



Satisfaction globale

Globalement, parmi les répondants, **86 %** étaient satisfaits ou neutres.

98%

Les hôpitaux partenaires sont toujours satisfaits des soins aux patients; 98 % de leurs répondants avaient une opinion favorable ou neutre quant aux soins offerts par l'équipe médicale d'Ornge.

91%

avaient une opinion favorable ou neutre quant aux communications entre les paramédicaux d'Ornge et le personnel hospitalier.

94%

avaient une opinion favorable ou neutre quant à l'efficacité du service à la clientèle offert par le centre de contrôle des opérations.

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 a trait à la prestation de services par Ornge, **84 %** de tous les répondants des hôpitaux avaient une opinion favorable ou neutre.
- + **98 %** avaient une opinion favorable ou neutre quant au professionnalisme de l'équipe médicale d'Ornge.
- + **93 %** avaient une opinion favorable ou neutre quant au professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations d'Ornge.

Possibilités d'amélioration

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



Rapidité de l'intervention



Communication de l'heure d'arrivée prévue et des retards



Reconnaissance des efforts des partenaires

Forces des services

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



Excellence des soins aux patients donnés par l'équipe médicale



Personnel compétent et qualifié

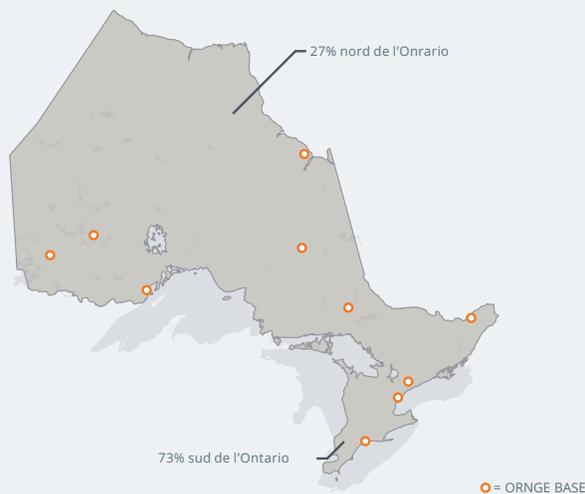


Excellent soutien de la part des médecins spécialisés en transport sanitaire

Profil démographique des participants

Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des hôpitaux, **27 %** étaient situés dans le Nord de l'Ontario, et **73 %**, dans le Sud de l'Ontario.



Poste des participants

Les rôles des **81** participants des hôpitaux à l'échelle de la province étaient répartis comme suit :

