

Satisfaction globale

Environ **99,6 %** 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;

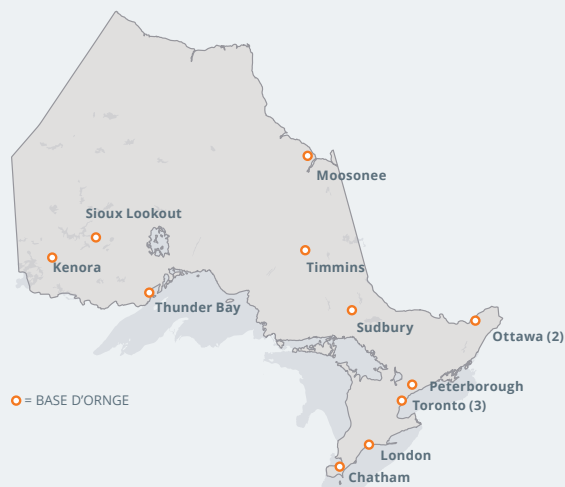
98 % étaient satisfaits du professionnalisme de l'équipe de transport;

99 % 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, **42 %** ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **58 %**, par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Chatham, Peterborough).



Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **2 617** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **717** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

10 %	Ottawa	17,9 %	Toronto
6,9 %	Ottawa – Programme de transport terrestre pour soins intensifs	5,2 %	RGT – Programme de transport terrestre pour soins intensifs
9,8 %	London	2,1 %	Chatham – Programme de transport terrestre pour soins intensifs
0 %	Moosonee	4,4 %	Sioux Lookout
1,9 %	Kenora	11,9 %	Timmins
13,6 %	Thunder Bay	1,2 %	Timmins – Programme de transport terrestre pour soins primaires
9,8 %	Sudbury	5,7 %	Peterborough – Programme de transport terrestre pour soins intensifs

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 32,3 % pour 2021 et 2022.

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, **99 %** 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 :

-  Accroître la communication avec les membres de la famille, ainsi que leurs possibilités de transport;
-  Discuter avec les patients de leurs craintes et de leurs peurs;
-  Améliorer l'organisation et la rapidité du transport;
-  Améliorer la capacité de communiquer malgré le bruit du véhicule.

Forces des services

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

-  L'équipe de transport a fait preuve de dignité, de respect, de compassion et d'empathie envers moi;
-  Les membres de l'équipe de transport ont fait preuve de courtoisie et de professionnalisme et ont bien collaboré ensemble;
-  Les patients ont mentionné avoir confiance en l'équipe de transport.