



Plan opérationnel 2020-2021



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.....	2
Modèle opérationnel.....	2
Fondements stratégiques.....	4
Contexte opérationnel actuel.....	5
Principales réalisations en 2019-2020.....	6
Principales priorités pour 2020-2021.....	9
Plan des technologies de l'information.....	10
Plan de relations avec les parties intéressées et le public.....	11
Mesure du rendement.....	12
Organigramme.....	13

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. L'organisme emploie 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 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. L'organisme effectue chaque année plus de 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 des 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 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.

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

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 ²	1 avion
Timmins ²	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 :

- à des transporteurs visés par une entente permanente, qui offrent des services de transport de patients non urgent et pour soins avancés par avion, surtout dans le Nord de l'Ontario;
- aux 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 ministère de la Santé, 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 sur 24 par des quarts de travail qui se chevauchent. 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 du domaine des soins de santé, en plus de maintenir des relations avec de nombreux intervenants, notamment l'Ontario Association of Paramedic Chiefs, les Chefs Paramédics du Canada et l'Ontario Base Hospital Group. Voici un résumé des principales relations d'Ornge :

Ministère de la Santé	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 cyberSanté Ontario	Partenaires essentiels en matière d'intervention et de politiques
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 composants, 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)

Fondements stratégiques

En 2020, sous la direction de son nouveau président-directeur général, Ornge se lancera dans un processus de planification stratégique fondé sur l'uniformité au sein de l'organisation concernant :

- la sécurité;
- les services aux patients;
- l'efficacité et l'efficience;
- la coordination et l'intégration avec les partenaires du système;
- la gestion;
- l'objectif d'être une organisation curieuse et engagée.

Contexte opérationnel actuel

Analyse du contexte

Ornge reste attentive au contexte dans lequel elle évolue afin de cibler tout changement et toute tendance émergente, surtout ceux qui touchent à la fois l'aviation et les soins de santé, et au besoin s'adapte à l'évolution de la situation. Voici les éléments qui sont actuellement à surveiller :

- Ornge suit plusieurs projets de modernisation du système de santé, dont le Programme de transformation de la santé des Premières Nations, le travail de modernisation des services de santé d'urgence exécuté par le ministère de la Santé, la fusion des réseaux locaux d'intégration des services de santé et la mise en place des équipes Santé Ontario.
- La création du réseau de radiocommunications pour la sécurité publique et l'application du processus One Number to Call à un bassin élargi de patients en situation de transfert par le gouvernement viendront modifier les procédures dans le but d'améliorer la coordination interne du système. L'expansion de la paramédecine communautaire à l'ensemble de la province continue d'ouvrir des possibilités locales en matière de soins aux patients.
- Les problèmes d'effectifs du côté des services paramédicaux municipaux ne sont pas réglés et continuent de causer des retards à l'échelle locale dans les transferts non urgents entre les aéroports et les hôpitaux. Les consultations sur la modernisation des services de santé d'urgence abordent notamment le sujet des méthodes de coordination interne du système.
- L'évolution des pratiques dans le domaine de la santé entraîne des conséquences pour les transports de patients. La hausse des extractions de caillots en cas d'AVC, du recours à l'oxygénation extracorporelle, des consultations en télémédecine et des tests au point d'intervention en sont de bons exemples.
- Dans une perspective plus large, les technologies émergentes comme la robotique et l'intelligence artificielle et les avancées technologiques et techniques en médecine et en aviation continuent de susciter l'intérêt.
- La pénurie mondiale de pilotes nuisant toujours aux transporteurs aériens partout au pays, il sera important de ne pas relâcher les efforts de recrutement et de rétention.
- La viabilité des zones d'atterrissage, dont celle des petits aéroports municipaux et le risque d'empiètement urbain sur les plateformes d'hélicoptère dans les zones densément peuplées, est toujours source de préoccupation.

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 de formation annuels sont supervisés par Transports Canada. Le système de gestion de la sécurité d'Ornge, qui est également supervisé par Transports Canada,

Risque	Mesure d'atténuation
	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.
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	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. L'embauche d'employés sur appel aide à combler les absences imprévues, et les activités de recrutement et de rétention sont menées en continu étant donné le contexte de pénurie mondiale de pilotes d'aéronefs à voilure fixe (avions).
Risque clinique – petit nombre de patients présentant de graves problèmes posant un risque clinique	Les dossiers médicaux sont vérifiés régulièrement, et les indicateurs cliniques sont examinés pour évaluer le respect des normes cliniques. La formation médicale continue traite de problèmes recensés au moyen d'indicateurs cliniques, notamment les compétences nécessaires dans les cas graves.
Automatisation – de nouvelles possibilités et de nouveaux défis émergent à mesure qu'Ornge délaisse les procédures manuelles pour des solutions intégrées et automatisées	Des processus sont mis en branle pour évaluer l'état de la situation et pour repérer et exploiter les possibilités d'ordre technologique. L'actualisation continue du plan de TI doit refléter l'évolution des exigences informatiques. Des mesures de redondance et de reprise après catastrophe sont également en place, y compris des procédures de retour aux opérations de contingence en cas d'interruption de l'accès aux données électroniques. Des audits de sécurité sont effectués, et les systèmes font l'objet d'une surveillance.
Hausse des coûts à venir	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 ministère de la Santé en ce qui a trait à l'optimisation des ressources et aux besoins de financement.

Principales réalisations en 2019-2020

Durant l'année, Ornge a bouclé avec succès plusieurs grands projets, dont l'installation de systèmes de civière motorisée dans ses hélicoptères et ambulances terrestres, l'introduction de trousse de médicaments et de prise en charge des voies aériennes standards, l'implantation de nouvel équipement de vidéolaryngoscopie et le déploiement d'un nouveau logiciel de planification des horaires. Ces projets, que le personnel de terrain a inspirés et auxquels il a participé du début à la fin, démontrent notre engagement à fournir aux employés de première ligne les outils dont ils ont besoin. Voici un aperçu de ces nouveautés et d'autres réalisations opérationnelles de cette année :

Services aux patients

- *Sondages auprès des patients* : Inclusion de questions sur les transports effectués par des fournisseurs contractuels dans le sondage sur la satisfaction des patients.
- *Civières* : Installation de systèmes de civière motorisée dans la flotte d'hélicoptères et de transport terrestre pour soins critiques, améliorant la capacité de transport de patients bariatriques, le confort de ceux-ci et l'ergonomie des civières pour le chargement.
- *Phase pilote du Programme de transport terrestre pour soins critiques* : Mise à l'essai des procédures améliorées associées au Programme de transport terrestre pour soins critiques :
 - Application du Programme lors des demandes d'intervention modifiée dans la région d'Ottawa.
 - Essai de la procédure de réservation la veille pour les rapatriements planifiés de patients nécessitant des soins critiques dans la grande région de Toronto, qui vise à atténuer les difficultés d'attribution des lits, en collaboration avec l'Hôpital Sunnybrook et l'Hôpital St. Michael.
- *Heures de pointe* : Implantation définitive de l'horaire adapté aux heures de pointe dans deux bases aériennes du Nord afin d'harmoniser l'offre de services à la demande.

Services cliniques

- *Prise en charge des voies aériennes* : Amélioration notable du taux de réussite de la première tentative d'intubation grâce à l'achat de nouveaux vidéolaryngoscopes et au changement d'algorithme de prise en charge des voies aériennes. Augmentation de la fréquence des formations sur le sujet : exercices mensuels, simulations annuelles et accès partiel à des cours pratiques sur des cadavres.
- *Perfusion* : Remplacement des pompes à perfusion et programmation de nouveaux médicaments. Adaptation des doses indiquées dans les directives médicales d'Ornge en fonction du débit de perfusion des nouvelles pompes afin de prévenir le plus possible les erreurs.
- *Tests au point d'intervention* : Mise en place de trois initiatives d'amélioration des soins et de détermination de l'établissement d'accueil par des outils cliniques :
 - Intégration graduelle d'analyseurs de sang i-STAT dans l'ensemble des véhicules.
 - Essai de l'Infrascanner, un appareil qui détecte les hémorragies intracrâniennes cliniquement significatives, dans le but de hâter la prestation d'un traitement indiqué et d'aider les directions d'équipes de traumatologie en milieu hospitalier à réduire le délai préopératoire.
 - Essai d'un appareil échographique à connexion Wi-Fi qui contribuera à améliorer les soins en permettant aux médecins d'Ornge de voir les images et de les commenter en temps réel.
- *Dossiers médicaux électroniques* : Début de l'échange d'information entre les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge sur le portail de ConnexionOntario, en collaboration avec cyberSanté Ontario.
- *Vérification des dossiers médicaux* : Transition vers une méthode électronique de vérification des dossiers.
- *Formation des paramédicaux* : Création d'un programme de formation (à venir en 2020-2021) intégrant la technologie et des simulations afin d'accroître le nombre de personnes pouvant être formées en même temps et d'offrir des activités de formation continue plus courtes et plus fréquentes.

Transport

- *Approches aux instruments* : Obtention de la certification de Transports Canada pour les approches de haute précision aux instruments (LPV; minimums de performance), qui permet aux pilotes

d'atterrir sécuritairement quand le plafond nuageux est bas, ce qui améliore notre capacité à aller chercher des patients par mauvais temps.

- *Décision d'accepter les appels* : Implantation d'un nouveau protocole d'acceptation des demandes de vol vers des aéroports éloignés, un autre moyen d'améliorer notre capacité à aller chercher des patients par mauvais temps.
- *Lunettes de vision nocturne* : Succès du programme de lunettes de vision nocturne attesté par une vérification, et demande de reconnaissance comme utilisateur avancé à Transports Canada.
- *Poids des aéronefs* : Réduction du poids des aéronefs et ajustement du chargement afin d'accueillir à bord un accompagnateur. Introduction de systèmes électroniques de calcul du poids et d'équilibrage.
- *Sacs de vol électroniques* : Remplacement de toute la documentation papier dans l'habitacle par des sacs de vol électroniques, réduisant le poids des appareils.
- *Recrutement et rétention des pilotes* : Maintien de l'attention accrue accordée au recrutement et à la rétention des pilotes, compte tenu du contexte de pénurie mondiale.

Sécurité

- *Trousses de médicaments et de prise en charge des voies aériennes standards* : Introduction de trousse de médicaments et de trousse de prise en charge des voies aériennes standards dans toutes les bases et dans tous les types de véhicules, y compris pour les fournisseurs contractuels. Conception, modification et essais en situation réelle de ces trousse, pilotés par des paramédicaux de première ligne, dans une perspective d'amélioration de la sécurité des patients.
- *Sécurité des vols* : Installation des équipements d'analyse des données de vol terminée dans la plupart des avions. Poursuite de la mise en œuvre du programme d'évaluation du risque en vol d'Ornge.
- *Entretien des aéronefs* : Confection de nouvelles trousse d'outils destinées aux techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs à l'aide de mousse façonnable, ce qui facilite l'identification des outils manquants et renforce la sécurité.
- *Interdisciplinarité* : Tenue d'un forum interne sur la sécurité et la standardisation regroupant les équipes du centre de contrôle des opérations, de l'entretien aéronautique, des opérations paramédicales et des opérations aériennes.

Logistique et communications

- *Numéros de téléphone* : Lancement de nouveaux numéros de téléphone pour joindre le centre de contrôle des opérations, faisant passer le nombre de lignes de 14 à 3, dans le but d'améliorer l'expérience de l'interlocuteur, de moderniser les technologies et de rehausser l'efficacité des communications.
- *Dossiers électroniques des patients* : Apport de modifications au système de dossiers électroniques des patients pour en faciliter l'utilisation et l'assurance qualité en contexte clinique, et avancement de la synchronisation avec le logiciel de répartition.
- *Système de répartition* : Mise en place d'un logiciel d'aide à la décision pour les transports le jour même, qui utilise des données sur la durée des transports et des outils en temps réel.
- *Système du Centre provincial d'autorisation du transfert des patients* : Automatisation, avec des hôpitaux partenaires, des demandes adressées au Centre provincial d'autorisation du transfert des patients par la simplification des comptes en ligne pour l'ensemble des utilisateurs et l'élimination des télécopies.
- *Système de planification des horaires* : Fin du passage de l'ancien système de planification des horaires au nouveau.

- *Skype* : Recours à Skype Entreprise sur chaque base et au siège social pour limiter les déplacements.

Principales priorités pour 2020-2021

Durant l'année, Ornge participera à plusieurs projets du ministère de la Santé, dont l'implantation du réseau de radiocommunications pour la sécurité publique, les consultations sur la modernisation des services de santé d'urgence et l'élargissement du processus One Number to Call, qui vise à simplifier la procédure par laquelle un médecin demandeur planifier une consultation avec un spécialiste et organise le transport entre deux établissements. En outre, Ornge travaillera sur des priorités opérationnelles diversifiées, dont voici les grandes lignes :

Services aux patients

- *Civières* : Étude, avec les ingénieurs en aéronautique, de la faisabilité de l'installation de systèmes de civière motorisée dans les aéronefs à voilure fixe.
- *Niveau de soins unique et disponibilité des ressources* : Augmentation des offres de formation et d'emploi afin de favoriser la disponibilité des ressources et la prestation du niveau de soins approprié.
- *Équipe des opérations spéciales* : Proposition de créer une équipe des opérations spéciales, qui participerait aux transports particulièrement complexes.

Services cliniques

- *Respirateurs* : Début de l'acquisition de nouveaux respirateurs pour toute la flotte et les partenaires contractuels.
- *Transport de sang* : Poursuite du travail d'élaboration d'un programme de transport de sang à bord des aéronefs.
- *Formation des paramédicaux* : Poursuite de la mise en place d'un programme de formation initiale, et adoption d'une approche renouvelée axée sur les capacités de formation médicale continue dans deux bases d'Ornge afin d'offrir des activités de formation continue plus courtes et plus fréquentes.
- *Dossiers médicaux électroniques* : Maintien de la collaboration avec cyberSanté Ontario pour la mise en œuvre d'un moyen de donner accès à nos dossiers médicaux électroniques à l'ensemble des établissements d'accueil.
- *Vérification des dossiers médicaux* : Poursuite de la transition vers une méthode électronique qui simplifiera le processus de vérification des dossiers.
- *Surspécialisation en médecine* : Accueil de la toute première personne à faire une surspécialisation chez Ornge.

Transport

- *Utilisation des plateformes d'hélicoptère* : Commande d'un examen technique des critères de certification des plateformes d'hélicoptère de classe H1 en lien avec les exigences opérationnelles imposées aux hélicoptères d'Ornge.
- *Lunettes de vision nocturne* : Évaluation de la possibilité d'assouplir certaines restrictions relatives aux interventions de nuit en hélicoptère (selon le résultat de la demande de reconnaissance comme utilisateur avancé de lunettes de vision nocturne envoyée à Transports Canada).
- *Poids des aéronefs* : Poursuite des initiatives de réduction du poids des hélicoptères et des avions afin d'améliorer notre flexibilité d'accueil d'un accompagnateur avec le patient à bord.

- *Véhicule aérien sans pilote (UAV) : Analyse des utilisations des UAV qui pourraient faciliter la prestation de services de santé en région éloignée, en collaboration avec nos partenaires du Nord de la province.*
- *Recrutement et rétention des pilotes : Maintien d'une attention accrue à notre effectif de pilotes.*

Sécurité

- *Gestion électronique des stocks de médicaments : Application de plans de déploiement de systèmes de gestion des stocks électroniques à accès contrôlé, d'abord pour les médicaments de niveau d'alerte élevé et les médicaments réglementés par le fédéral, afin de répondre aux normes d'Agrément Canada et de Santé Canada.*
- *Gestion de la fatigue : Perfectionnement du programme de gestion de la fatigue d'Ornge par la réalisation d'une analyse qui servira à conseiller les employés sur les habitudes de sommeil optimales en fonction de leur horaire de travail.*
- *Analyse des données de vol : Application des résultats de l'analyse des données de vol à l'amélioration de la formation sur l'intervention dans des circonstances inhabituelles et à l'établissement de procédures internes normales. Achèvement de l'installation des équipements d'analyse des données de vol dans les hélicoptères.*
- *Congrès sur la sécurité du transport aéromédical au Canada (ACAT) : Organisation du quatrième symposium annuel sur la sécurité aérienne, le congrès ACAT, qui s'adresse aux fournisseurs de services d'ambulance aérienne de partout au pays.*

Logistique et communications

- *Système de répartition : Poursuite de l'intégration du système de répartition d'Ornge à d'autres systèmes, afin de réduire les tâches de saisie de données et de simplifier les processus.*
- *Portail de réservation pour les hôpitaux : Définition des caractéristiques techniques d'un portail électronique par lequel le personnel hospitalier pourra réserver des transferts non urgents de patients dont l'état n'est pas critique.*
- *Tableaux sur l'état de transfert des patients : Conception et essai d'un tableau sur l'état de transfert destiné aux centres intégrés de répartition des ambulances, et d'un autre, destiné à CritiCall Ontario, qui affiche les renseignements de transport en temps réel.*

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, apportées par de grands projets tels que l'introduction de la facturation, du paiement et de formulaires électroniques, l'implantation d'un logiciel de gestion des documents et l'intégration d'autres systèmes dans l'objectif de réduire les tâches de saisie de données et de simplifier les procédures.
- Intégration électronique avec nos hôpitaux partenaires, par exemple pour le portail de réservation de transports non urgents par les hôpitaux et les tableaux sur l'état de transfert, comme mentionné plus haut.
- Planification technologique à long terme comprenant la prise en compte de nouvelles technologies comme la robotique, les services infonuagiques et l'intelligence artificielle, et poursuite de l'élaboration d'un plan de TI qui cadre avec le prochain plan stratégique de l'organisme.
- 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, notamment par la participation au Projet de réseau de radiocommunications pour la sécurité publique du gouvernement.

Plan de relations avec les parties intéressées et le public

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 des Communications générales continue d'innover pour joindre les différents groupes de l'organisation afin de les motiver et de favoriser la cohésion globale. Elle dirige la création, la production et la distribution de bulletins électroniques internes hebdomadaire (*The Briefing*), mensuels ou trimestriels (*Operations Quarterly*, *The Explorer* et *Base Hospital Chronicle*). Une nouvelle technologie de diffusion en direct, qui élargit les possibilités qu'offrent les webinaires et d'autres méthodes de formation, est maintenant utilisée lors de séances de discussion ouverte. Enfin, en partenariat avec les Ressources humaines, l'équipe de Communications générales souligne le travail des employés de longue date par le programme de reconnaissance des années de service, lancé à la fin de 2019.

Mobilisation à l'externe

Les comptes de médias sociaux et les plateformes Web d'Ornge attirent toujours toutes sortes de personnes et d'organisations : des membres du public qui s'intéressent au transport médical, des services paramédicaux et hôpitaux partenaires, d'anciens patients, etc. Nous présentons des témoignages de patients dans des vidéos de haute qualité, que nous diffusons par divers canaux. Ces témoignages nécessaires rappellent l'importance et l'efficacité de la mission d'Ornge. En outre, nous continuons à établir de relations solides avec les médias ontariens en communiquant régulièrement avec eux, en répondant à leurs demandes et en participant à des activités caritatives, notamment la campagne Christmas Wish de CP24/CHUM, dont nous mesurons et évaluons la portée à l'aide d'outils d'analyse.

Transmission d'information et communication avec les partenaires et parties intéressées

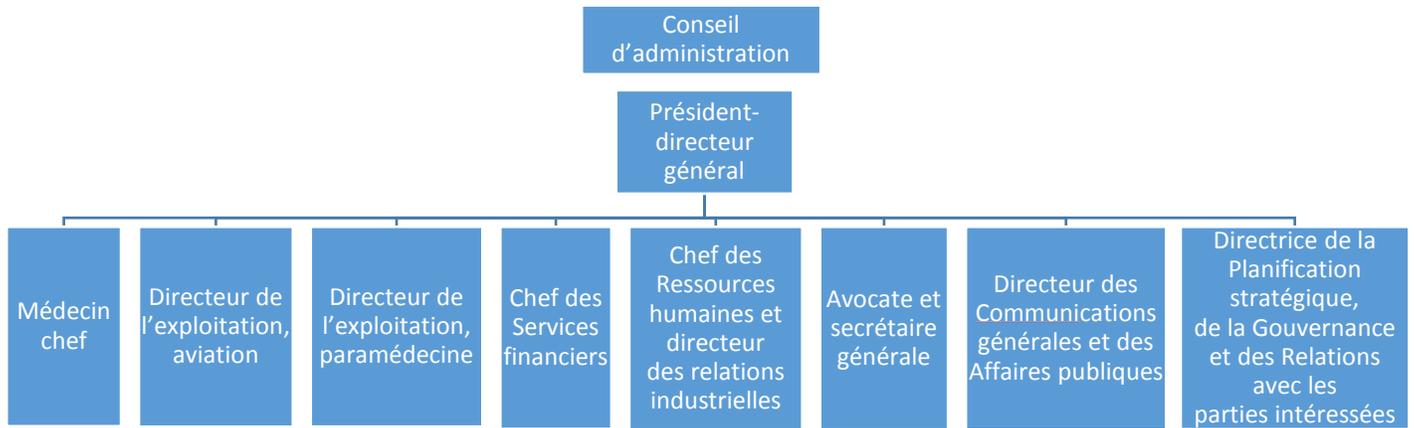
En tant que collaborateurs à l'accès universel aux services de santé, Ornge et ses services paramédicaux et hôpitaux partenaires communiquent chaque jour au sujet des opérations. Il est donc essentiel que les professionnels de première ligne disposent des informations les plus récentes sur les processus, les procédures, les pratiques de sécurité et les autres aspects des services d'Ornge. À cette fin, l'équipe de Communications générales travaille, en étroite coopération avec le personnel des opérations paramédicales, à produire des vidéos, des tutoriels animés et du contenu Web et à organiser des campagnes ciblées.

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 2019-2020
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? », pour les services de transporteurs visés par une entente permanente	70 %
Soins équitables : % du personnel d'Ornge qui a suivi le module d'apprentissage en ligne sur la diversité et la sensibilité culturelle	90 %
Soins efficaces : % des patients non intubés ayant subi un trauma dont le degré de douleur est inférieur à 4	70 %
Soins efficaces : % des transports de première urgence où un médecin spécialisé en transport sanitaire renseigne les paramédicaux à l'avance	35 %
Sécurité du personnel : % du personnel qui a suivi la formation annuelle sur l'hygiène des mains, et % du personnel qui semble, selon l'analyse des dossiers, respecter les normes	90 %, 92 %

Organigramme



- Fin -