



Plan d'amélioration de la qualité

2018/2019



Plan d'amélioration de la qualité 2018-2019 – Rapport annuel

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																																				
Possibilité d'amélioration : Soins axés sur le patient																																								
Améliorer la satisfaction des patients	% de patients satisfaits	≥ 99 %	<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Satisfied Patients</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Fiscal Year</th> <th>Quarter</th> <th>% Satisfied</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY17-18</td><td>Q1</td><td>99.37%</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q2</td><td>98.32%</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q3</td><td>98.56%</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q4</td><td>99.19%</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q1</td><td>98.61%</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q2</td><td>99.68%</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q3</td><td>99.64%</td></tr> </tbody> </table>	Fiscal Year	Quarter	% Satisfied	FY17-18	Q1	99.37%	FY17-18	Q2	98.32%	FY17-18	Q3	98.56%	FY17-18	Q4	99.19%	FY18-19	Q1	98.61%	FY18-19	Q2	99.68%	FY18-19	Q3	99.64%	% de répondants ayant donné une réponse positive (excellente, très bonne ou bonne) à la question : « Dans l'ensemble, comment évaluez-vous la qualité des soins dispensés par Ornge? »												
Fiscal Year	Quarter	% Satisfied																																						
FY17-18	Q1	99.37%																																						
FY17-18	Q2	98.32%																																						
FY17-18	Q3	98.56%																																						
FY17-18	Q4	99.19%																																						
FY18-19	Q1	98.61%																																						
FY18-19	Q2	99.68%																																						
FY18-19	Q3	99.64%																																						
Améliorer la satisfaction des patients	Taux de plaintes pour 1 000 patients transportés	1,2/1000	<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Complaints (per Thousand)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Fiscal Year</th> <th>Quarter</th> <th>Family/Patient Complaints</th> <th>Hospital Complaints</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY17-18</td><td>Q1</td><td>0.93</td><td>0.93</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q2</td><td>0.18</td><td>0.88</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q3</td><td>1.01</td><td>2.21</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q4</td><td>0</td><td>3.08</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q1</td><td>0.37</td><td>2.99</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q2</td><td>0.19</td><td>1.33</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q3</td><td>0.83</td><td>3.12</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q4</td><td>0</td><td>2.38</td></tr> </tbody> </table>	Fiscal Year	Quarter	Family/Patient Complaints	Hospital Complaints	FY17-18	Q1	0.93	0.93	FY17-18	Q2	0.18	0.88	FY17-18	Q3	1.01	2.21	FY17-18	Q4	0	3.08	FY18-19	Q1	0.37	2.99	FY18-19	Q2	0.19	1.33	FY18-19	Q3	0.83	3.12	FY18-19	Q4	0	2.38	La cible est établie d'après les données sur les plaintes des hôpitaux. Les données pour les consultations aux urgences montrent un taux de 1,17 plainte par 1 000 patients, et celles pour les hôpitaux, un taux de 1,42 plainte par 1 000 patients.
Fiscal Year	Quarter	Family/Patient Complaints	Hospital Complaints																																					
FY17-18	Q1	0.93	0.93																																					
FY17-18	Q2	0.18	0.88																																					
FY17-18	Q3	1.01	2.21																																					
FY17-18	Q4	0	3.08																																					
FY18-19	Q1	0.37	2.99																																					
FY18-19	Q2	0.19	1.33																																					
FY18-19	Q3	0.83	3.12																																					
FY18-19	Q4	0	2.38																																					

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																																				
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces																																								
Améliorer la qualité clinique	% des prises de température notées pour les cas : i) d'AVC, ii) de trauma, iii) de RCS (rétablissement de la circulation spontanée après un arrêt cardiaque).	90 %	<p>Quarterly Trend of Temperature Monitored</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Year/Quarter</th> <th>Stroke (%)</th> <th>Trauma (%)</th> <th>ROSC (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>4.9%</td> <td>16.2%</td> <td>31.3%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>2.0%</td> <td>29.4%</td> <td>63.6%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>20.4%</td> <td>34.5%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>32.3%</td> <td>54.2%</td> <td>86.4%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>12.1%</td> <td>27.2%</td> <td>81.0%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>23.5%</td> <td>44.3%</td> <td>78.9%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>25.9%</td> <td>52.5%</td> <td>87.5%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>24.4%</td> <td>40.7%</td> <td>78.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Year/Quarter	Stroke (%)	Trauma (%)	ROSC (%)	FY17-18 Q1	4.9%	16.2%	31.3%	FY17-18 Q2	2.0%	29.4%	63.6%	FY17-18 Q3	20.4%	34.5%	50.0%	FY17-18 Q4	32.3%	54.2%	86.4%	FY18-19 Q1	12.1%	27.2%	81.0%	FY18-19 Q2	23.5%	44.3%	78.9%	FY18-19 Q3	25.9%	52.5%	87.5%	FY18-19 Q4	24.4%	40.7%	78.9%	<p>La prise de la température fait partie de la prise des signes vitaux. Il est important de mesurer et de noter la température dans ces trois situations cliniques, car l'hyperthermie ou l'hypothermie peuvent mener à une détérioration de l'état du patient.</p>
		Year/Quarter		Stroke (%)	Trauma (%)	ROSC (%)																																		
FY17-18 Q1	4.9%	16.2%	31.3%																																					
FY17-18 Q2	2.0%	29.4%	63.6%																																					
FY17-18 Q3	20.4%	34.5%	50.0%																																					
FY17-18 Q4	32.3%	54.2%	86.4%																																					
FY18-19 Q1	12.1%	27.2%	81.0%																																					
FY18-19 Q2	23.5%	44.3%	78.9%																																					
FY18-19 Q3	25.9%	52.5%	87.5%																																					
FY18-19 Q4	24.4%	40.7%	78.9%																																					
90 %																																								
Améliorer la qualité clinique	% d'administration d'une analgésie appropriée durant le transport en cas : i) de trauma, ii) d'intubation (patients de > 18 ans), iii) d'intubation (enfants).	90 %	<p>Quarterly Trend of Analgesia Given</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Year/Quarter</th> <th>Trauma (%)</th> <th>Ventilated Adult (%)</th> <th>Ventilated Children (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>87.9%</td> <td>79.1%</td> <td>81.8%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>89.4%</td> <td>87.8%</td> <td>81.0%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>94.5%</td> <td>89.4%</td> <td>88.9%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>95.8%</td> <td>84.1%</td> <td>84.8%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>88.3%</td> <td>84.6%</td> <td>80.6%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>91.4%</td> <td>83.3%</td> <td>77.4%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>86.9%</td> <td>90.1%</td> <td>93.3%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>81.4%</td> <td>85.4%</td> <td>92.9%</td> </tr> </tbody> </table>	Year/Quarter	Trauma (%)	Ventilated Adult (%)	Ventilated Children (%)	FY17-18 Q1	87.9%	79.1%	81.8%	FY17-18 Q2	89.4%	87.8%	81.0%	FY17-18 Q3	94.5%	89.4%	88.9%	FY17-18 Q4	95.8%	84.1%	84.8%	FY18-19 Q1	88.3%	84.6%	80.6%	FY18-19 Q2	91.4%	83.3%	77.4%	FY18-19 Q3	86.9%	90.1%	93.3%	FY18-19 Q4	81.4%	85.4%	92.9%	<p>L'administration d'une analgésie appropriée est un facteur important pour le confort du patient durant le transport, en particulier en cas de trauma ou d'intubation. L'objectif est de réduire au maximum la douleur ressentie durant le transport.</p>
		Year/Quarter		Trauma (%)	Ventilated Adult (%)	Ventilated Children (%)																																		
FY17-18 Q1	87.9%	79.1%	81.8%																																					
FY17-18 Q2	89.4%	87.8%	81.0%																																					
FY17-18 Q3	94.5%	89.4%	88.9%																																					
FY17-18 Q4	95.8%	84.1%	84.8%																																					
FY18-19 Q1	88.3%	84.6%	80.6%																																					
FY18-19 Q2	91.4%	83.3%	77.4%																																					
FY18-19 Q3	86.9%	90.1%	93.3%																																					
FY18-19 Q4	81.4%	85.4%	92.9%																																					
90 %																																								

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																		
Possibilité d'amélioration : Sécurité du patient et du personnel																						
Améliorer la sécurité du patient	% de transports avec RCR	0,68 %	<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of CPR Given</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of CPR Given</caption> <thead> <tr> <th>Fiscal Year / Quarter</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>0.28%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>0.22%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>0.37%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>0.22%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>0.16%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>0.45%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>0.15%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>0.14%</td> </tr> </tbody> </table>	Fiscal Year / Quarter	Percentage	FY17-18 Q1	0.28%	FY17-18 Q2	0.22%	FY17-18 Q3	0.37%	FY17-18 Q4	0.22%	FY18-19 Q1	0.16%	FY18-19 Q2	0.45%	FY18-19 Q3	0.15%	FY18-19 Q4	0.14%	% de patients transportés ayant nécessité des compressions thoraciques, de la prise en charge par l'équipe de transport au transfert à l'établissement d'accueil. La cible cadre avec les données de la banque GAMUT (Ground and Air Medical Quality Transport) sur les programmes de transport d'adultes.
Fiscal Year / Quarter	Percentage																					
FY17-18 Q1	0.28%																					
FY17-18 Q2	0.22%																					
FY17-18 Q3	0.37%																					
FY17-18 Q4	0.22%																					
FY18-19 Q1	0.16%																					
FY18-19 Q2	0.45%																					
FY18-19 Q3	0.15%																					
FY18-19 Q4	0.14%																					
Améliorer la sécurité du patient	% d'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert des patients	80 % Données à partir du T3	<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Hand-Off Checklist Used</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of Hand-Off Checklist Used</caption> <thead> <tr> <th>Fiscal Year / Quarter</th> <th>Percentage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>74.72%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>79.13%</td> </tr> </tbody> </table>	Fiscal Year / Quarter	Percentage	FY18-19 Q3	74.72%	FY18-19 Q4	79.13%	% de patients transportés par Ornge pour lesquels l'utilisation d'une liste de vérification normalisée pour le transfert a été documentée. Cette liste de vérification est un nouvel outil, dont la mise en œuvre a commencé au T3.												
Fiscal Year / Quarter	Percentage																					
FY18-19 Q3	74.72%																					
FY18-19 Q4	79.13%																					

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																																													
Améliorer la sécurité du personnel	Taux d'accidents	< 5,50	<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Accident Frequency</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of Accident Frequency</caption> <thead> <tr> <th>Fiscal Year</th> <th>Quarter</th> <th>Frequency</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY17-18</td><td>Q1</td><td>4.68</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q2</td><td>3.55</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q3</td><td>3.38</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q4</td><td>7.63</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q1</td><td>2.02</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q2</td><td>6.38</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q3</td><td>6.12</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q4</td><td>12.24</td></tr> </tbody> </table>	Fiscal Year	Quarter	Frequency	FY17-18	Q1	4.68	FY17-18	Q2	3.55	FY17-18	Q3	3.38	FY17-18	Q4	7.63	FY18-19	Q1	2.02	FY18-19	Q2	6.38	FY18-19	Q3	6.12	FY18-19	Q4	12.24	Calculé selon une formule consacrée, cet indicateur permet la comparaison avec d'autres employeurs de l'industrie. Numérateur : total des blessures ou maladies enregistrées multiplié par 200 000, soit le nombre d'heures travaillées par 100 employés à temps plein, 40 heures par semaine, 50 semaines par an. Dénominateur : nombre d'heures travaillées par tous les employés pour l'année.																		
Fiscal Year	Quarter	Frequency																																															
FY17-18	Q1	4.68																																															
FY17-18	Q2	3.55																																															
FY17-18	Q3	3.38																																															
FY17-18	Q4	7.63																																															
FY18-19	Q1	2.02																																															
FY18-19	Q2	6.38																																															
FY18-19	Q3	6.12																																															
FY18-19	Q4	12.24																																															
Possibilité d'amélioration : Soins en temps opportun																																																	
Améliorer les délais	Temps passé à l'hôpital d'origine après le transfert à Ornge i) Patients intubés (intubation AVANT l'arrivée d'Ornge) ii) Patients intubés (intubation APRÈS l'arrivée d'Ornge) iii) Patients non intubés		<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Timely Care</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of Timely Care</caption> <thead> <tr> <th>Fiscal Year</th> <th>Quarter</th> <th>Vented (Before)</th> <th>Vented (After)</th> <th>Non-Ventilated</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>FY17-18</td><td>Q1</td><td>50</td><td>90</td><td>16</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q2</td><td>51</td><td>65</td><td>17</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q3</td><td>47</td><td>77</td><td>17</td></tr> <tr><td>FY17-18</td><td>Q4</td><td>50</td><td>100</td><td>19</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q1</td><td>46</td><td>99</td><td>16</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q2</td><td>45</td><td>84</td><td>16</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q3</td><td>45</td><td>90</td><td>17</td></tr> <tr><td>FY18-19</td><td>Q4</td><td>45</td><td>84</td><td>18</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"> ● Vented Patients (Intubated BEFORE Ornge arrival) ● Vented Patients (Intubated AFTER Ornge arrival) ● Non Ventilated Patients </p>	Fiscal Year	Quarter	Vented (Before)	Vented (After)	Non-Ventilated	FY17-18	Q1	50	90	16	FY17-18	Q2	51	65	17	FY17-18	Q3	47	77	17	FY17-18	Q4	50	100	19	FY18-19	Q1	46	99	16	FY18-19	Q2	45	84	16	FY18-19	Q3	45	90	17	FY18-19	Q4	45	84	18	Ce nouvel indicateur est mesuré à partir de la durée médiane en minutes. Le suivi des résultats est effectué sans cible définie.
Fiscal Year	Quarter	Vented (Before)	Vented (After)	Non-Ventilated																																													
FY17-18	Q1	50	90	16																																													
FY17-18	Q2	51	65	17																																													
FY17-18	Q3	47	77	17																																													
FY17-18	Q4	50	100	19																																													
FY18-19	Q1	46	99	16																																													
FY18-19	Q2	45	84	16																																													
FY18-19	Q3	45	90	17																																													
FY18-19	Q4	45	84	18																																													

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																																													
Améliorer les délais	Délai de réponse : % de départs des bases dans un délai acceptable		<p>Quarterly Trend of Overall Base Response Time</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of Overall Base Response Time Data</caption> <thead> <tr> <th>Year/Quarter</th> <th>RW Scene</th> <th>RW Interfacility</th> <th>FW</th> <th>Land Ambulance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>96%</td> <td>91%</td> <td>79%</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>99%</td> <td>90%</td> <td>83%</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>98%</td> <td>89%</td> <td>78%</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>100%</td> <td>88%</td> <td>77%</td> <td>64%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>96%</td> <td>89%</td> <td>83%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>96%</td> <td>90%</td> <td>81%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>100%</td> <td>89%</td> <td>71%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>98%</td> <td>90%</td> <td>73%</td> <td>78%</td> </tr> </tbody> </table>	Year/Quarter	RW Scene	RW Interfacility	FW	Land Ambulance	FY17-18 Q1	96%	91%	79%	72%	FY17-18 Q2	99%	90%	83%	74%	FY17-18 Q3	98%	89%	78%	76%	FY17-18 Q4	100%	88%	77%	64%	FY18-19 Q1	96%	89%	83%	73%	FY18-19 Q2	96%	90%	81%	60%	FY18-19 Q3	100%	89%	71%	65%	FY18-19 Q4	98%	90%	73%	78%	<p>Cet indicateur concerne la capacité des bases aériennes à répondre aux demandes en moins de 15 minutes (25 minutes s’il faut faire le plein). On entend par « délai de réponse » la période entre l’acceptation de la demande et la communication à la tour de contrôle.</p> <p>Cet indicateur concerne la capacité des bases terrestres à répondre aux demandes en moins de 10 minutes. On entend par « délai de réponse » la période entre la répartition par le centre de contrôle des opérations d’Ornge et le départ de l’ambulance terrestre de la base.</p>
	Year/Quarter	RW Scene		RW Interfacility	FW	Land Ambulance																																											
	FY17-18 Q1	96%		91%	79%	72%																																											
	FY17-18 Q2	99%		90%	83%	74%																																											
FY17-18 Q3	98%	89%	78%	76%																																													
FY17-18 Q4	100%	88%	77%	64%																																													
FY18-19 Q1	96%	89%	83%	73%																																													
FY18-19 Q2	96%	90%	81%	60%																																													
FY18-19 Q3	100%	89%	71%	65%																																													
FY18-19 Q4	98%	90%	73%	78%																																													
i) Hélicoptère (site d’intervention)	≥ 95 %																																																
ii) Hélicoptère (transport entre établissements)	≥ 90 %																																																
iii) Voilure fixe	≥ 90 %																																																
iv) Ambulance terrestre pour soins critiques	≥ 95 %																																																

Possibilité d’amélioration : Soins équitables

Améliorer la satisfaction des patient	% de transports de membres de la famille accompagnant un jeune patient (< 16 ans)		<p>Quarterly Trend for Pediatric Patients with Accompanying Family Member</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend for Pediatric Patients with Accompanying Family Member Data</caption> <thead> <tr> <th>Year/Quarter</th> <th>Air Transport</th> <th>Fixed Wing</th> <th>Interfacility RW</th> <th>Land</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>96%</td> <td>78%</td> <td>67%</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>92%</td> <td>74%</td> <td>72%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>87%</td> <td>80%</td> <td>76%</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>94%</td> <td>72%</td> <td>79%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>97%</td> <td>80%</td> <td>76%</td> <td>73%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>95%</td> <td>71%</td> <td>73%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>94%</td> <td>71%</td> <td>80%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>93%</td> <td>73%</td> <td>85%</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>	Year/Quarter	Air Transport	Fixed Wing	Interfacility RW	Land	FY17-18 Q1	96%	78%	67%	68%	FY17-18 Q2	92%	74%	72%	73%	FY17-18 Q3	87%	80%	76%	79%	FY17-18 Q4	94%	72%	79%	80%	FY18-19 Q1	97%	80%	76%	73%	FY18-19 Q2	95%	71%	73%	80%	FY18-19 Q3	94%	71%	80%	84%	FY18-19 Q4	93%	73%	85%	79%	<p>% de transports entre établissements de jeunes patients (moins de 16 ans) accompagnés par un membre de leur famille ou un adulte.</p>
	Year/Quarter	Air Transport		Fixed Wing	Interfacility RW	Land																																											
	FY17-18 Q1	96%		78%	67%	68%																																											
	FY17-18 Q2	92%		74%	72%	73%																																											
FY17-18 Q3	87%	80%	76%	79%																																													
FY17-18 Q4	94%	72%	79%	80%																																													
FY18-19 Q1	97%	80%	76%	73%																																													
FY18-19 Q2	95%	71%	73%	80%																																													
FY18-19 Q3	94%	71%	80%	84%																																													
FY18-19 Q4	93%	73%	85%	79%																																													
i) Transport aérien à partir d’une localité accessible uniquement par voie aérienne	100 %																																																
ii) Transport par voilure fixe à partir d’une localité accessible par voie terrestre	90 %																																																
iii) Transport par hélicoptère entre établissements à partir d’une localité accessible par voie terrestre	80 %																																																
iv) Transport par ambulance terrestre	90 %																																																

Objectif	Mesure/indicateur	Cible	Tendance	Commentaires																																																						
Possibilité d'amélioration : Soins efficaces																																																										
Améliorer la disponibilité	Disponibilité des ressources		<p style="text-align: center;">Quarterly Trend of Resource Availability</p> <table border="1"> <caption>Quarterly Trend of Resource Availability Data</caption> <thead> <tr> <th>Period</th> <th>FW Pilots</th> <th>RW Pilots</th> <th>LOC</th> <th>Vehicle Availability</th> <th>Base Availability</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FY17-18 Q1</td> <td>84%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>96%</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q2</td> <td>78%</td> <td>89%</td> <td>92%</td> <td>95%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q3</td> <td>74%</td> <td>91%</td> <td>89%</td> <td>94%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>FY17-18 Q4</td> <td>81%</td> <td>90%</td> <td>91%</td> <td>96%</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q1</td> <td>83%</td> <td>93%</td> <td>95%</td> <td>93%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q2</td> <td>80%</td> <td>91%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>87%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q3</td> <td>83%</td> <td>93%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>FY18-19 Q4</td> <td>86%</td> <td>94%</td> <td>95%</td> <td>96%</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>	Period	FW Pilots	RW Pilots	LOC	Vehicle Availability	Base Availability	FY17-18 Q1	84%	93%	94%	96%	99%	FY17-18 Q2	78%	89%	92%	95%	92%	FY17-18 Q3	74%	91%	89%	94%	90%	FY17-18 Q4	81%	90%	91%	96%	92%	FY18-19 Q1	83%	93%	95%	93%	88%	FY18-19 Q2	80%	91%	93%	94%	87%	FY18-19 Q3	83%	93%	94%	95%	84%	FY18-19 Q4	86%	94%	95%	96%	92%	<p>% de disponibilité simultanée des pilotes, des paramédicaux et de l'aéronef. Ornge tente de maximiser la disponibilité des pilotes, des paramédicaux et des aéronefs. Pour offrir la meilleure prestation de services possible, ces ressources doivent être disponibles simultanément. L'objectif est d'atteindre ce degré de fiabilité.</p>
	Period	FW Pilots		RW Pilots	LOC	Vehicle Availability	Base Availability																																																			
	FY17-18 Q1	84%		93%	94%	96%	99%																																																			
	FY17-18 Q2	78%		89%	92%	95%	92%																																																			
	FY17-18 Q3	74%		91%	89%	94%	90%																																																			
FY17-18 Q4	81%	90%	91%	96%	92%																																																					
FY18-19 Q1	83%	93%	95%	93%	88%																																																					
FY18-19 Q2	80%	91%	93%	94%	87%																																																					
FY18-19 Q3	83%	93%	94%	95%	84%																																																					
FY18-19 Q4	86%	94%	95%	96%	92%																																																					
% de disponibilité simultanée des trois ressources suivantes :	90 %																																																									
i) pilotes :																																																										
2 pilotes d'aéronef à voilure fixe	90 %																																																									
2 pilotes d'aéronef à voilure tournante	90 %																																																									
ii) 2 paramédicaux aériens en soins avancés	90 %																																																									
iv) aéronef	90 %																																																									