

Sondage sur la satisfaction des patients



Sondage sur la satisfaction des patients
réalisé par NRC Picker
du 1er janvier 2018 au 31 décembre
2018

Satisfaction globale

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

99% ont été satisfaits qu'on les appelle par leur nom lors des communications;

97% ont été satisfaits du professionnalisme de l'équipe de transport;

92% ont été satisfaits de la propreté de l'aéronef ou de l'ambulance.

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, **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.

Profil démographique des participants

Emplacement des participants

De tous les patients ayant participé au sondage pendant la période de six mois, **50,5 %** ont été transportés par un équipage de vol de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **49,5 %** 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 **3957** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **1230** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

9 %	Ottawa	15,5 %	Toronto
5,3 %	Ottawa-CCLT	3,4 %	RGT-CCLT
8,8 %	London	3,0 %	RGT - Pédiatrique
0,3 %	Moosonee	2,4 %	Sioux Lookout
2,7 %	Kenora	14,8 %	Timmins
16,6 %	Thunder Bay	4,6 %	Peterborough-CCLT
13,7 %	Sudbury		

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 34,7 pour cent dans 2017 et 2018. 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.

