Sondage 2018 à l’intention des partenaires en soins de santé : centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA)

# Utilisation des services

Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de **divers intervenants.** Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à **continuer d’améliorer** **nos services et de répondre aux besoins ciblés.**

* En ce qui concerne leur opinion générale sur les services fournis au cours des six derniers mois, 91 % des répondants des CIRA ont indiqué qu’Ornge s’est parfois, la plupart du temps ou toujours rendue rapidement sur les lieux .
* Environ 77 % de tous les répondants des CIRA avaient une opinion favorable d’Ornge.

# Satisfaction globale

Environ 88 % des répondants des CIRA étaient globalement satisfaits d’Ornge :

* Taux de satisfaction de 90 % à l’égard du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations
* Taux de satisfaction de 92 % à l’égard du délai pour traiter une demande de transfert ordinaire
* Taux de satisfaction de 82 % à l’égard du délai pour traiter une demande concernant un malade en phase critique

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

À l’échelle de la province, les rôles de 46 répondants des CIRA étaient répartis comme suit :

* 46 % – Agents des communications
* 13 % – Superviseurs
* 39 % – Gestionnaires
* 2 % – Autres

## Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des CIRA, 43 % étaient situés dans le Nord de l’Ontario, et 57 %, dans le Sud de l’Ontario.

# Possibilités d’amélioration

La rétroaction fournie a permis de mettre en évidence des possibilités d’amélioration, dont les suivantes :

* Intégration avec d’autres systèmes de répartition assistée par ordinateur/plan de déploiement
* Communication

# Forces des services

Au sujet des forces d’Ornge, les participants ont mentionné les éléments suivants :

* Raisons données pour lesquelles Ornge a refusé un cas
* Traitement des appels
* Professionnalisme

Il s’agit du septième sondage annuel mené par Ornge auprès d’intervenants. Toutes les données recueillies sont confidentielles. Aucun renseignement personnel sur les répondants ne sera recueilli ou divulgué.