Sondage sur la satisfaction des patients

Sondage sur la satisfaction des patients réalisé par NRC Picker – du 1er janvier 2018 au 30 juin 2018

# 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 au cours des six derniers mois, 96 % 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 **98 %** 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;
* 95 % ont été satisfaits du professionnalisme de l’équipe de transport;
* 92 % 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 de six mois, **54,3 %** ont été transportés par un équipage de vol de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **45,7 %** d’entre eux ont été transportés par un équipage de vol de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Peterborough) :

## Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **1957** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **588** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

* 10 % Ottawa
* 5,2 % Ottawa – Programme de transport terrestre pour soins critiques
* 7,9 % London
* 0 % Moosonee
* 3,3 % Kenora
* 18 % Thunder Bay
* 15,1 % Sudbury
* 14,1 % Toronto
* 2,7 % RGT – Programme de transport terrestre pour soins critiques
* 1,7 % RGT – Pédiatrique
* 2,6 % Sioux Lookout
* 15,4 % Timmins
* 4,1 % Peterborough – Programme de transport terrestre pour soins critiques

# 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 au cours des six derniers mois, **97 %** 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.

# Possibilités d’amélioration

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

* Établir un conseil composé de patients et de membres de leur famille pour plus de rétroaction des parties intéressées;
* Améliorer le confort des patients pendant le transport (civière);
* Accroître les possibilités de transport des membres de la famille (patients pédiatriques).

# 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 et de respect envers moi;
* Le processus de transport a été expliqué à ma famille;

Depuis avril 2010, Ornge propose de nombreux sondages à ses patients. Environ **4 000** patients participent aux sondages chaque année, pour un taux de participation moyen de **32,6** pour cent. Les sondages sont réalisés par un tiers, NRC Picker, également responsable de fournir aux hôpitaux ontariens leur fiche de rendement sur la satisfaction des patients.