Sondage sur la satisfaction des patients

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

# 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

# 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 :

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

# 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

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

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.