

# Sondage à l'intention des partenaires en soins de santé :

Centres de répartition des ambulances et centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA)



centres de répartition des ambulances  
et centres intégrés de répartition des  
ambulances (CIRA)  
**Résultats du sondage**

## Satisfaction globale

Environ **90 %** des répondants étaient globalement satisfaits d'Ornge :

**88%**

Taux de satisfaction de 88 % à l'égard du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations

**83%**

Taux de satisfaction de 83 % à l'égard du délai pour traiter une demande de transfert

**78%**

Taux de satisfaction de 78 % à l'égard du nombre d'appels et du délai pour traiter une demande concernant un malade en phase critique

## Utilisation des services

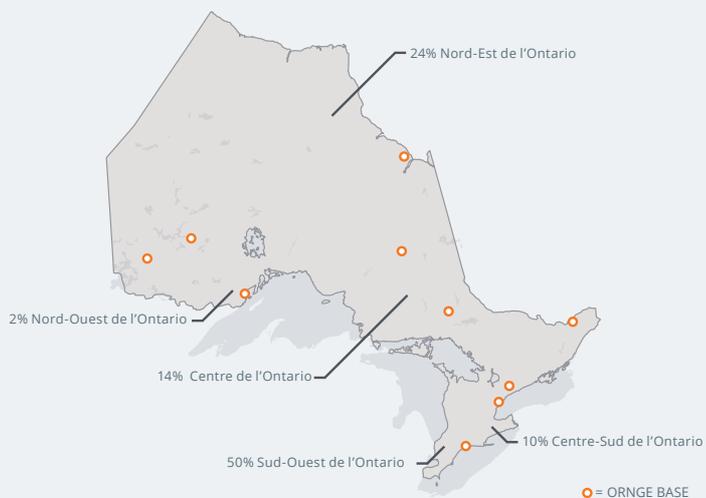
Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de **divers intervenants**. Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à **continuer d'améliorer nos services et de répondre aux besoins ciblés**.

- + En ce qui concerne leur opinion générale sur les services fournis au cours des six derniers mois, **92 %** des répondants ont indiqué qu'Ornge s'est rendue rapidement sur les lieux dans **60 %** des cas.
- + Environ **83 %** de tous les répondants des centres de répartition des ambulances et des CIRA ont une opinion favorable d'Ornge.

## Profil démographique des participants

### Emplacement des participants

Parmi tous les participants des centres de répartition des ambulances et des CIRA, **26 %** étaient situés dans le Nord de l'Ontario, et **74 %**, dans le Sud de l'Ontario :



### Participant Roles

Les **42** participants des centres de répartition des ambulances et des CIRA à l'échelle de la province étaient répartis comme suit :



50% Agents des communications



24% Gestionnaires



21% Superviseurs



5% Autres

## 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



Professionalisme