Sondage sur la satisfaction des patients

Sondage sur la satisfaction des patients réalisé par NRC Health – du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019

# Utilisation des services

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

* Interrogés sur leur opinion générale des services fournis, 98 % des participants ont répondu avoir confiance en l’équipe de transport.
* Environ 90 % des participants ont indiqué avoir eu la possibilité de parler à leur famille avant ou après le transport.

# Satisfaction globale

Environ **99,5 %** des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge :

* 98 % ont été satisfaits qu’on les appelle par leur nom lors des communications;
* 97 % ont été satisfaits du professionnalisme de l’équipe de transport;
* 93 % ont été satisfaits de la propreté de l’aéronef ou de l’ambulance.

# Profil démographique des participants

## Emplacement des participants

De tous les patients ayant participé au sondage pendant la période visée, **46 %** ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **54 %** par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Peterborough).

## Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **2006** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **672** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

* 8,4 % Ottawa
* 6,3 % Ottawa – Programme de transport terrestre pour soins critiques
* 9,8 % London
* 0 % Moosonee
* 1,2 % Kenora
* 13,0 % Thunder Bay
* 15,4 % Sudbury
* 17,8 % Toronto
* 1,9 % RGT – Programme de transport terrestre pour soins critiques
* 2,9 % RGT – Pédiatrique
* 2,7 % Sioux Lookout
* 14,0 % Timmins
* 6,5 % Peterborough – Programme de transport terrestre pour soins critiques

# Possibilités d’amélioration

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

* Améliorer le confort des patients pendant le transport (civière).
* Accroître les possibilités de transport des membres de la famille (patients pédiatriques).
* Améliorer les communications et réduire les retards (ne relève pas d’Ornge).

# Forces des services

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

* L’équipe de transport a tout fait pour assurer mon confort;
* L’équipe de transport a fait preuve de dignité, de respect, de compassion et d’empathie envers moi;
* Le processus de transport a été expliqué à ma famille;
* L’équipe de transport a fait preuve de professionnalisme et de compétence.

Depuis avril 2010, Ornge effectue de nombreux sondages auprès de ses patients. Environ **4 000** patients participent aux sondages chaque année, pour un taux de participation moyen de 34,1 % pour 2018 et 2019. Les sondages sont réalisés par un tiers, NRC Health, également responsable de fournir aux hôpitaux ontariens leur fiche de rendement sur la satisfaction des patients.