deux paramédicaux et de deux pilotes, et un aéronef en état de marche; pour le transport terrestre, une équipe de deux ambulanciers paramédicaux et un véhicule en parfait état de fonctionnement sont nécessaires. Une base est considérée comme « opérationnelle » lorsque tous ces éléments sont en place. Lorsque l'état de préparation est réduit, les temps de transport sont affectés; il est donc crucial que l'ensemble des bases soient opérationnelles en tout temps.

#### État de préparation et rapidité d'intervention

La rapidité d'intervention est au cœur de l'ADN d'Ornge. Les intervenants des soins de santé s'attendent à ce que nous répondions à divers types d'appels, qu'il s'agisse d'urgences où une vie est en jeu ou de rendez-vous planifiés pour des patients vivant dans des communautés éloignées. Chaque appel est important pour nous; c'est pourquoi la rapidité d'intervention sera une priorité dans l'évaluation de notre performance au cours des prochaines années.

Beaucoup de facteurs ont une incidence sur la rapidité d'intervention, dont la disponibilité des ressources, le calendrier d'entretien, la dotation, les conditions météorologiques et la distance entre la base et le lieu d'intervention. Si certains facteurs tels que la météo échappent à notre contrôle, d'autres, comme les effectifs, sont des priorités d'amélioration dans le cadre de nos efforts visant à renforcer notre état de préparation opérationnelle et à réduire nos délais d'intervention globaux.

#### Temps de réponse médian aux cas de première urgence 1 entre établissements

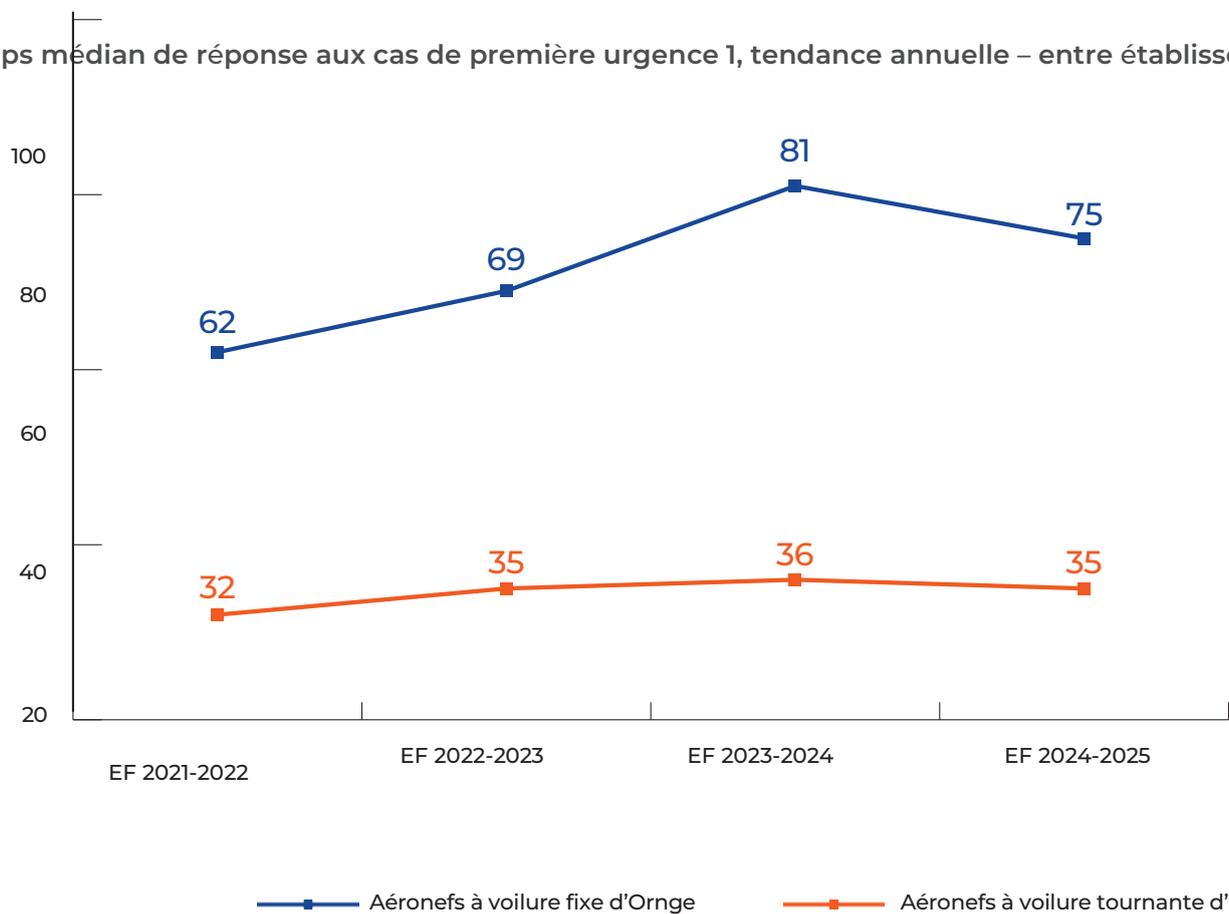
Lorsque chaque seconde compte – lorsqu'une vie ou un membre est en jeu –, ce qui importe pour les patients et les intervenants, c'est notre capacité ininterrompue à décoller rapidement pour amener le patient là où il recevra les soins critiques nécessaires.

Notre capacité à intervenir rapidement dépend de plusieurs facteurs :

- les longues distances à parcourir souvent requises pour les transferts;
- le besoin d'une ambulance terrestre pour les transferts entre les aéroports et les hôpitaux;
- le volume de demandes de transferts;
- les conditions météo.

Le temps d'intervention correspond au temps écoulé entre le moment où le centre de contrôle des opérations (CCO) a terminé de recueillir les renseignements sur un patient et celui où l'équipe d'Ornge commence à se diriger vers ce dernier, par exemple lors du décollage en vue d'effectuer un transfert, d'une décision de triage entraînant la redirection de l'aéronef, ou lorsque l'équipe médicale d'Ornge va chercher un patient dans un établissement de soins.

## Temps médian de réponse aux cas de première urgence 1, tendance annuelle – entre établissements



Ornge assure le suivi des temps de réponse aux cas de première urgence grâce à son plan d'amélioration de la qualité (PAQ), disponible sur [Ornge.ca](https://www.ornge.ca). Ce rapport fournit un cadre structuré pour surveiller et améliorer les aspects centraux de notre prestation de services. Il comprend des indicateurs de rendement axés sur l'expérience des patients, la prestation de soins, la pratique clinique et l'efficacité opérationnelle. Chaque année, les indicateurs du PAQ sont sélectionnés en fonction des priorités organisationnelles et des occasions d'amélioration ciblées.

Erratum au rapport annuel 2023-2024 : Dans la section « Intervention auprès des patients », on aurait dû lire : En 2024, Ornge a transporté avec services 18 612 patients, une augmentation de 3,1 % par rapport à l'année précédente. Le nombre mentionné dans cette section, soit 22 420 patients, représente les trajets de transport de patients, également appelés transports connexes.



## Nos efforts d'amélioration

Ornge, avec le soutien du gouvernement de l'Ontario, a pris plusieurs initiatives pour améliorer sa capacité à intervenir de manière sécuritaire, rapide et efficace lorsque cela est nécessaire :



Lancement anticipé de notre nouveau service d'aéronefs à voilure fixe à Sudbury (voir page 10).



Planification de nouveaux aéronefs pour missions spécialisées et d'une base à l'aéroport régional de Lac Simcoe (voir page 11).



Dans le cadre de l'initiative *Pouvoir avec certitude* d'Ornge, le ministère de la Santé finance l'embauche de 102 employés supplémentaires en première ligne, notamment des paramédicaux, des pilotes et des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, afin de garantir la disponibilité des appareils dès la réception d'un appel. Grâce à ce financement, Ornge redouble d'efforts en matière de recrutement pour pourvoir le plus rapidement possible ces postes difficiles à combler, notamment ceux des pilotes d'hélicoptère.



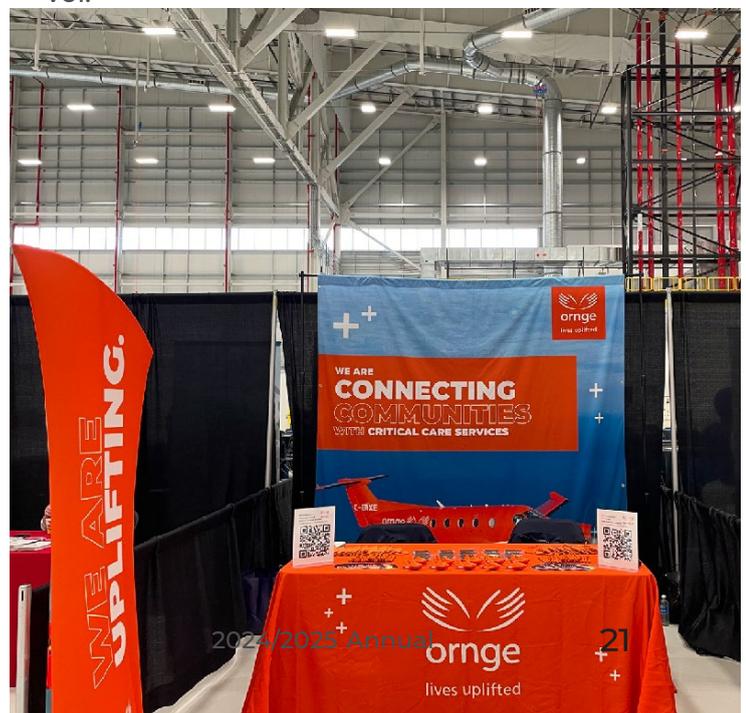
L'équipe de transport spécialisée en santé mentale d'Ornge s'agrandit afin de réduire le temps de réponse pour les patients nécessitant des soins d'urgence en santé mentale. Cette équipe fournit des soins spécialisés aux patients pendant leur transport; au cours des deux premières années de mise en œuvre, elle a prodigué des soins en vol à 741 patients.



Les efforts continus déployés par l'équipe de formation des paramédicaux d'Ornge ont permis d'atteindre un nombre record de certifications de paramédical en soins critiques. (Voir « Développement professionnel continu » à la page 22.) La certification d'un plus grand nombre de paramédicaux en soins critiques permet à Ornge d'atteindre ses objectifs en matière de soins et de répondre uniformément aux besoins des patients.



En 2024, Ornge a lancé son premier programme de personnel infirmier autorisé de vol (IA de vol), un pas important pour l'amélioration des capacités cliniques dans le domaine du transport par ambulance aérienne. Ce programme de 15 semaines permet aux infirmiers autorisés et infirmières autorisées travaillant avec des transporteurs visés par une entente permanente d'appliquer leur expertise en soins infirmiers d'urgence et de soins critiques au milieu unique du transport aéromédical, ce qui a permis d'améliorer le niveau de soins prodigués aux patients en vol.



## Notre équipe

### Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale de la gouverneure générale

Le 21 novembre, des paramédicaux de l'Ontario ont reçu la Médaille pour services distingués des services médicaux d'urgence médicale de la gouverneure générale pour avoir fourni des services médicaux d'urgence exemplaires. Cette distinction récompense des professionnels des services d'urgence médicale préhospitaliers qui ont accompli leurs fonctions de manière exemplaire en faisant preuve d'une conduite irréprochable, de diligence et d'efficacité.

Lors de la cérémonie, les paramédicaux d'Ornge Steve Darling, Gary Marshall et Barrie Martin, ainsi que le responsable des opérations, Michael McCallion, ont reçu une barrette pour leurs 40 ans de service. Nicole Izsak a également reçu une barrette pour ses 30 ans de service. Félicitations pour l'atteinte de ces jalons importants!



### Formation des paramédicaux d'Ornge

L'année 2024 a une fois de plus été chargée sur le plan de la croissance et de la formation des paramédicaux. La nouvelle approche de développement professionnel continu (DPC) des paramédicaux a connu son troisième cycle complet, tandis que les programmes de formation de base en soins critiques ont tourné à plein régime. Le département des affaires cliniques continue de peaufiner l'approche de formation des paramédicaux pour répondre aux besoins des apprenants et de l'organisme. Le programme de DPC révisé comprend un modèle plus global et décentralisé, qui tire parti de l'expertise considérable de nos paramédicaux de première ligne et de nos médecins spécialisés en transport sanitaire (MSTs),

ainsi que de l'apprentissage asynchrone.

Le DPC est mené par nos responsables de la pratique clinique (RPC). Ces paramédicaux en soins critiques sont chargés de l'orientation clinique, de la direction et du perfectionnement des paramédicaux et des apprenants dans un milieu d'apprentissage basé sur la pratique. Au nombre de 15 dans tout l'Ontario, ils réalisent des activités selon divers types d'apprentissages, comme l'apprentissage en classe, l'apprentissage par la simulation, le préceptorat fondé sur la pratique et le mentorat par des pairs. En plus de leurs fonctions de formateurs, les RPC continuent à exercer leur travail clinique en tant que paramédicaux en soins critiques.

### La base hospitalière et le développement professionnel continu

La base hospitalière a effectué avec succès l'évaluation de ses services menée par le ministère de la Santé en 2024. Il s'agit là d'une réussite remarquable, car l'évaluation a donné lieu à seulement trois constatations générales, qui ont été résolues dans le cadre du processus de suivi du ministère de la Santé.

La base hospitalière a également organisé plusieurs simulations et examens oraux de certification initiale réussis par :

- 27 paramédicaux aériens en soins primaires;
- 43 paramédicaux terrestres en soins avancés;
- 4 membres du personnel infirmier autorisé de vol (IA de vol);
- 21 paramédicaux en soins critiques.



Le département des affaires cliniques forme et certifie un nombre des nombres records de paramédicaux, et 2024 n'a pas fait exception à la règle. En plus des activités de certification, la base hospitalière effectue les audits d'assurance qualité exigés par le ministère de la Santé et assure, avec d'autres services d'Ornge, des enquêtes, des démarches d'amélioration de la qualité et divers rapports. En 2024, dans le cadre de notre programme de DPC, les paramédicaux ont participé à une journée de simulation en groupe consacrée aux patients adultes (51 journées au total, soit 6 de plus que l'année précédente) et à une autre centrée sur la pédiatrie (51 journées au total, soit 6 de plus que l'année précédente); ont suivi des formations à la base animées par leur RPC ainsi que des formations asynchrones en ligne, et ont accompagné un médecin spécialisé en transport sanitaire (MSTS). Pendant l'intervention, le MSTS présente un programme d'enseignement défini en amont et évalue la performance des paramédicaux.

En outre, 17 séances de DPC en personne (8 de plus que l'année précédente) ont été organisées pour les paramédicaux en soins primaires certifiés par la base hospitalière, et 9 journées de DPC ont été offertes à des paramédicaux en soins critiques et à des paramédicaux aériens en soins avancés non employés par Ornge. En tout, 26 paramédicaux ont réobtenu leur statut de paramédicaux aériens en soins avancés ou en soins critiques après une absence de la pratique clinique.

### Formation de base

Ornge est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de formation des paramédicaux en soins critiques pour la province de l'Ontario. Ce programme poursuit son évolution par une évaluation et une conception solides pour réaliser plusieurs objectifs. D'abord, il est conçu selon les principes et les pratiques de programmes de troisième cycle plus traditionnels. En outre, il est axé sur les compétences, de sorte que les paramédicaux acquièrent des compétences pratiques complémentaires à leurs connaissances théoriques.

En 2024, l'équipe chargée de la formation de base a travaillé d'arrache-pied pour restructurer le programme de paramédical en soins critiques (PSC), afin de veiller à ce que les apprenants consacrent davantage de temps à leurs études théoriques avant

d'intégrer le personnel. Ce programme repensé sera lancé en 2025 et pourra accueillir un nombre accru d'étudiants par cohorte, ce qui permettra aux apprenants de devancer leur entrée dans la dernière phase pratique, et ce, avec toutes les compétences d'un PSC. Ils pourront ainsi contribuer plus rapidement au niveau général de soins prodigués par Ornge. Parallèlement à la formation continue au niveau national, Ornge continue de recruter et de former des PSC formés à l'étranger. Nous sommes ravis d'annoncer le recrutement de paramédicaux provenant d'Australie, de Nouvelle-Zélande, d'Irlande, d'Angleterre, d'Afrique du Sud, des États-Unis et de Trinité-et-Tobago. Les PSC en provenance de l'étranger suivent une version modifiée du programme de PSC afin de se familiariser avec le champ d'exercice d'Ornge. Ainsi, tous les PSC d'Ornge acquièrent les mêmes compétences requises pour exercer leur profession. Cette année, Ornge a lancé deux cohortes de soins critiques, portant à 80 le nombre total d'étudiants en formation à différentes étapes du programme.

En 2024, Ornge a mis en place son tout premier programme de personnel infirmier autorisé de vol (IA de vol). Dans le cadre de ce programme de 15 semaines, le personnel infirmier autorisé travaillant pour des transporteurs visés par une entente permanente est formé à mobiliser leurs compétences en soins d'urgence et en soins critiques lors du transport par ambulance aérienne. Le programme combine plusieurs semaines de simulation en présentiel et une formation asynchrone sur notre système de gestion des apprentissages. Après l'obtention de leur diplôme du programme IA de vol, les apprenants passent un examen de certification à la base hospitalière d'Ornge et sont autorisés à exercer en tant qu'IA de vol.





La base de Thunder Bay a recueilli plus de 600 \$ et des dizaines de cadeaux et d'articles non périssables pour deux familles dans le cadre du programme de paniers des Fêtes de la Société d'aide à l'enfance.



La section des Grands Lacs canadiens de Women in Aviation International a organisé une journée des jeunes filles dans l'aviation à l'aéroport international de London.



Vanessa Widdup et Joe Cochrane ont fièrement représenté l'équipe d'Ornge au festival de la Fierté de Chatham-Kent.



Pour la deuxième année consécutive, les recettes du tournoi de golf annuel du Programme d'ambulances aériennes ont été reversées à la Weeneebayko Area Health Authority, qui construit actuellement un nouvel hôpital à Moosonee.



À l'occasion de la journée « Invitons nos jeunes au travail », nous avons accueilli des élèves de neuvième année à nos installations de la promenade Explorer et à la base de Toronto. Ce fut un moment mémorable!

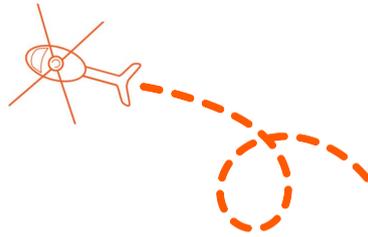
# Dans la comm



La caserne de pompiers 72 d'Ottawa s'est rendue au 7791 pour une séance d'information interfonctionnelle sur l'entraide lors des interventions sur les lieux et dans d'autres circonstances.



La cheffe Claire Sault et le Conseil des Mississaugas de la Credit ont pu se faire une idée des services de santé fournis aux communautés autochtones dans les régions nordiques.



# unauté



L'événement « Les filles prennent leur envol » à l'Aéroport Billy Bishop de Toronto a été un franc succès! Environ 3 700 personnes sont venues découvrir les carrières dans l'aviation.



Nous nous sommes joints à l'Aéroport Billy Bishop, à Ports Toronto et à Nieuport Aviation pour le dévoilement du don accordé dans le cadre de la 58<sup>e</sup> campagne annuelle CP24 CHUM Christmas Wish.



Le personnel de Moosonee a participé aux salons de l'emploi annuels organisés à Moosonee et à Moose Factory.

## Gestion financière

Durant l'exercice 2024-2025, Ornge a reçu un total de 340,9 millions de dollars du ministère de la Santé (financement annuel et ponctuel) pour offrir des services d'ambulances aériennes et d'ambulances terrestres pour soins critiques. Il a aussi reçu 10,2 millions de Santé Ontario pour le transport des organes et des équipes responsables des greffes.

Les investissements du gouvernement de l'Ontario dans les services provinciaux d'ambulance aérienne annoncés au cours des années précédentes, notamment ceux évoqués dans le présent rapport, dont le renouvellement de la flotte et l'initiative de prévisibilité de la planification des effectifs, sont reflétés dans nos états financiers. L'acquisition d'aéronefs, la mise en œuvre de programmes et l'embauche de personnel en lien avec ces investissements se poursuivront au cours des prochaines années. Avec l'expansion du mandat d'Ornge et la mise en service progressive

des nouvelles ambulances aériennes, nous sommes convaincus que l'accessibilité de nos services et notre rapidité d'intervention s'amélioreront.

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.

(en milliers de dollars canadiens)	2025	2024
<b>PRODUITS</b>		
Programme de transport médical du ministère de la Santé de l'Ontario	322 842	287 202
Programme de transport terrestre pour soins critiques	18 096	17 400
Autres produits	13 981	12 579
	<b>354 919</b>	<b>317 181</b>
<b>DÉPENSES</b>		
Salaires, avantages sociaux et autres coûts de main-d'œuvre	113 103	99 192
Dépenses liées au transporteur et à la flotte	119 537	108 920
Fournitures, installations et autres	29 051	23 423
Programme de transport terrestre pour soins critiques	18 096	17 400
Intérêts	10 700	11 534
Amortissement des immobilisations	14 388	12 889
	<b>304 875</b>	<b>273 358</b>
Excédent des produits sur les dépenses avant les autres produits	50 044	43 823
<b>AUTRES PRODUITS (DÉPENSES)</b>		
(Réduction de valeur) et (perte) gain sur sortie d'immobilisation	20	-436
(Perte) COVID-19 : sortie d'immobilisation	-	(16,00)
Excédent des produits sur les dépenses	50 064	43 371
Déficit net à l'ouverture de l'exercice	26 636	-16 735
<b>SURPLUS NET (DÉFICIT) À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE</b>	<b>76 700</b>	<b>26 636</b>

(en milliers de dollars canadiens)

31 mars 2025

31 mars 2024

## ACTIFS

Liquidités	69 521	44 901
Autres actifs à court terme	39 262	30 856
Actifs à court terme	108 783	75 757
Liquidités soumises à restrictions	473	473
Contrat d'entretien et autres	9 460	10 787
Immobilisations	168 840	167 398
<b>ACTIFS TOTAUX</b>	<b>287 556 \$</b>	<b>254 415 \$</b>

## PASSIFS

Dettes d'exploitation et autres passifs à court terme	32 152 \$	35 895 \$
Tranche de la dette à long terme	14 083	13 266
Passifs à court terme	46 235	49 161
Dette à long terme	163 899	177 836
<b>PASSIFS TOTAUX</b>	<b>210 134</b>	<b>226 997</b>
Surplus (déficit) net	76 700	26 636
Gains de réévaluation non matérialisés accumulés	722	782
<b>PASSIFS TOTAUX ET SURPLUS (DÉFICIT) NET</b>	<b>287 556</b>	<b>254 415</b>



## Le mot de la fin à nos patients

J'avais 61 ans lorsque je suis soudainement tombée malade. Le lendemain matin de notre 20<sup>e</sup> anniversaire de mariage, je me sentais très faible et je n'avais aucun appétit. Le 16 mai 2024, j'ai téléphoné au travail pour me faire porter malade. Je pensais être atteinte d'une mauvaise grippe intestinale. Le 18 mai, comme mon état se détériorait, j'ai demandé à Mark, mon mari, de m'emmener aux urgences. Je n'avais aucun appétit, je ne pouvais rien avaler, et même le Pedialyte ne parvenait pas à me réhydrater.

J'étais sûre que j'allais m'évanouir avant de partir. J'étais si faible que je ne savais pas ce qui m'arrivait. Je me sentais si mal que je me suis mise à avoir peur et à angoisser.

Nous sommes arrivés aux urgences de l'Hôpital Glengarry Memorial d'Alexandria peu avant 14 h. Mes souvenirs s'arrêtent après le triage. J'ai perdu connaissance dans les toilettes de l'hôpital, puis deux infirmières autorisées m'ont ramenée aux urgences. J'aurais demandé à mon mari : « Chéri, est-ce que je vais m'en sortir? » Juste après, il m'a dit que j'ai eu de graves convulsions et que mon visage et mon corps étaient devenus rouges. J'avais de l'écume à la bouche. J'étais saisie de crises tonico-cloniques généralisées, et mon état devenait de plus en plus critique. Comme je ne réagissais pas aux stimuli douloureux et que mes deux pupilles étaient dilatées et ne réagissaient pas à la lumière, une infirmière a conseillé à mon mari de téléphoner à quelqu'un qui pourrait l'épauler ou rester avec lui. Il a dit que me voir gravement malade et inconsciente était

l'épreuve la plus éprouvante qu'il ait jamais vécue. Surtout qu'à un moment donné, personne ne savait si j'allais m'en sortir. Il était dévasté. Il a appelé notre fille aînée et notre voisin, qui est comme un frère pour lui. Ils lui ont apporté un soutien exceptionnel.

Les résultats des tests ont montré que je souffrais d'hyponatrémie grave et aiguë (mon taux de sodium sanguin était tombé à 108 milliéquivalents par litre [mEq/L], ce qui aurait pu être fatal) et d'hypokaliémie (mon taux de potassium était de 2,2 mmol/L). On m'a administré une solution saline hypotonique et des électrolytes, et on m'a plongée dans un coma artificiel et intubée. Tout cela était causé par une réaction à un médicament diurétique contre l'hypertension artérielle que je prenais depuis plus de quatre ans.

Un hélicoptère d'Ornge a été envoyé pour me transporter à l'Hôpital d'Ottawa, où j'ai été admise à l'unité de soins intensifs. L'équipe d'Ornge est arrivée rapidement et m'a prise à bord. On m'a dit plus tard que le transfert avait été effectué en aussi peu que 15 minutes.

Je suis restée dans un coma artificiel pendant deux jours. À l'Hôpital d'Ottawa, j'ai reçu des soins et des traitements de qualité irréprochable. Les deux hôpitaux m'ont administré des solutés et des médicaments par intraveineuse pour ramener mon taux de sodium et de potassium à la normale. On m'a sortie du coma artificiel en avant-midi le lundi suivant, puis je suis restée une semaine à l'hôpital. Je suis très reconnaissante envers les deux hôpitaux.



Je remercie Dieu d'avoir mis des professionnels de la santé sur mon chemin, au sol comme dans les airs, pour venir à mon secours le 18 mai. C'est un miracle que je sois encore en vie aujourd'hui! Je suis profondément reconnaissante envers l'équipe de transport d'Ornge, les paramédicaux (David et James), les pilotes (Harry et Martin), les répartiteurs (Phil, Mukhtar, Megan et Shannon) et le médecin spécialisé en transport sanitaire (MSTS) (Andrew) pour les soins qu'ils m'ont prodigués et pour m'avoir emmenée à temps à l'Hôpital d'Ottawa! Grâce à vous tous, Mark et moi pouvons continuer à célébrer la vie, à savourer chaque jour et à profiter des moments spéciaux, petits et grands. Pour Mark, Ornge n'a pas sauvé que ma vie : il a sauvé la sienne aussi. Ornge vise vraiment « toujours plus haut » pour sauver des vies.

Thérèse Ménard Ellis



## Définitions

**Intervention modifiée :** Il y a intervention modifiée lorsque le personnel d'Ornge est envoyé à un hôpital communautaire, à un aéroport local ou à un autre site d'atterrissage qui n'est pas l'emplacement de l'incident.

**Interventions sur les lieux :** Les interventions sur les lieux sont des transports effectués par hélicoptère à partir de l'emplacement géographique d'un incident.

**Transports entre établissements :** Les transports entre établissements se font entre les établissements de soins de santé, y compris les hôpitaux et les infirmeries.

**Première urgence 1 :** Phase critique (ou comportant des risques imminents de détérioration) qui requiert des interventions intensives et immédiates dans les quatre heures suivant la demande de transfert, conformément à la Politique concernant les malades en phase critique de la province.

**Première urgence 2 :** Phase critique ou menaçant des fonctions importantes qui requiert des interventions médicales rapides. Elle concerne les patients ayant une maladie ou une blessure aiguë et dont l'état risque de se détériorer.

**Urgent 3 :** Situation clinique qui pourrait devenir un grave problème nécessitant une intervention d'urgence.

**Non-urgent 4 :** Situation clinique aiguë traitée et stabilisée à l'établissement d'origine et qui nécessite une consultation à un niveau de soins supérieur.

**Non-urgent 5 :** Situation clinique qui peut être aiguë sans être urgente ou qui pourrait faire partie d'un problème chronique.



# RAPPORT ANNUEL

2024-2025



ornge

lives uplifted