Sondage à l’intention des partenaires en soins de santé : hôpitaux

# 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.**

* Le taux de satisfaction à l’égard de la répartition, plus précisément du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations, était de 95 %.
* Le taux de satisfaction à l’égard de la répartition, plus précisément du professionnalisme de l’équipe médicale d’Ornge, était de 94 %.
* 96 % de tous les répondants des hôpitaux font confiance à Ornge.

# Satisfaction globale

Environ 78 % des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge :

* Taux de satisfaction de 94 % à l’égard du niveau de soins fourni par l’équipe médicale d’Ornge
* 97 % des répondants savaient pourquoi Ornge avait refusé un cas.
* Taux de satisfaction de 85 % à l’égard de la communication entre l’équipe médicale d’Ornge et le personnel

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

Les 142 participants des hôpitaux à l’échelle de la province étaient répartis comme suit :

* 28 % – Membres du personnel
* 13 % – Gestionnaires d’unité
* 22 % – Gestionnaires intermédiaires et principaux
  + 11 % – Gestionnaires intermédiaires
  + 11 % – Gestionnaires principaux
* 21 % – Médecins
* 6 % – Autres
* 10 % – Chefs du personnel ou d’un service

## Emplacement des participants

Parmi tous les participants des hôpitaux, 34 % étaient situés dans le Nord de l’Ontario, et 66 %, dans le Sud de l’Ontario.

# Possibilités d’amélioration

La rétroaction fournie a permis de mettre en évidence des possibilités d’amélioration temporelles :

* Délai d’intervention
* Délai d’enregistrement des demandes de transfert
* Délai de préparation des patients pour le transport

# Forces des services

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

* Excellente communication
* Niveau de soins/expertise
* Soins aux patients de grande qualité

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.