Sondage sur la satisfaction des patients

Résultats des sondages sur la satisfaction des patients
du 1er janvier au 31 décembre 2024

Satisfaction globale

Environ **97,8 %** des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge:

98,2% | ont été satisfaits qu'on les appelle par leur nom lors des communications

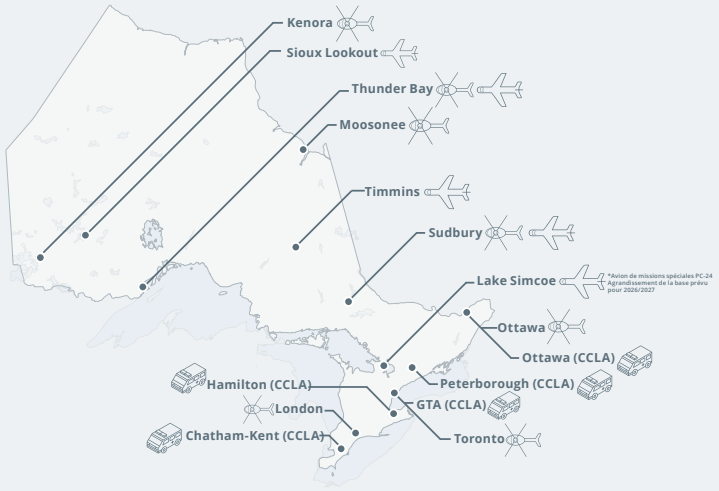
97,6% | étaient satisfaits du professionnalisme de l'équipe de soins de santé

97,2% | étaient 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, 40,1 pour cent ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et 59,9 pour cent, par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Chatham, Peterborough, Hamilton):



Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **2748** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **726** ont été complétées et concernaient les équipages stationnés sur ces bases :

9,4 %	Ottawa Air	18,8 %	Toronto
7,5 %	Ottawa Land	3,5 %	GTA Land
9,6 %	London	1., %	Chatham Land
0 %	Moosonee	1,9 %	Hamilton Land
2,1 %	Kenora	2,6 %	Sioux Lookout
13,6 %	Thunder Bay	12,2 %	Timmins
13,8 %	Sudbury	4,4 %	Peterborough

Depuis avril 2010, Ornge effectue de nombreux sondages auprès de ses patients. Environ 4 000 patients sont invités à participer chaque année, pour un taux de participation moyen de 28,4 % pour 2023 et 2024. Les sondages sont réalisés par un tiers.

Utilisation des services

Dans le cadre de nos efforts 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, **97 %** des participants ont répondu avoir confiance en l'équipe de soins de santé
- Environ 92 % des participants ont indiqué avoir eu la possibilité de parler à leur famille avant ou après le transport

Forces des services

Au sujet des forces d'Ornge, les participants ont mentionné que:

- L'équipe de santé a fait preuve de dignité, de respect, de compassion et d'empathie envers moi et sans parti pris
- L'équipe de santé ont fait preuve de courtoisie et de professionnalisme et ont bien collaboré ensemble
- L'équipe de santé a tout fait pour soulager la douleur
- L'équipe de santé a expliqué le processus de transport à la famille

Possibilités d'amélioration

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

- Améliorer la capacité de communiquer malgré le bruit du véhicule
- Améliorer la communication avec le patient et les membres de sa famille concernant leur capacité à les accompagner
- Discuter avec les patients de leurs craintes et de leurs
- Améliorer l'organisation et la rapidité du transport

ACCREDITED WITH EXEMPLARY STANDING
ACCREDITATION AGRÉMENT CANADA

MISE À JOUR : JUIN 2023