



Plan opérationnel 2019-2020

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.



Table des matières

Mandat.....	1
Modèle opérationnel	1
Orientations stratégiques	3
Contexte opérationnel actuel	4
Principales réalisations en 2018-2019	6
Principales priorités pour 2019-2020	8
Plan des technologies de l'information	10
Plan de communication	10
Mesure du rendement.....	11
Organigramme	12

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.

Mandat

À propos d'Ornge

Ornge est le fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes de l'Ontario. Les services d'ambulance aérienne d'Ornge s'inscrivent dans un système de soins aux patients déployé à l'échelle de la province qui relie les communautés aux hôpitaux et permet à tous les 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 et des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, ainsi qu'une équipe de formateurs, de chercheurs et d'employés de soutien. Ornge doit rendre des comptes au ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) conformément à une entente de rendement, et est presque exclusivement financée par celui-ci.

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.

Modèle opérationnel

Les transports et les soins fournis aux patients sont assurés par des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication et techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs hautement qualifiés. Chaque aéronef d'Ornge compte à son bord deux pilotes et deux paramédicaux, et chaque ambulance terrestre, deux paramédicaux. La répartition des services et du personnel est assurée par le Centre de contrôle des opérations (CCO), notre centre de communications centrales. Le CCO collabore avec les centres intégrés de répartition des ambulances¹ ainsi qu'avec les hôpitaux d'origine et d'accueil pour faciliter le transport des patients. Des médecins spécialisés en transport sanitaire sont disponibles en tout temps pour conseiller les paramédicaux sur le terrain et décider de l'ordre des interventions lorsque les ressources

¹ Les centres intégrés de répartition des ambulances sont les centres de répartition des ambulances terrestres municipales.

sont très sollicitées. De plus, les membres du personnel administratif, dont la plupart travaillent depuis le siège social d'Ornge, à Mississauga, fournissent le soutien nécessaire aux opérations.

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 7².

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

Partenaires dans la prestation de services

Ornge est liée par contrat avec :

- des transporteurs visés par une entente permanente, qui offrent des services de transport non urgent et de transport pour soins avancés par avion, surtout dans le Nord de l'Ontario;
- 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.

Bases hospitalières

Conformément aux exigences du MSSLD, Ornge fournit des services de base hospitalière. Ornge veille entre autres à approuver la formation et l'enseignement fournis aux paramédicaux, à leur fournir une certification ainsi que des autorisations médicales et à veiller à ce que la qualité des soins fournis aux patients soit conforme aux pratiques médicales reconnues ainsi qu'à toutes les lois applicables.

² Les horaires de Sioux Lookout et de Timmins sont établis en fonction des périodes de pointe et assurent un service 24 heures par jour. Les services d'ambulance terrestre de Peterborough et de Mississauga sont offerts 12 heures par jour, 7 jours sur 7.

Relations avec des tiers

En plus de ses partenaires dans la prestation de services (susmentionnés), Ornge collabore aussi étroitement avec des autorités de réglementation provinciales et fédérales ainsi qu'avec des partenaires dans les soins de la santé, en plus de maintenir des relations avec de nombreux intervenants, notamment l'Ontario Association of Paramedic Chiefs, les Chefs Paramédics du Canada, l'Ontario Base Hospital Group et les réseaux locaux d'intégration des services de santé. Voici un résumé des principales relations d'Ornge :

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée	Partenaire en matière de réglementation et de surveillance
Transports Canada	Partenaire en matière de réglementation (exploitations d'hélicoptères et d'avions, et entretien)
Centres intégrés de répartition des ambulances	Partenaires essentiels pour la répartition des transports de patients
CritiCall Ontario Services ontariens des soins aux malades en phase critique	Partenaires essentiels en matière de transport de malades en phase critique entre établissements
Hôpitaux et infirmeries	Clients – établissements d'origine et d'accueil
Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV)	Client – Ornge est un partenaire contractuel du RTDV en matière de prestation de services
SEFPO, OPEIU, Unifor	Syndicats représentant le personnel des communications, les pilotes d'hélicoptères et d'avions, les techniciennes et techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs et les paramédicaux
Fournisseurs	Exemples : aéronefs et composantes, aviation et autres services d'entretien, carburant, simulation de vol et formation; équipement médical, fournitures et produits pharmaceutiques, services de transport médical, services généraux (services bancaires, communications, ressources humaines, assurance, services juridiques)

Orientations stratégiques

Ornge met actuellement en œuvre son *Plan stratégique 2017-2020*. Ce plan ambitieux inclut de nombreuses initiatives dont la réalisation repose sur une collaboration avec d'autres partenaires du milieu des soins de santé.

Objectif 1 : Concentrer nos efforts et nos ressources sur des activités qui améliorent les résultats pour les patients

Objectif 2 : Diriger et appuyer des initiatives qui améliorent la coordination et l'intégration avec les partenaires du système

Objectif 3 : Améliorer l'efficacité et l'efficacités des services

Objectif 4 : Être une organisation curieuse et engagée

Contexte opérationnel actuel

Analyse du contexte

Ornge surveille le contexte dans lequel elle évolue afin de cibler toute tendance émergente touchant à la fois l'aviation et les soins de santé et de s'adapter au besoin à l'évolution de la situation. Les principaux facteurs influant sur le contexte opérationnel d'Ornge sont les suivants :

- Pénurie mondiale de pilotes d'avion nuisant aux transporteurs aériens partout au pays;
- Future réglementation de Transports Canada touchant le temps de service des pilotes et la gestion des équipages;
- Préoccupations croissantes quant à la viabilité financière de petits aéroports municipaux, dont certains risquent de fermer;
- Évolution au sein du système de santé – régionalisation croissante des services spécialisés en milieu hospitalier (p. ex. services de diagnostic)
- Utilisation croissante de la technologie dans les soins de santé (p. ex. télémédecine, instruments de test au point d'intervention) et procédures novatrices (p.ex. extraction de caillots en cas d'AVC) qui pourrait modifier les tendances et les exigences en matière de transport;
- Augmentation de la demande de rapatriements à partir d'hôpitaux de soins spécialisés vers des hôpitaux communautaires ainsi que de la demande de transport non urgent, notamment pour des patients qui ont besoin de soins avancés/intensifs (c.-à-d. rapatriement vers un hôpital communautaire, d'un service de soins intensifs à l'autre);
- Problèmes sur le plan de la demande et des effectifs du côté des services paramédicaux municipaux entraînant des retards à l'échelle locale dans les transferts non urgents des patients entre les aéroports et les hôpitaux;

Risques et mesures d'atténuation

Afin de se conformer aux pratiques exemplaires en matière de gestion des risques de l'entreprise, Ornge détecte, surveille et gère les risques tout au long de l'année dans le but de réduire au minimum son profil de risque. Voici un tableau résumant certains risques liés aux opérations.

Risque	Mesure d'atténuation
Transport en situation critique – risque d'accident durant un transport aérien ou terrestre	Ornge a mis en place de solides mesures d'atténuation, notamment des programmes exhaustifs de normalisation et de formation. La formation initiale des pilotes et les programmes annuels de formation continue sont supervisés par Transports Canada. Le système de gestion de la sécurité d'Ornge, qui est également supervisé par Transports Canada, assure quant à lui la surveillance des normes et des pratiques de sécurité par l'intermédiaire d'un système actif de rapports sur la sécurité. De plus, Ornge offre une formation aux conducteurs assurant le transport terrestre.

Risque	Mesure d'atténuation
<p>Incapacité à donner suite à une demande de service – les principales raisons pour lesquelles Ornge ne pourrait donner suite à une demande sont de mauvaises conditions climatiques, un volume de demandes trop grand, un manque d'effectif ou des problèmes mécaniques</p>	<p>Des mesures sont prises pour déployer efficacement les ressources et réduire au minimum les problèmes associés au volume de demandes et aux conditions météorologiques. Des systèmes et des processus d'entretien sont en place pour planifier l'entretien de routine et réduire au minimum le temps d'immobilisation qui y est associé. La planification des effectifs avec certitude est une de nos priorités clés. Nous avons maintenant des employés sur appel pour nous aider à combler les absences imprévues. Nous mènerons des activités de recrutement en continu pour ne pas nous laisser la pénurie mondiale de pilotes d'aéronefs à voilure fixe (avions) nuire à nos activités.</p>
<p>Risque clinique – petit nombre de patients présentant de graves problèmes posant un risque clinique</p>	<p>La formation médicale continue et les exercices de simulation de vol sont axés sur des problèmes recensés au moyen d'indicateurs cliniques, notamment les compétences nécessaires dans les cas graves. Les dossiers médicaux sont vérifiés régulièrement, et les indicateurs cliniques sont examinés pour évaluer le respect des normes cliniques.</p>
<p>Cybersécurité – Ornge dépend de plus en plus de ses systèmes technologiques et informatiques en contexte opérationnel, et possède notamment des renseignements personnels sur la santé</p>	<p>Diverses mesures de sécurité informatique ont été mises en place, y compris la sécurité du périmètre, comme les mesures de protection Firewalls et le contrôle d'accès réseau. Des audits de la sécurité des TI sont effectués, et les systèmes font l'objet d'une surveillance pour détecter des virus ou toute activité suspecte. Des mesures de redondance et de reprise après catastrophe sont également en place, de même que des procédures pour passer à des opérations manuelles dans les contextes opérationnels faisant appel à des données électroniques en temps réel.</p>
<p>Hausse des coûts à venir</p>	<p>La gestion de l'enveloppe de financement nécessite d'utiliser raisonnablement les ressources, de déployer des efforts continus pour trouver des occasions d'économie dans le contexte opérationnel et de maintenir des relations ouvertes et transparentes avec le MSSLD en ce qui a trait à l'optimisation des ressources et aux besoins de financement.</p>

Principales réalisations en 2018-2019

Tout au long de l'année, d'Ornge a orienté ses efforts vers la préparation et la réalisation de plusieurs évaluations indépendantes :

1. Dans le cadre de son tout premier processus d'agrément, Ornge a reçu un agrément avec distinction exemplaire d'Agrément Canada, soit la plus haute distinction de l'organisme.
2. Le MSSLD a évalué les services d'Ornge dans ses ambulances aériennes et terrestres, son Centre de contrôle des opérations et ses bases hospitalières, et lui a attribué des résultats positifs.
3. L'accréditation du programme de formation initiale d'Ornge à l'intention des paramédicaux en soins critiques a été renouvelée.

Ses priorités opérationnelles et stratégiques pour 2018-2019 étaient les suivantes :

Services aux patients

- Mise en œuvre des lignes directrices sur la sélection des ressources pour les patients bariatriques afin d'améliorer la logistique de transport et la coordination avec les partenaires du système.
- Mise en œuvre de nouvelles procédures pour le transfert de patients agités afin d'assurer un transport aérien sécuritaire et approprié sur le plan médical.
- Réalisation du premier transport par avion d'un patient sous oxygénation extracorporelle³.
- Mise à l'essai d'un horaire adapté aux heures de pointe consistant à déplacer les heures de service de deux avions d'Ornge aux heures de pointe en remplaçant le quart de nuit par un quart d'après-midi afin de mieux répondre à la demande, notamment dans le Nord de l'Ontario.
- Réalisation d'un essai avec un transporteur visé par une entente permanente visant à fournir des soins paramédicaux terrestres avancés à des patients dans un état stable afin d'optimiser la disponibilité des services d'Ornge.
- Élargissement du programme de télémédecine d'Ornge afin d'inclure des services pédiatriques.
- Élargissement du programme i-STAT⁴ afin d'inclure toutes les infirmeries fédérales.
- Planification des effectifs avec une certitude accrue grâce au processus de conventions collectives - meilleures modalités et conditions d'emploi négociées pour améliorer les heures de travail productif et réduire les commencements tardifs.

Services cliniques et bases hospitalières

- Première année complétée de formation initiale et continue des paramédicaux axée sur la technologie et fondée sur les compétences.
- Mise à l'essai d'une formation sur la prise en charge des voies aériennes au moyen de cadavres humains obtenus, en partenariat avec des écoles d'anatomie. Demande de propositions remplie afin de se procurer des vidéo-laryngoscopes pour la prise en charge des voies aériennes.
- Création de deux nouveaux postes de paramédicaux et mise à jour des tâches du chef des services paramédicaux afin de refléter les priorités opérationnelles que constituent la sécurité, la mobilisation et les normes.
- Modifications du système de dossiers électroniques des patients pour améliorer l'expérience des utilisateurs et réduire le temps lié à la documentation.

³ Circulation extracorporelle nécessitant du matériel spécial et du personnel hospitalier.

⁴ Dispositif portable pour faire des analyses de sang.

- Tenue de l'assemblée générale annuelle de toutes les bases hospitalières de la province.
- Élaboration d'un plan stratégique triennal sur la qualité des services et la sécurité des patients qui présente des initiatives visant à améliorer l'efficacité et l'efficacités, les soins aux patients ainsi que l'efficacité et la sûreté des soins.

Transport

- Activités de recrutement continues pour remédier à la pénurie mondiale de pilotes d'aéronefs à voilure fixe (avions).
- Progrès importants vers l'achèvement de la troisième génération d'environnement de soins. Approvisionnement d'un système électrique de chargement des civières. Location d'un 12^e hélicoptère pour faciliter l'installation du système et la peinture de la flotte. Modification de cet hélicoptère pour permettre l'utilisation de lunettes de vision nocturne.
- Installation des mises à jour d'avionique sur toute la flotte d'hélicoptères et d'un système de suivi des données de vol permettant la transmission sans fil de données de vol afin de faciliter la planification de l'entretien et de réduire les coûts d'exploitation.
- Réalisation de la première inspection du point de fixation aile-fuselage (tâche d'entretien très pointue)

Logistique et communications

- Présentation aux hôpitaux partenaires d'un nouveau tableau sur l'état de transfert des patients affichant l'heure d'arrivée estimée en temps réel au lieu d'atterrissage à partir du système de répartition d'Ornge.
- Modernisation du processus de demandes au Centre provincial d'autorisation du transfert des patients par l'élimination des télécopies.
- Amélioration du processus de traitement d'appels, y compris la mise en place d'un bureau de réservation non urgente avec option de rappel afin d'augmenter notre capacité de répondre aux nouvelles demandes et de réduire le temps d'attente du personnel hospitalier.
- Mise en place d'un nouveau portail pour le Réseau Trillium pour le don de la vie destiné aux transporteurs aériens.

Technologie, équipement et installations

- Début de la mise en œuvre graduelle du nouveau logiciel de gestion des effectifs.
- Mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des apprentissages pour faciliter la formation des employés.
- Gestion de nombreux problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement, y compris la pénurie de médicaments et de consommables à l'échelle de l'industrie ainsi que l'obsolescence de l'équipement.
- Effet positif sur la participation des employés de plusieurs améliorations locatives visant à régler certains problèmes des bâtiments vieillissants.

Sécurité

- Organisation du deuxième congrès annuel sur la sécurité du transport aéromédical (axé sur la sécurité aérienne).
- Achèvement de la mise en œuvre du plan de prévention et de soutien d'Ornge en matière de trouble stress post-traumatique (TSPT), y compris la mise en œuvre d'une nouvelle procédure d'examen des événements traumatisants.

- Mise en place d'un nouveau programme de formation pour les conducteurs d'ambulances.
- Adoption officielle des principes de culture d'équité⁵ dans les politiques de l'organisation.

Intervenants, public et mobilisation des employés

- Nouvelle vidéo à l'intention des premiers répondants sur la sécurité dans les zones d'atterrissage visant à accroître la sécurité autour des hélicoptères.
- Participation à de nombreux événements communautaires dans la province.
- Organisation de nombreuses réunions de patients dans les bases de la province et au siège social.
- Importance majeure accordée à l'interne au développement du leadership.
- Nouvelles publications internes sur l'incarnation des valeurs d'Ornge.
- Partenariat avec Contact Nord, qui offre de nouvelles formations en ligne au personnel.
- Nouveau comité social au siège social.

Principales priorités pour 2019-2020

Nos priorités pour 2019-2020 incluent des initiatives opérationnelles associées aux transports, aux services cliniques et de communications ainsi qu'aux services de soutien administratif. En voici les grandes lignes :

Services aux patients

- Maintien de l'horaire adapté aux heures de pointe dans les bases de Sioux Lookout et de Timmins avec évaluation régulière de la demande.
- Amélioration de la capacité de transport de patients bariatriques en modifiant l'environnement de soins dans les hélicoptères.
- Amélioration des paramètres de transfert aérien pour les patients sous oxygénation extracorporelle.
- Utilisation accrue de la télémédecine afin d'améliorer l'accès aux soins de santé dans le Nord.

Services cliniques et bases hospitalières

- Expansion du programme de laboratoire de formation pratique (au moyen de cadavres) sur la prise en charge des voies aériennes s'inscrivant dans la formation de base des paramédicaux.
- Analyse de la possibilité de transporter du sang à bord des avions et d'améliorer les processus et les technologies.
- Poursuite de la mise à jour des directives médicales des bases hospitalières et de l'algorithme de prise en charge des voies aériennes.
- Poursuite de l'objectif à long terme d'Ornge d'atteindre un niveau de soins unique en matière de soins intensifs.

⁵ Il s'agit d'une culture où les intervenants de première ligne et les autres personnes ne sont pas punis pour une action, une omission ou une décision qui correspond à leur niveau d'expérience et à leur formation, mais dans laquelle aucune négligence grave, infraction volontaire ou action destructrice n'est tolérée.

Transport

- Maintien des activités de recrutement pour remédier à la pénurie mondiale de pilotes d'aéronefs à voilure fixe (avions).
 - Réalisation de nombreuses tâches pointues d'entretien d'aéronefs, y compris :
 - installation du système électrique de chargement des civières dans la flotte d'aéronefs à voilure tournante;
 - peinture de la flotte d'aéronefs à voilure tournante;
 - inspection du point de fixation aile-fuselage sur la flotte d'avions.
- Normalisation des processus liés aux consommables et à d'autres aspects de la salle de soins de chaque flotte : hélicoptères, avions et ambulances terrestres.

Logistique et communications

- Mise en place d'un nouveau protocole d'acheminement d'appels au centre de contrôle des opérations qui consiste à établir l'ordre de priorité des appels à partir du premier menu d'options (p. ex. appuyer sur le « 1 » pour une demande d'intervention sur les lieux).
- Mise en œuvre d'un nouvel outil technologique de prise de décisions pour améliorer l'efficacité opérationnelle.
- Simplification du processus de traitement d'appels pour les hôpitaux demandant un transfert entre établissements.

Technologie et équipement

- Essais sur place et ajout de nouvelles pompes à perfusion et de vidéo-laryngoscopes.
- Prise de mesures pour se doter d'un nouveau respirateur.
- Poursuite de la mise en œuvre graduelle du nouveau logiciel de gestion des effectifs.
- Introduction d'un mode de communication efficace au sein de l'organisation au moyen de vidéos, d'équipement audio ou de présentations afin de réduire les déplacements.

Sécurité

- Poursuite de la mise en œuvre du programme de prévention des risques.
- Élaboration d'un nouveau système de gestion en santé et sécurité au travail.
- Essai de deux cabines de sommeil afin d'évaluer leur efficacité pour réduire la fatigue.
- Poursuite des initiatives de normalisation opérationnelle au moyen d'une approche multidisciplinaire (entretien d'aéronefs, sécurité, répartition et exploitation d'avions et d'hélicoptères).

Intervenants, public et mobilisation des employés

- Poursuite des mesures axées sur le développement du leadership, y compris les rôles des superviseurs de première ligne et la planification de la relève.
- Élargissement du champ d'application du sondage d'Ornge pour inclure les patients transportés par les partenaires visés par une entente permanente.
- Remise à l'avant-plan de la formation des intervenants, y compris les documents de formation et de sensibilisation, comme :
 - la vidéo destinée aux organismes communautaires intéressés à se doter d'une plateforme d'hélicoptère portant sur les exigences opérationnelles d'Ornge;
 - les vidéos de formation destinées aux partenaires des services médicaux d'urgence sur le triage des cas de traumatismes sur place et le recours aux ambulances aériennes;

- les documents mis à jour destinés aux hôpitaux partenaires sur la préparation du patient avant le transport et les escortes médicales.
- Poursuite des contributions aux congrès de l'industrie, à des événements communautaires et à des publications spécialisées.

Plan des technologies de l'information

Le principal objectif du plan des technologies de l'information consiste à maintenir les communications en tout temps entre le centre de contrôle des opérations et divers intervenants, y compris les équipages, les médecins spécialisés en transport sanitaire, les établissements d'origine et d'accueil, les centres intégrés de répartition des ambulances, les services médicaux d'urgence et les autres fournisseurs de services de soins de santé. Ornge gère un éventail d'outils technologiques, y compris :

- un logiciel de répartition comprenant une fonction d'aide à la décision;
- un système de télécommunication pour la répartition comprenant la téléphonie;
- des plateformes de bases de données.

De plus, Ornge gère diverses applications opérationnelles visant à appuyer les fonctions administratives. La continuité des activités et la cybersécurité sont nos plus grandes priorités.

Au cours de l'année à venir, les domaines prioritaires seront les suivants :

- Améliorations du système favorisant l'efficacité organisationnelle.
- Intégration du système avec celui de nos hôpitaux partenaires. Des mesures seront prises pour élaborer un portail qui leur permettra d'organiser des transports de patients le jour même.
- Planification technologique à long terme. Un processus de planification sera entrepris pour déterminer les nouveaux besoins et les possibilités stratégiques d'Ornge sur le plan technologique.
- Maintien et amélioration des capacités de reprise après catastrophe.
- Amélioration des technologies de communication avec le personnel de première ligne et les autres fournisseurs de services.

Plan de communication

L'équipe de Communications générales et des Affaires publiques d'Ornge regroupe des communicateurs professionnels qui offrent du soutien et des conseils souples, proactifs et réactifs en matière de communication aux intervenants internes, font la promotion de l'organisation comme principal fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes et mobilisent le public et les intervenants externes afin d'accroître leur connaissance et leur compréhension de notre travail.

Priorités stratégiques actuelles en matière de communication

- *Mobilisation des employés* : L'équipe de Communications générales collaborera avec d'autres équipes internes sur diverses initiatives visant à améliorer la culture d'entreprise. Ces programmes, publications et activités de rayonnement auront pour but de soutenir la mission d'Ornge, de rehausser le moral des équipes et d'introduire de nouveaux modes de communication bilatérale, ce qui passera notamment par des programmes de reconnaissance officiels, la mise en vedette d'employés et de groupes d'employés (y compris la page sur la campagne de recrutement www.ornge.ca/flywithus) et du contenu vidéo axé sur les employés (comme les séances de discussion ouverte diffusées en direct et les vidéos d'animation sur tableau blanc).

- *Témoignages de patients* : Nous miserons sur les campagnes de témoignages de patients pour rejoindre les gens que nous servons et raconter leur expérience à notre personnel et à nos intervenants. Il est difficile pour nous de tisser des liens avec d'anciens patients parce qu'en général, nous ne les voyons que pendant une relativement courte période et ne sommes pas toujours en mesure de connaître leurs issues médicales. Toutefois, les récits personnels relatant l'influence positive qu'a eue Ornge sur la vie des gens sont très touchants et confèrent une dimension concrète à notre mission de servir les patients. Nos nouvelles vidéos de témoignages continuent d'atteindre un vaste public dans les médias sociaux, ce qui motive notre personnel et aide le public à comprendre notre rôle dans le système de santé.
- *Événements* : La présence d'Ornge dans les événements communautaires offre une occasion unique au public de découvrir nos services. Nous y participons de plusieurs manières : en envoyant un équipage actif dans un événement, en donnant une présentation sur nos services à des groupes communautaires et en assistant à des salons professionnels destinés aux représentants de l'industrie ou au grand public. L'équipe des Communications générales cherche à exploiter les nouvelles technologies afin d'accroître sa portée, notamment en offrant depuis peu une visite virtuelle des avions et des installations d'Ornge.
- *Communications avec le gouvernement* : Le maintien d'une relation productive axée sur la collaboration avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) demeure une priorité et une façon importante de montrer notre engagement en matière de responsabilité et de transparence.

Mesure du rendement

Ornge prépare chaque année un plan d'amélioration de la qualité, conformément aux exigences de Qualité des services de santé Ontario. En voici les faits saillants :

Indicateurs de rendement	Cibles pour 2018-2019
Soins centrés sur les patients : % de répondants ayant donné une réponse positive à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins dispensés par Ornge? »	≥ 99 %
Soins équitables : % de transport de membres de la famille accompagnant un jeune patient (moins de 16 ans) à partir d'une localité accessible uniquement par voie aérienne.	100 %
Soins efficaces : Administration d'une analgésie appropriée aux patients ayant subi un trauma pour réduire au maximum la douleur ressentie durant le transport.	90 %
Soins efficaces : % de ressources disponibles en tout temps (aéronefs, pilotes et paramédicaux).	90 %
Sécurité du personnel : Réduction du nombre total de blessures et de maladies avec ou sans interruption de travail gérées par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail conformément à la formule provinciale.	< 5,50 incidents par 100 employés

Organigramme

