Sondage 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.

* 88% des répondants ont indiqué du personnel du centre de contrôle des opérations d’Ornge répondait rapidement aux demandes de transport entrantes, toujours ou la plupart du temps.
* Interrogés sur le professionnalisme du personnel du Centre de contrôle des opérations, 92 % des répondants ont indiqué qu’ils étaient très ou plutôt satisfaits.
* 60% des répondants sont très satisfaits de l’efficacité du service client fourni par du personnel du centre de contrôle des opérations.

# Satisfaction globale

En ce qui concerne leur satisfaction générale :

* 80 % des répondants des CIRA ont indiqué une opinion générale très ou plutôt favorable de services par Ornge.
* 92 % des répondants des CIRA étaient très ou plutôt satisfaits au professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations.
* 84 % des répondants des CIRA étaient très ou plutôt satisfaits du délai de traitement d’une demande de transfert.

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

À l’échelle de la province, les rôles de 27 répondants des CIRA étaient répartis comme suit :

* 26% Gestionnaires
* 26% Superviseurs
* 41% Agents des communications
* 7% Autres

## Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des CIRA, 56 % étaient situés dans l’est de l’Ontario, et 19 % étaient situés dans le nord-est de l’Ontario :

# Possibilités d’amélioration

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

* Réponse rapide
* Contraintes de ressources

# Forces des services

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

* Professionnalisme
* Raisons partagées pour lesquelles Ornge refuse un appel
* Traitement des appels

Ornge mène des sondages annuels auprès des parties prenantes dans le cadre de son entente de performance avec le ministère de la Santé. Toutes les données du sondage sont recueillies de manière confidentielle. Aucune information permettant d’identifier les répondants ne sera recueillie ni communiquée.