

# 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 **82 %** des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge :

**86%** | Taux de satisfaction de 86 % à l'égard du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations

**80%** | Taux de satisfaction de 80 % à l'égard du délai pour traiter une demande de transfert

**76%** | Taux de satisfaction de 76 % à l'égard du nombre d'appels et du délai pour traiter une demande concernant un malade en phase critique

## Utilisation des services

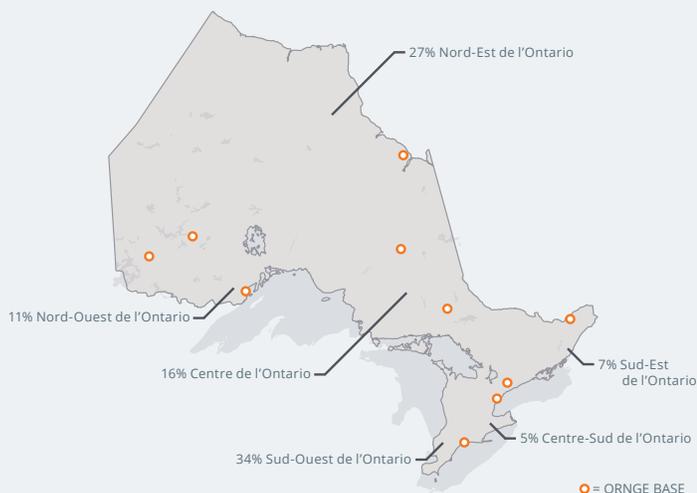
Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de **divers intervenants**. Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à **continuer d'améliorer nos services et de répondre aux besoins ciblés**.

- + En ce qui concerne leur opinion générale sur les services fournis au cours des six derniers mois, **71 %** des répondants ont indiqué qu'Ornge s'est rendue rapidement sur les lieux dans **60 %** des cas.
- + Environ **84 %** de tous les répondants des centres de répartition des ambulances et des CIRA font confiance à Ornge.

## Profil démographique des participants

### Emplacement des participants

Parmi tous les participants des centres de répartition des ambulances et des CIRA, **38 %** étaient situés dans le Nord de l'Ontario, et **62 %**, dans le Sud de l'Ontario :



### Poste des participants

Les **44 participants** des centres de répartition des ambulances et des CIRA à l'échelle de la province étaient répartis comme suit :



39% Agents des communications



25% Gestionnaires



32% Superviseurs



4% Autre

## 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 :



Heure d'arrivée prévue, mises à jour



Soins aux patients



Professionnalisme, courtoisie, serviabilité

Il s'agit du cinquième 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. Les réponses des répondants ayant indiqué être incertains, ne pas savoir ou manquer d'expérience personnelle n'ont pas été incluses dans les résultats.