

RAPPORT ANNUEL D'ORNGE 2023-2024



Site Web

www.ornge.ca

Téléphone

1 800 251-6543

Télécopieur

647 428-2006

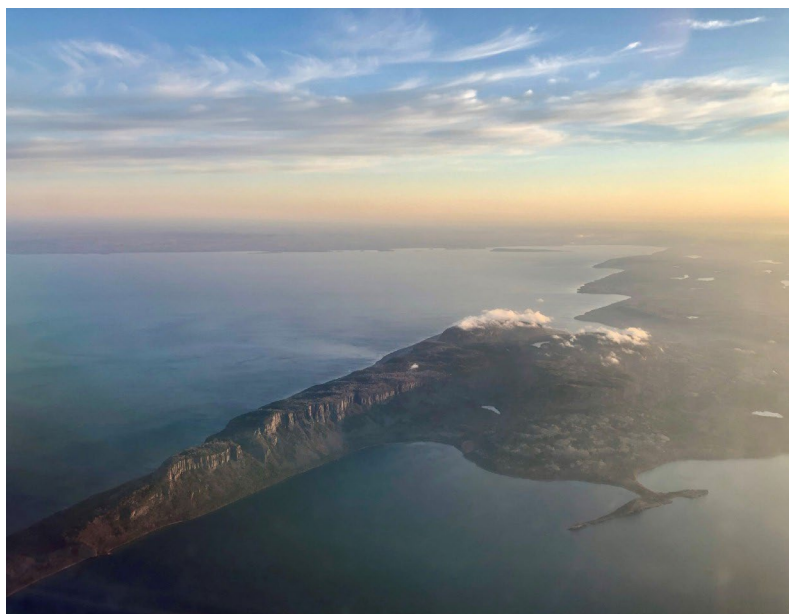
Adresse courriel

info@ornge.ca

Siège social d'Ornge

5310, promenade Explorer, Mississauga (Ontario)
L4W 5H8

RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE



En premier lieu, nous tenons à saluer les peuples autochtones de toutes les terres sur lesquelles nous nous trouvons aujourd'hui. Nous reconnaissons l'importance du territoire, notre demeure. Nous menons cette démarche pour réitérer notre volonté et notre responsabilité d'améliorer les relations entre nations et d'enrichir notre connaissance des peuples autochtones locaux et de leurs cultures. Aux quatre coins du pays, nous reconnaissons les terres ancestrales et le territoire traditionnel non cédé de tous les peuples inuits, métis et des Premières Nations qui y habitent. Prenons un moment de réflexion pour souligner les torts et les erreurs du passé et du présent et envisager comment chacun et chacune peut, à sa façon, essayer d'avancer dans un esprit de réconciliation et de collaboration.

TABLE DES MATIÈRES



Message du président-directeur général	04	Performance	18
Conseil d'administration	06	Survol des risques et facteurs liés à la performance	18
Équipe de la haute direction	07	État de préparation et rapidité d'intervention – Bilan	19
Qui nous sommes	08	Nos efforts d'amélioration	21
Mission, vision et valeurs	09	Notre équipe	22
Plan stratégique – iPropulsion 2021-2024	10	Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale de la gouverneure générale	22
Temps forts	12	Formation des paramédicaux d'Ornge	22
Renouvellement de la flotte à voilure fixe	12	Surspécialisation d'Ornge	24
TTSC dans le Golden Horseshoe	14	Présence au sein de la communauté	25
Transports pour santé mentale	14	Gestion des finances	27
L'équipe des opérations spéciales	15	Le mot de la fin à nos patients	29
Données, figures et rendement	15	Définitions	30
Transports de patients et d'équipes interétablissements	15		
Interventions auprès des patients	16		
Transports de patients par ressource	16		
Centre provincial d'autorisation du transfert des patients	17		
Télémédecine	17		
Santé Ontario – Réseau Trillium pour le don de vie	18		



Dr Homer Tien
Président-directeur général

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'exercice 2023-2024 a été une année de planification intense et d'investissements dans l'avenir, avec un vent de changements majeurs soufflant sur le système d'ambulances aériennes de l'Ontario.

Plus particulièrement, le gouvernement ontarien a investi dans l'initiative de renouvellement de la flotte à voilure fixe d'Ornge, ce qui nous permettra non seulement de remplacer nos huit aéronefs Pilatus PC-12 d'ancienne génération, mais aussi d'en acquérir quatre autres pour mettre en service deux nouveaux équipages d'ambulances aériennes à Sudbury. Ce projet aidera Ornge à assurer l'équité en santé, en particulier dans les communautés autochtones éloignées du nord de la province. Nous envisageons toujours l'acquisition d'aéronefs plus rapides et à grand rayon d'action pour servir des groupes particuliers de patients, notamment les enfants, les patients bariatriques et les patients nécessitant une oxygénation extracorporelle. Nous poursuivons aussi notre collaboration à des initiatives avec le ministère de la Santé pour garantir notre dotation en personnel afin d'être toujours prêts à intervenir.

Cette année a aussi apporté des améliorations plus immédiates pour la patientèle, dont l'ouverture d'une base de transport par ambulance terrestre pour soins critiques à Hamilton, offrant une nouvelle option de transport de patients gravement malades d'un hôpital à l'autre dans la région du Golden Horseshoe. En outre, des projets récents appuyant notre mission, comme l'équipe de transport spécialisée en santé mentale, le programme Transport de sang et l'équipe des opérations spéciales, poursuivent leur développement.

Cette année, iPropulsion, notre plan stratégique 2021-2024, tire sa révérence. Si notre équipe a abattu un travail colossal pendant cette période, nous refusons toutefois de nous reposer sur nos lauriers. Alors que nous embarquons dans un nouveau processus de planification stratégique, nous serons attentifs à notre rapidité d'intervention et à notre niveau de réponse tout en cherchant comment assurer notre présence quand nos partenaires du système de santé en ont le plus besoin.

Comme toujours, je suis extrêmement fier du dévouement de tous les membres de l'équipe Ornge, qu'ils œuvrent en première ligne ou en coulisses. Notre rapport annuel 2023-2024 donne un aperçu de notre rendement, présente certains de nos exploits et envisage l'année chargée et productive qui se profile à l'horizon.



CONSEIL D'ADMINISTRATION



Ian W. Delaney
Président



Charles A. Harnick
Administrateur



Patricia Lang
Administratrice



Maneesh Mehta
Administrateur



David Murray
Administrateur



Dr. Andrew Smith
Administrateur



Patricia (Trish) Volker
Administratrice



Dr. Annelind Wakegijig
Administratrice

ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



D' Homer Tien
Président-directeur général



Peter Cunnington
Directeur de l'exploitation, aviation



Wade Durham
Directeur de l'exploitation, opérations,
et directeur général adjoint



Abbie Hudson
Chef du personnel



Susan Kennedy
Avocate et secrétaire générale



Lorinda Lee
Chef des ressources humaines et des
relations industrielles



D' Bruce Sawadsky
Médecin chef



James MacDonald
Directeur, communications et affaires
publiques

QUI NOUS SOMMES

Ornge est un fournisseur de services d'ambulance aérienne et de transport pour soins critiques dans la province de l'Ontario. Nous sommes le plus important fournisseur de ces services au Canada. Ornge fait partie du système de soins provincial, qui fait le lien entre les communautés et les hôpitaux, et entre les hôpitaux communautaires et les centres de soins tertiaires. Pour mener ses activités, l'organisme emploie plus de 700 personnes, notamment des paramédicaux, des pilotes, des agents de communication, des médecins, des techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs, des formateurs et des employés de soutien.



Nos employés à temps plein et à temps partiel en chiffres :



235
paramédicaux



13
employés des opérations et de la
sécurité paramédicales



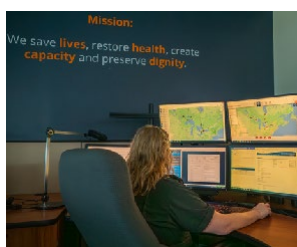
55
techniciens licenciés d'entretien d'aéronefs



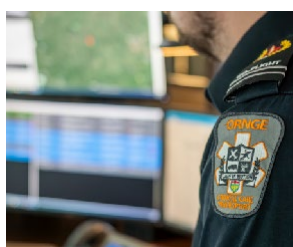
46
pilotes d'aéronef à voilure fixe



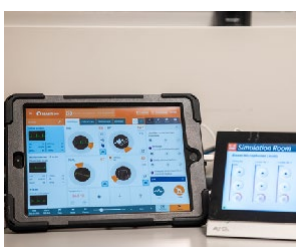
86
pilotes d'aéronef à voilure tournante



50
agents des communications (CCO)



28
employés du CCO et logistique



29 employés aux
affaires médicales



45
employés des opérations aériennes



18
gestion des bases



113
employés de l'administration et du soutien (RH, TI, finances, soutien aux décisions, etc.)

MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

Sauver des vies, redonner la santé, accroître la capacité et préserver la dignité.

Sauver des vies : Nos hélicoptères permettent de prodiguer des soins critiques sur place, pour sauver la vie de patients gravement malades ou blessés. Nos ambulances aériennes et terrestres effectuent des transferts d'urgence entre établissements pour sauver des patients et préserver l'intégrité de leurs membres. L'organisme coordonne en outre le transport aérien dans le cadre des activités du Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV). Il organise le transport aérien des équipes de chirurgie du RTDV et le transport des organes.

Redonner la santé : Ornge transporte ou coordonne le transport aérien de tous les patients en civière de l'Ontario afin qu'ils puissent subir une imagerie diagnostique ou consulter des spécialistes, dans le but de retrouver la santé.

Accroître la capacité : C'est Ornge qui se charge de rapatrier les patients vers des hôpitaux à proximité de leur lieu de vie lorsqu'ils ont besoin de transport aérien ou de soins critiques durant le transport. Cela permet de désengorger les hôpitaux et d'accroître leur capacité d'accueil pour les prochains patients gravement malades ou blessés.

Préserver la dignité : Ornge contribue à la dignité des patients en fin de vie en les ramenant auprès de leurs proches, dans leur collectivité, où qu'elle se trouve.

VISION

Les meilleurs soins, où que vous soyez

DEVISE

Sur la voie de l'équité en santé

NOS VALEURS

Bienveillance, respect, intégrité, sécurité et professionnalisme

PLAN STRATÉGIQUE – iPROPULSION 2021-2024

En 2020, nous avons publié notre plan stratégique ambitieux iPropulsion, brillamment mis à exécution par notre équipe malgré les défis de la pandémie de COVID-19. Ornge a déployé le programme Transport de sang pour améliorer les issues de santé pendant le transport, s'est efforcé d'accélérer les délais d'accès aux soins pour les cas gravissimes et a mené le projet pilote d'équipe spécialisée en santé mentale afin de fournir des soins adaptés tout en réduisant les temps d'attente.

Une analyse de nos besoins opérationnels, menée à l'occasion de la COVID-19, nous a incités à demander des ressources et du personnel supplémentaires au gouvernement. Leur déploiement dans les cinq prochaines années permettra à Ornge d'améliorer les délais et les issues de santé pour la patientèle dans toute la province.

Ornge prépare actuellement son prochain plan stratégique, qui sera dévoilé à l'automne 2024.

Volets de notre hélice stratégique

iP1

Invention
de
pratiques

iP2

Innovation
dans les
processus

iP3

Intégration
provinciale

iP4

Inspiration
pour notre
personnel

L'axe central de l'hélice stratégique se fonde sur le caractère sûr de toutes les activités. On peut représenter cet axe par l'acronyme **SAFE** :

Sûr

La sécurité aérienne, la sécurité des patients et la sécurité du personnel seront toujours au cœur de notre travail.

Axé sur la transparence

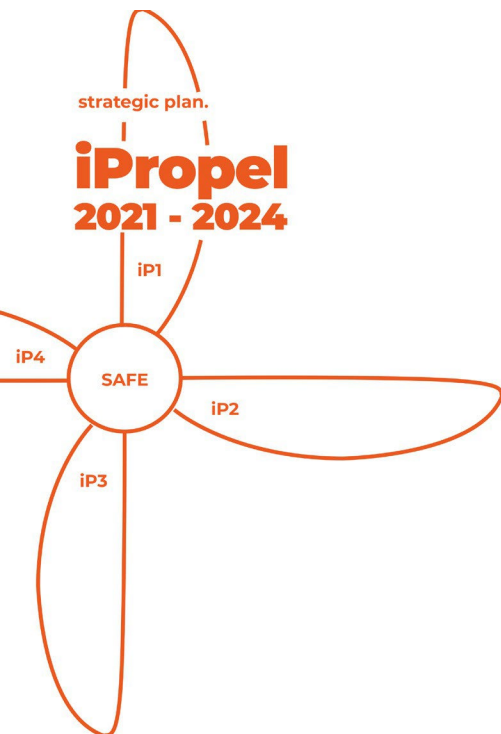
Nous rendrons des comptes et ferons preuve de transparence dans toutes nos actions et décisions.

Fiscalement responsable

Nous sommes les gardiens de fonds publics. Nous ferons preuve de responsabilité fiscale dans notre utilisation de ces fonds en vue de remplir notre mission et de concrétiser notre vision.

Équitable

Nous nous efforcerons de favoriser l'équité en santé en améliorant l'accès aux soins, en particulier pour les groupes vulnérables.



Nous ferons aussi la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein de l'organisme en tendant la main à nos employés appartenant à ces groupes, en les encourageant et en leur offrant du mentorat.

Pour en savoir plus sur notre plan stratégique, consulter ornge.ca/stratplan

TEMPS FORTS

Renouvellement de la flotte à voilure fixe



En novembre, le gouvernement ontarien a annoncé un investissement historique pour le Programme d'ambulances aériennes.

À partir de 2026, Ornge remplacera ses huit ambulances aériennes à voilure fixe PC-12 par des aéronefs nouvelle génération et en achètera quatre supplémentaires pour disposer de deux nouveaux équipages disponibles en tout temps sur la base de Sudbury. Cette amélioration du service répond à un besoin croissant de transport aéromédical, en particulier dans le nord-est de l'Ontario et dans les communautés autochtones éloignées qui parsèment la province.

Depuis son entrée dans la flotte d'ambulances aériennes de l'Ontario en 2009, le Pilatus PC-12 s'est démarqué par ses performances, sa fiabilité et sa polyvalence, permettant à Ornge d'assurer des transports et des soins de qualité dans toute la province. Partout dans le monde, les plus de 2 000 appareils PC-12 sont employés pour des missions variées, y compris comme ambulances aériennes par le Royal Flying Doctor Service de l'Australie, et par les forces de l'ordre, notamment par la Gendarmerie royale du Canada.



« Investir dans de nouveaux avions à la fine pointe est une autre façon pour nous d'accélérer l'interconnexion de la population ontarienne des collectivités en régions rurales et éloignées avec les soins dont elle a besoin, au moment où elle en a besoin, pour les années à venir. »

Sylvia Jones
Ministre de la Santé

”

« Le partenariat du service d'ambulance aérienne d'Ornge est crucial pour fournir des soins à plus de 15 000 personnes dans la région des baies James et d'Hudson. Je salue la décision du gouvernement d'élargir la flotte d'Ornge pour que tous les patients, en particulier les plus difficiles d'accès, puissent recevoir les soins dont ils en ont besoin en temps voulu. »

Lynne Innes
Présidente-directrice générale de la Weeneebayko Area Health Authority

“

TTSC dans le Golden Horseshoe



Pour répondre à un besoin croissant de services de transport de patients dans la région du Golden Horseshoe, Ornge a ouvert une nouvelle base permanente de transport terrestre pour soins critiques (TTSC) à Hamilton en septembre. Des paramédicaux en soins critiques y travaillent 12 heures par jour, 7 jours sur 7 pour transporter des patients gravement malades d'un hôpital à l'autre, principalement dans le corridor Hamilton-Halton-Niagara. Cette nouvelle installation, qui comprend un garage à ambulance triple flambant neuf, s'ajoute aux bases de TTSC d'Ornge dans la province : Mississauga, Peterborough, Ottawa et, depuis l'automne 2022, Chatham-Kent.

La base de Hamilton partage ses locaux avec CritiCall Ontario, le service de consultation d'urgence et d'orientation du patient ouvert en tout temps pour médecins en milieu hospitalier. L'emplacement de l'établissement apporte de nombreux avantages, comme un accès direct à l'autoroute afin de se rendre rapidement dans les hôpitaux de la région.

Transports pour santé mentale



Basée au hangar de Thunder Airlines à Thunder Bay, l'équipe de transport spécialisée en santé mentale, est disponible 12 heures par jour, 7 jours sur 7. Elle est composée d'une infirmière autorisée expérimentée ayant suivi une formation spécialisée en santé mentale, de même que de personnel de sécurité formé ayant de l'expérience dans les milieux de soins. Elle compte aussi un paramédical aérien en soins primaires sur tous les vols. L'équipe effectue seulement des transports liés à la santé mentale.

Après un projet pilote réussi, l'équipe est devenue permanente. En 2023-2024, elle a prodigué des soins spécialisés en santé mentale lors de 327 transports, soit 26 % de plus que l'année précédente. Pendant cet exercice, l'équipe a amélioré la qualité des soins assurés à une grande partie des patients transportés, en n'utilisant que rarement la sédation et la contention physique. L'équipe a transporté 95 patients qui auraient auparavant relevé des aéronefs à voilure fixe d'Ornge, venant ainsi accroître la capacité du système.

L'équipe des opérations spéciales



L'équipe des opérations spéciales d'Ornge, composée de paramédicaux spécialement formés, a été créée en 2022-2023 pour le transport des cas complexes, graves et inhabituels : soins médicaux dans des conditions opérationnelles difficiles, maladies infectieuses, oxygénation extracorporelle, patients bariatriques et autres cas spécialisés.

L'équipe des opérations spéciales a effectué sa première mission le 11 décembre 20223 en transportant un patient pédiatrique, mission suivie de deux autres à ce jour. L'équipe a aussi développé ses capacités, notamment avec l'acquisition d'une EpiShuttle (unité de confinement adaptée aux ambulances aériennes) et une formation sur le transport de pathogènes spéciaux.

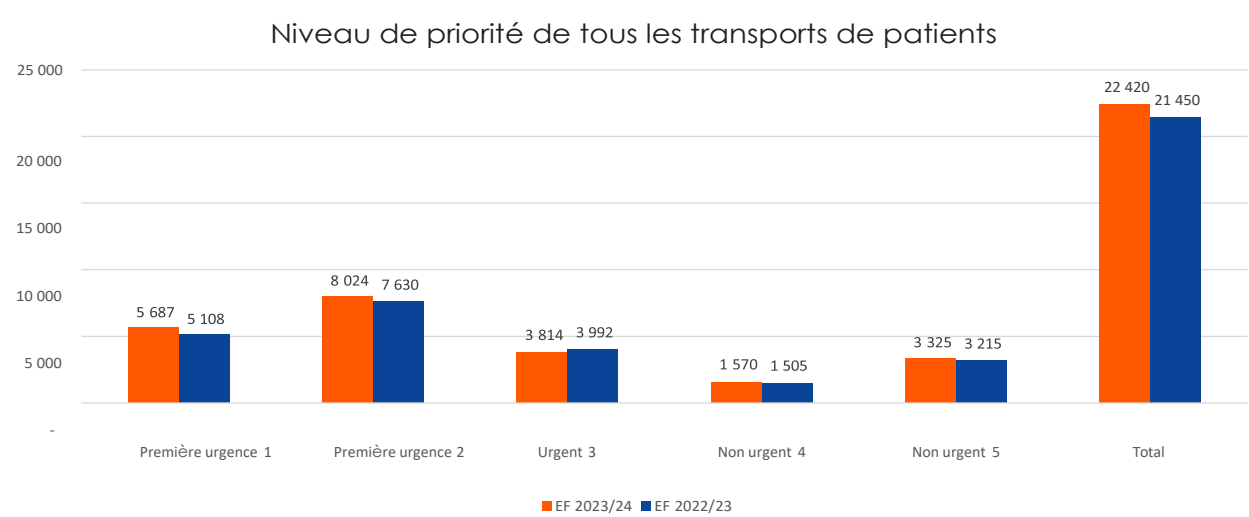
DONNÉES, FIGURES ET RENDEMENT

Transports de patients et d'équipes interétablissements

		2023-2024	2022-2023
Aéronefs à voilure fixe (Ornge et transporteurs visés par une entente permanente)	Nombre de transports	10 477	10 327
	Distance totale parcourue	18 595 729	18 198 281
	Kilométrage moyen par transport	1 780	1 762
Aéronefs à voilure tournante	Nombre de transports	2 818	2 803
	Distance totale parcourue	1 133 315	1 117 956
	Kilométrage moyen par transport	402	399
Ambulances terrestres pour soins critiques	Nombre de transports	3 516	3 702
	Distance totale parcourue	495 450	515 956
	Kilométrage moyen par transport	141	139

Interventions auprès des patients

En 2024, Ornge a transporté avec services 22 420 patients, une augmentation de 4,5 % par rapport à l'année précédente. Environ 5 % de ces patients ont été transportés à partir du lieu d'intervention (ou d'un lieu d'intervention modifié), ce qui représente une baisse de 1 % par rapport à 2023. Les 95 % restants étaient des transferts entre établissements, pourcentage qui est resté inchangé.



Transports de patients par ressource

Véhicule	Nombre de transports	Pourcentage du total global
Aéronefs à voilure tournante	4 231	19 %
Aéronefs à voilure fixe	3 165	14 %
Transporteurs visés par une entente permanente	7 344	33 %
Transport terrestre d'Ornge	6 249	28 %
Toronto Paramedic Services	1 271	5 %
Autres**	160	1 %

** Vols réguliers, services paramédicaux locaux avec du personnel médical d'Ornge, Manitoba LifeFlight, unité maritime (Moosonee)

Patients de groupes particuliers transportés

	EF 2023-2024	EF 2022-2023
Oxygénation extracorporelle (voie terrestre)	9	11
Oxygénation extracorporelle (voie aérienne)	< 5	< 5
Ballon de contrepulsion intra-aortique (voie terrestre)	30	46
Ballon de contrepulsion intra-aortique (voie aérienne)	8	5
Bariatrie	682	704
Santé mentale	823	766
Néonatalité	286	245

Ornge collabore étroitement avec des partenaires hospitaliers et les services paramédicaux municipaux pour transporter les groupes particuliers de patients, relevant notamment de l'oxygénation extracorporelle, de la bariatrie (poids supérieur ou égal à 120 kilogrammes) et d'équipements spécialisés comme un ballon de contrepulsion intra-aortique.

Centre provincial d'autorisation du transfert des patients

Le Centre provincial d'autorisation du transfert des patients (CPATP) est financé par le ministère de la Santé et administré pour son compte par Ornge. Il publie en ligne un outil de dépistage des maladies respiratoires à utiliser avant tout transfert entre établissements de l'Ontario et gère la base de données sur les transferts de patients au sein de la province. Chaque transfert dans la province de l'Ontario se voit attribuer un numéro.



315 965 numéros de transfert ont été attribués pendant l'EF 2023-2024.

Télémédecine

En partenariat avec CitiCall Ontario, Ornge offre des services de télémédecine renforcés dans la province. Conformément à cette entente, un médecin de n'importe quel hôpital ontarien peut communiquer avec un urgentiste, un intensiviste ou un pédiatre d'Ornge pour obtenir de l'aide pour la prise en charge d'un patient. Le service n'est pas réservé aux patients atteints de la COVID-19 : il peut servir pour ceux qui reçoivent des soins critiques ou de courte durée généraux.

Les médecins spécialisés en transport sanitaire d'Ornge ont offert **217** consultations en télémédecine cette année.



Santé Ontario – Réseau Trillium pour le don de vie

Ornge est responsable du transport lié à la greffe d'organes en vertu d'un contrat avec le Réseau Trillium pour le don de vie (RTDV, qui fait partie de Santé Ontario), l'organisme de dons d'organes et de tissus de l'Ontario. En 2023-2024, Ornge a reçu 484 demandes du RTDV.

Une demande du RTDV peut générer plusieurs demandes en lien avec la greffe d'organes. Par exemple, une demande de service du RTDV pour un donneur d'organes (foie et rein) à Ottawa peut générer trois demandes en lien avec la greffe d'organes :

une demande de transport de l'équipe de greffe de Toronto à Ottawa, une demande de transport de l'équipe et d'un organe extrait (foie) vers Toronto et une demande de transport pour un autre organe extrait (rein) vers London. Pendant la période visée par le présent rapport, les 484 demandes du RTDV ont généré 403 demandes complétées en lien avec la greffe d'organes. En outre, 29 dons d'organes de personnes vivantes ont été demandés, dont 27 (93 %) qui ont été traités.



PERFORMANCE

Survol des risques et facteurs liés à la performance

Ornge sert chaque année une patientèle plus nombreuse. Le volume d'appels a encore pris de l'ampleur, pour atteindre 22 420 (+ 4,5 % cette année). Ornge apporte toujours aux patients les soins nécessaires 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les autres grands indicateurs d'Ornge portent sur le délai avant le transport des patients. Plusieurs facteurs doivent être réunis pour qu'une base Ornge soit prête à assurer un transport : une équipe composée de deux paramédicaux et de deux pilotes pour une base aérienne, et deux paramédicaux et un véhicule fonctionnel pour une base terrestre. Si les ressources sont moindres, le délai de transport est plus long.

Si notre organisme est sorti de la pandémie de la COVID-19 en position de force, plusieurs facteurs alourdissent encore l'état de préparation. Ils comprennent notamment

un marché de l'emploi tendu, en particulier pour les paramédicaux et les pilotes d'aéronefs à voile, en raison de phénomènes sectoriels. Comme la plupart des organismes de santé, Ornge a connu des difficultés pour recruter et fidéliser des ressources humaines en santé. Côté aviation, les efforts de recrutement effrénés des compagnies aériennes ont créé un marché de l'emploi très concurrentiel.



État de préparation et rapidité d'intervention – Bilan

Beaucoup de variables ont une incidence sur la rapidité d'intervention : disponibilité et entretien des ressources, dotation, conditions météorologiques, distance entre la base et le lieu d'intervention. Si nous ne pouvons influencer des facteurs tels que la météo, d'autres, comme les effectifs, sont des priorités d'amélioration dans tout l'organisme.

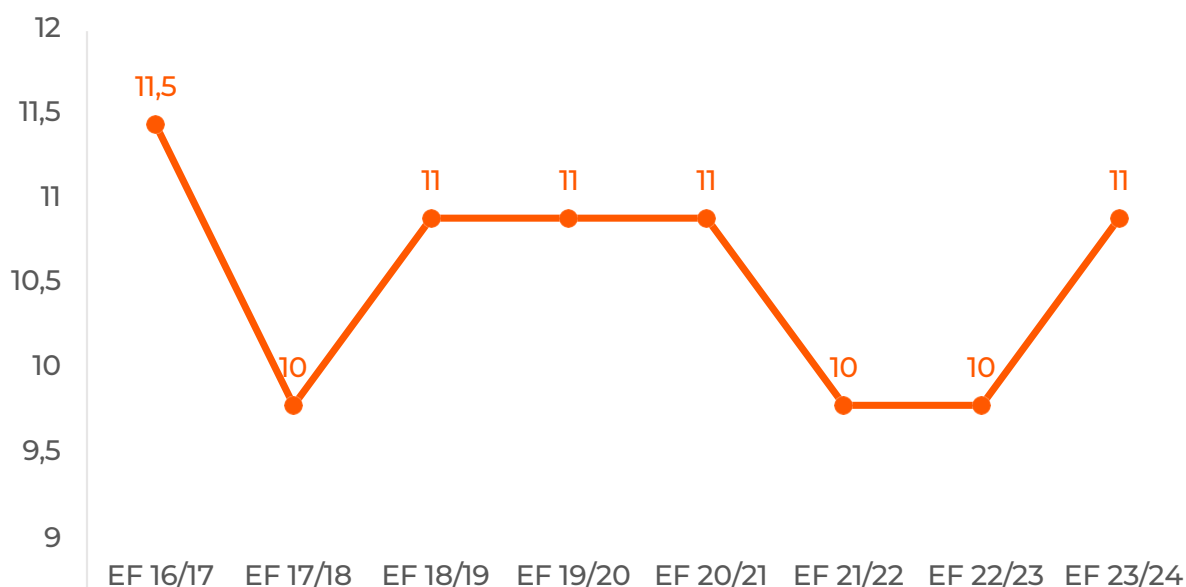
Deux indicateurs éclairent notre situation actuelle.



Temps de réponse médian pour les interventions sur les lieux d'un trauma avec un aéronef à voilure tournante (minutes)

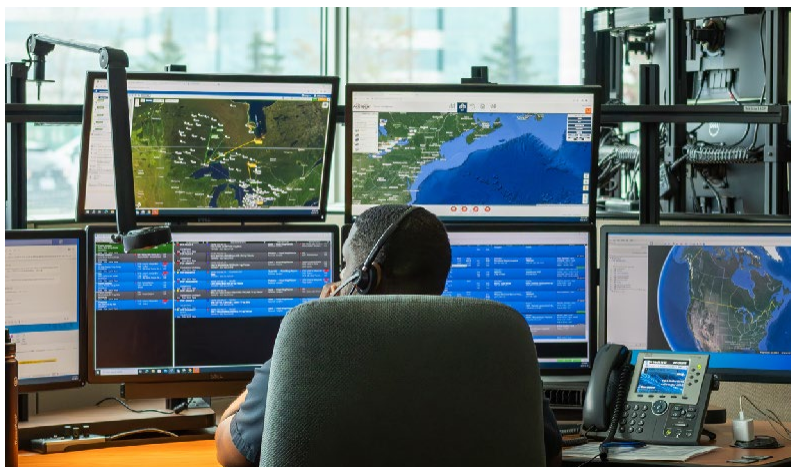
Comme tous les services paramédicaux, Ornge intervient sur les lieux de traumatismes majeurs. Si les victimes répondent aux exigences des Air Ambulance Utilization Standards et des Field Trauma Triage Guidelines, les centres intégrés de répartition des ambulances (CIRA) feront une demande d'intervention sur les lieux de l'incident à l'aide d'un hélicoptère d'Ornge. Ces demandes représentent environ 6 % de nos interventions. Dans de telles situations, notre temps de réponse est crucial.

La figure ci-dessous montre le temps de réponse médian (50^e centile) d'Ornge pour les interventions sur les lieux d'un trauma où la vie est en jeu. Ce temps de réponse représente le temps écoulé entre la demande d'intervention des CIRA et le moment où l'hélicoptère est sur la piste et demande l'autorisation de décollage auprès de la régulation de la circulation aérienne. Il reste stable depuis quelques années, grâce, entre autres, à des effectifs de pilotes d'hélicoptères constants.



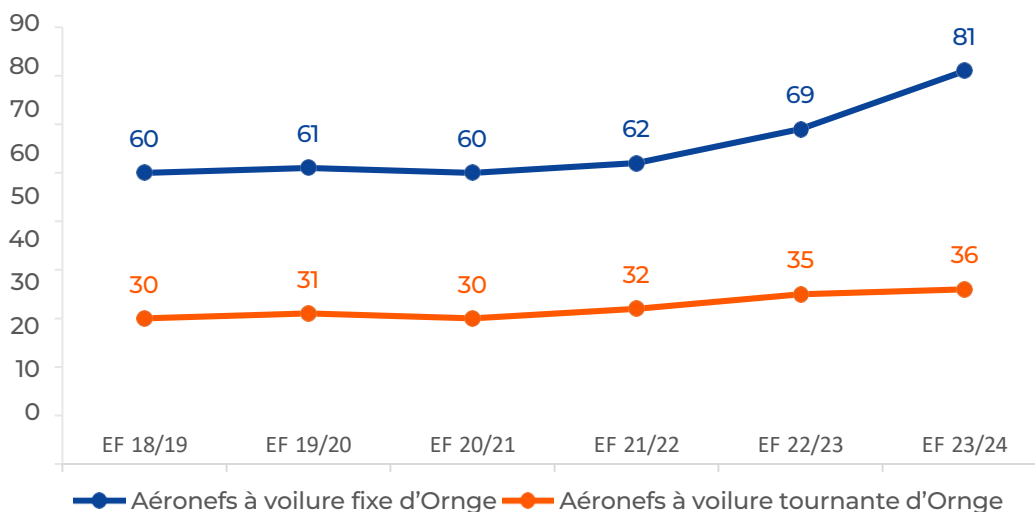
Temps de réponse médian aux cas de première urgence 1 entre établissements

Lorsque chaque minute compte – lorsqu'une vie ou un membre est en jeu –, ce qui importe pour les patients et les intervenants est notre capacité constante à décoller rapidement pour amener le patient là où il recevra les soins critiques nécessaires. Le temps d'intervention est influencé par les longues distances à parcourir pour le transport (plus de 1 700 km en moyenne pour un aéronef à voilure fixe), l'obligation d'attendre que les ambulances terrestres aient effectué leur transport entre l'aéroport et l'hôpital, le volume de transferts et les conditions météo.



Le temps d'intervention correspond au temps écoulé entre le moment où le CCO a terminé de recueillir les renseignements sur un patient et celui où l'équipe d'Ornge commence à se diriger vers ce dernier (décollage, ou triage et redirection de l'aéronef pour un transfert), ou lorsque l'équipe médicale d'Ornge va chercher un patient dans un établissement de soins.

Temps médian de réponse aux cas de première urgence 1, tendance annuelle – entre établissements



Comme pour les interventions sur les lieux, le temps de réponse aux cas de première urgence 1 reste stable pour les hélicoptères, mais nombre de facteurs mentionnés plus haut ont fait augmenter celui des aéronefs à voilure fixe au cours des dernières années.



Plan d'amélioration de la qualité

Les plans d'amélioration de la qualité (PAQ) d'Ornge, dont le dernier est disponible sur notre site Web, présentent beaucoup de nos principaux indicateurs de performance. Le PAQ sert de cadre de suivi pour les principaux aspects touchant la prestation de services de l'organisation, comme l'expérience du patient, les soins, la pratique clinique et les services opérationnels. Les indicateurs du PAQ, établis chaque année, font écho aux priorités d'Ornge et incluent certaines des possibilités d'amélioration mises en évidence. Le PAQ de cette année est disponible en anglais sur le site [Ornge.ca](https://www.ornge.ca).



0021

Nos efforts d'amélioration

Pour répondre aux défis, Ornge agit sur plusieurs fronts.

- Le marché de l'emploi en effervescence et les plans d'expansion d'Ornge ont rendu encore plus indispensable un bassin de personnel compétent et motivé. En plus de notre processus standard de recrutement de paramédicaux, nous nous tournons vers le marché international. Cette année, une campagne de recrutement internationale a mené à l'embauche de 24 paramédicaux venus de pays comme l'Australie, la Nouvelle-Zélande, l'Irlande, l'Afrique du Sud et le Royaume-Uni. Deux ont déjà pris leurs fonctions, 12 commenceront au début du printemps et les autres occupent différents emplois et intégreront Ornge dans les mois à venir.
- De même, Ornge mène des démarches fructueuses de recrutement de pilotes d'aéronefs à voilure tournante à l'international. À ces efforts s'ajoutent notre participation à des salons professionnels et de l'emploi destinés aux pilotes dans toute la province, ainsi qu'une recherche d'approches innovantes pour positionner Ornge comme un employeur de premier plan dans le secteur.
- Cette année, des professionnels de la santé réglementés vont étoffer un système solide fondé sur les paramédicaux. Avec SkyCare, Ornge mettra en place un programme de personnel infirmier autorisé de vol (IA de vol), pour que cette profession de santé rejoigne l'équipage des ambulances aériennes de SkyCare. Cela permettra une planification plus souple des effectifs pour les interventions moins critiques, en particulier dans les communautés autochtones éloignées.
- Ornge a encouragé d'autres transporteurs privés à obtenir la certification d'ambulance aérienne ontarienne dans l'espoir d'élargir le bassin d'aéronefs de partenaires contractuels disponibles au quotidien.

NOTRE ÉQUIPE

Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale de la gouverneure générale

La Médaille pour services distingués des services d'urgence médicale de la gouverneure générale récompense des professionnels des services d'urgence médicale préhospitaliers qui ont accompli leurs fonctions de manière exemplaire en faisant preuve d'une conduite irréprochable, de diligence et d'efficacité.

Lors d'une cérémonie à Blue Mountain en septembre, cinq membres du personnel d'Ornge ont reçu une médaille pour leurs 20 ans de service. Félicitations à Chris Andersson, Marc Bechard, Michael Curry, Darrin Veilleux et Chris Vickery.



Lors d'une cérémonie à Queen's Park en décembre, sept membres du personnel d'Ornge ont reçu une barrette pour leurs 30 ans de service. Félicitations à Paul Richard, David Maynard, Peter Zanon, Rob Teranishi, Mike Chad, Brad MacArthur et Matt Midaugh.



Formation des paramédicaux d'Ornge

En 2023-2024, la nouvelle approche d'Ornge de développement professionnel continu (DPC) des paramédicaux a connu son deuxième cycle complet, tandis que les programmes de formation de base en soins critiques ont tourné à plein régime. Le département des affaires cliniques ajuste en permanence l'approche de formation des paramédicaux pour répondre aux besoins des apprenants et de l'organisme. Le DPC est ainsi devenu un programme plus global fondé sur un modèle plus décentralisé et s'appuyant sur l'expertise considérable de nos paramédicaux et médecins spécialisés en transport sanitaire sur le terrain, tout en mettant à profit l'apprentissage asynchrone. Le DPC est toujours mené

par nos responsables de la pratique clinique (RPC). Les RPC sont chargés de l'orientation clinique, de la direction et du perfectionnement des paramédicaux et des apprenants dans un milieu d'apprentissage basé sur la pratique. Ils travaillent dans toutes les bases et réalisent des activités selon divers types d'apprentissages, comme l'apprentissage en classe, l'apprentissage par la simulation, le préceptorat fondé sur la pratique et le mentorat par des pairs. En plus de leurs fonctions de formateurs, les RPC continuent à exercer leur travail clinique en tant que paramédicaux en soins critiques.



Développement professionnel continu (DPC) dans les bases hospitalières

Ornge est l'une des huit bases hospitalières régionales de l'Ontario (7 terrestres, 1 aérienne). Une base hospitalière dirige, oriente et conseille la prestation de soins préhospitaliers d'urgence au sein du vaste système pluridisciplinaire de services de santé d'urgence dans la collectivité. Elle joue un rôle de formation, d'assurance qualité, de développement et de conseil auprès des paramédicaux et autres premiers répondants.

La base hospitalière d'Ornge a organisé plusieurs simulations et examens oraux de certification initiale, réussis par 70 paramédicaux, 17 paramédicaux aériens en soins primaires (5 de plus que l'année dernière), 18 paramédicaux terrestres en soins avancés (22 de moins que l'année dernière) et 35 paramédicaux en soins critiques (22 de plus que l'année dernière – le plus grand nombre à ce jour).

En plus des activités de certification, la base hospitalière effectue les audits d'assurance qualité exigés par le ministère et assure, avec d'autres services d'Ornge, des enquêtes, des démarches d'amélioration de la qualité et divers rapports. En 2023, dans le cadre de notre programme de DPC, les paramédicaux ont participé à une journée de simulation en groupe consacrée aux patients adultes (45 journées au total, 6 de plus que l'année précédente) et à une autre centrée sur la pédiatrie (46 journées au total, 10 de plus que l'année précédente), ont suivi des formations à la base animées par leur RPC ainsi que des formations asynchrones en ligne et ont accompagné un médecin spécialisé en transport sanitaire (MSTS).

Pendant l'intervention, le MSTS présente un programme d'enseignement défini en amont et évalue la performance des paramédicaux.

En outre, 9 séances de DPC en personne (1 de moins que l'année précédente) ont été organisées pour les paramédicaux en soins primaires certifiés par la base hospitalière. En tout, 28 paramédicaux (13 de plus que l'année précédente) ont réobtenu leur statut de paramédicaux aériens en soins avancés ou en soins critiques, après une absence de la pratique clinique.

Formation de base

Ornge est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de formation des paramédicaux en soins critiques pour la province de l'Ontario.

Ce programme poursuit son évolution par une évaluation et une conception solides pour réaliser plusieurs objectifs. D'abord, il est conçu selon les principes et les pratiques de programmes de troisième cycle plus traditionnels. Ensuite, il permet d'accueillir plus de cohortes d'étudiants, ce qui augmente les volumes de formation. En outre, même s'il peut prendre en charge de multiples cohortes, il vise à réduire la quantité de déplacements requis aux étudiants, ce qui leur permet de contribuer davantage à la dotation en personnel opérationnel et augmente le nombre de jours de formation par la simulation dans leur collectivité d'origine. Enfin, selon un modèle d'étayage pour l'acquisition de compétences et la formation, les paramédicaux prennent part à quatre semestres d'une résidence en soins critiques, ce qui leur permet, à l'échelle organisationnelle de contribuer plus rapidement au niveau général de soins prodigués par Ornge, et à l'échelle individuelle, de faire profiter leurs connaissances et compétences en soins critiques plus tôt à leurs patients.

Cette année, Ornge a accueilli deux cohortes en soins critiques, portant à 80 le nombre d'étudiants qui acquièrent des compétences au cours des quatre semestres de la résidence.



SURSPÉCIALISATION D'ORNGE

Profil de la Dr^e Melissa Bouwsema, participante au programme de surspécialisation en médecine d'urgence préhospitalière et transport sanitaire

Qu'est-ce qui vous a attirée dans le programme de surspécialisation?

Mes parents se sont rencontrés dans le programme d'ambulance paramédicale du NAIT et, enfant, je les entendais toujours parler de leur travail, de sorte que je me suis naturellement intéressée à la médecine préhospitalière et extrahospitalière. J'adore m'occuper de malades et de blessés en situation critique, et je suis à mon meilleur en équipe : le programme de surspécialisation constituait pour moi un excellent moyen d'ajouter une corde à mon arc.

À quoi ressemblent vos journées comme participante au programme?

Le programme tourne beaucoup autour des interventions cliniques, alors je passe le plus clair de mon temps avec les équipes de vol. Les quarts de travail commencent à 7 h ou à 19 h. Quand tout le monde est là, l'équipe de vol vérifie systématiquement les équipements et les sacs afin de s'assurer qu'on est prêt pour le premier appel. Après, ça dépend des jours... Parfois, on a un peu de temps morts dont on profite pour organiser des formations spontanées, discuter de cas particuliers, faire de l'exercice ou juste reprendre notre souffle. D'autres fois, je suis chanceuse si j'ai le temps d'ingurgiter une barre de protéine et de prendre une gorgée d'eau entre deux appels. Le quart se termine après 12 heures, ou plus tard si on doit revenir à la base.

Comment trouvez-vous cette expérience?

J'apprends beaucoup! Il y a tant de choses à savoir pour s'occuper d'un patient hors d'un hôpital où le cadre est (relativement) structuré. En tant que médecin, je dois apprendre à faire des choses que je laissais avant aux infirmières ou à l'inhalothérapeute. C'est un bel exercice d'humilité, mais mes collègues sont des

pédagogues très patients.

Qu'est-ce que vous aimeriez retirer de votre expérience?

Je suis vraiment heureuse d'acquérir des compétences qui feront de moi une meilleure coéquipière de retour à l'hôpital. En réanimation, je comprendrai beaucoup mieux ce que je demande à mon équipe lorsque c'est moi qui suis responsable!

Sinon, au-delà de mes apprentissages, j'espère contribuer à l'évolution du programme, qui prend corps de plus en plus depuis le projet pilote de 2021. J'apprends encore à connaître l'organisation et ce que je peux y apporter, mais je compte bien me rendre utile et ne jamais cesser d'apprendre pendant mon année.

Plus d'informations sur le programme de surspécialisation d'Ornge sont disponibles sur la page ornge.ca/fellowship (en anglais).



PRÉSENCE AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ

Tournoi de golf du Programme d'ambulances aériennes

Ornge a organisé le quatrième tournoi de golf annuel du Programme d'ambulances aériennes! Pour la quatrième année consécutive, l'événement était complet, avec 148 golfeurs – des employés, fournisseurs et parties prenantes d'Ornge – et a permis de récolter presque 20 000 \$ pour la Weeneebayko Area Health Authority et la Weeneebayko Foundation.



Campagne de sécurité des drones

Ornge a déployé une campagne et une vidéo de sensibilisation à la sécurité des drones. Pour ne pas retarder le transport et les soins des patients, ces appareils, dangereux pour les ambulances aériennes, ne doivent pas survoler les lieux d'urgence, les plateformes d'hélicoptère et les aéroports.



Balado Precision d'Ornge

Animé par Mike Longeway, directeur des affaires cliniques et paramédical aérien en soins critiques et Justin Smith, paramédical aérien en chef, le balado a été consacré à l'histoire d'un patient, au programme Transport de sang en partenariat avec le Centre Sunnybrook des sciences de la santé, à la performance des équipes et à l'oxygénation extracorporelle.



Journée « Invitons nos jeunes au travail »

À l'occasion de la journée « Invitons nos jeunes au travail », Ornge a accueilli des élèves de neuvième année pour les inciter à penser leur éducation dans le prisme du monde du travail. Avec un groupe des Toronto Paramedic Services, les élèves ont visité notre base de Toronto et rencontré des pilotes, des techniciens d'entretien d'aéronefs et des paramédicaux qui leur ont parlé de leur travail au sein d'Ornge.



CHUM Christmas Wish

Grâce aux dons généreux de notre personnel et de nos partenaires à l'aéroport Billy-Bishop, Ornge a recueilli plus de 10 000 \$ pour la campagne CP24 CHUM Christmas Wish! La campagne de cette année a généré la collecte de jouets la plus réussie depuis le début de notre participation.



Programme de paniers des Fêtes de la Société d'aide à l'enfance de Thunder Bay

La base de Thunder Bay a parrainé une famille du programme de paniers des Fêtes de la Société d'aide à l'enfance (SAE) de Thunder Bay. À partir de l'information sur la famille et de la lettre au Père Noël de chaque enfant, les membres du personnel de la base ont choisi des cadeaux pour la famille ainsi que des vêtements pour les enfants. La famille a aussi reçu des cartes-cadeaux d'un supermarché local pour s'offrir un festin de Noël.



Plongeon d'ours polaire de Thunder Bay

Huit braves – des membres du personnel de la base de Thunder Bay et leurs proches – ont plongé dans le lac Supérieur, collectant ainsi plus de 4 000 \$ pour des organismes de bienfaisance locaux, dont les Olympiques spéciaux de Thunder Bay, l'INCA, PRO Kids et le Centre communautaire d'alimentation Roots.



Tournoi de hockey des premiers répondants du Nord-Ouest de l'Ontario

Des employés et des amis des bases Ornge de Thunder Bay et Sioux Lookout ont participé au Tournoi de hockey des premiers répondants du Nord-Ouest de l'Ontario à Thunder Bay.





GESTION DES FINANCES

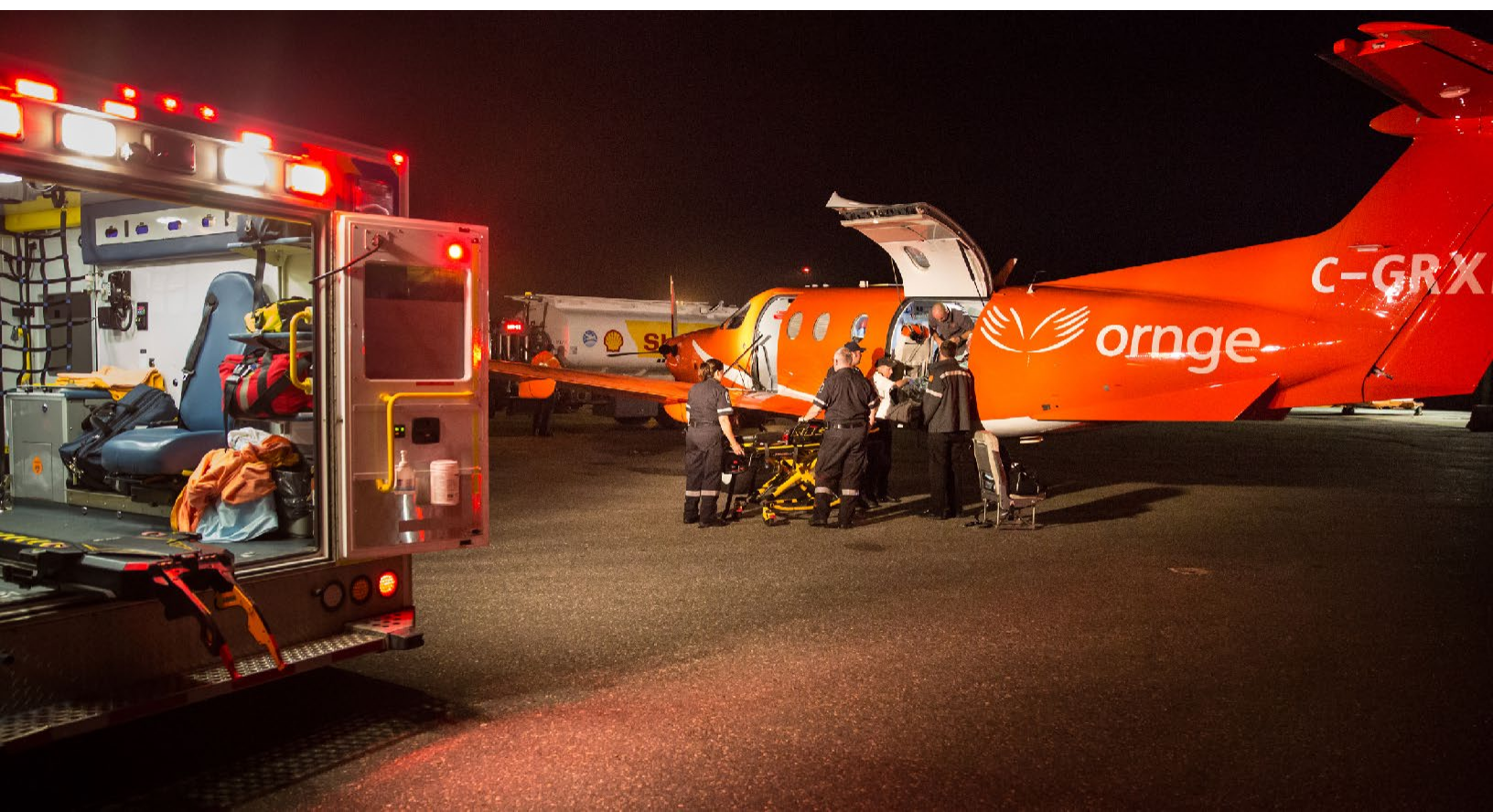
Durant l'exercice 2023-2024, Ornge a reçu un total de 305 millions de dollars du ministère de la Santé (financement annuel et ponctuel) pour offrir des services d'ambulances aériennes et d'ambulances terrestres pour soins critiques, ainsi que 8,5 millions de dollars d'Ontario Santé pour le transport des organes et des équipes responsables des greffes.

Nous poursuivons notre mission de fournir aux patients un accès rapide et sécuritaire à des soins de santé avec la plus grande efficacité possible.

Notre plan stratégique accorde une importance capitale à la rigueur budgétaire dans la poursuite de nos activités, dans le but de veiller à ce que les fonds publics qui nous sont confiés soient utilisés à bon escient. La hausse des coûts d'exploitation de nos appareils, la fluctuation des prix du carburant, l'évolution des marchés du travail et le coût des services associés à nos obligations de remboursement existantes sont des exemples de défis que nous avons dû surmonter et que nous continuerons à gérer au cours de la prochaine année.

(en milliers de dollars canadiens)	2024	2023
PRODUITS		
Programme de transport médical du ministère de la Santé de l'Ontario	287 202 \$	228 302 \$
Programme de transport terrestre pour soins critiques	17 400	14 815
Financement pour la lutte contre la COVID-19	355	3 209
Autres produits	12 224	7 014
	317 181	253 340
DÉPENSES		
Salaires, avantages sociaux et autres coûts de main-d'œuvre	99 192	88 156
Dépenses liées au transporteur et à la flotte	108 920	92 247
Fournitures, installations et autres	23 423	20 915
Programme de transport terrestre pour soins critiques	17 400	14 815
Dépenses liées à la lutte contre la COVID-19	339	3 209
Intérêts	11 534	12 178
Amortissement des immobilisations	12 550	12 043
	273 358	243 563
Excédent des produits sur les dépenses avant les autres produits	43 823	9 777
AUTRES PRODUITS (DÉPENSES)		
(Réduction de valeur) et (perte) gain sur sortie d'immobilisation	(436)	1
(Perte) COVID-19 : sortie d'immobilisation, montant net	(16)	-
Excédent des produits sur les dépenses	43 371	9 778
Déficit net à l'ouverture de l'exercice	-16 735	-26 513
SURPLUS NET (DÉFICIT) À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE	26 636 \$	(16 735 \$)

	(en milliers de dollars canadiens)	31 mars 2024	31 mars 2023
ACTIFS			
Liquidités		44 901 \$	19 892 \$
Autres actifs à court terme		30 856	20 499
Actifs à court terme		75 757	40 391
Liquidités soumises à restrictions		473	473
Contrat d'entretien et autres		10 787	10 854
Immobilisations		167 398	162 980
ACTIFS TOTAUX		254 415 \$	214 698 \$
PASSIFS			
Dettes d'exploitation et autres passifs à court terme		35 895 \$	27 171 \$
Tranche de la dette à long terme		13 266	12 539
Passifs à court terme		49 161	39 710
Dette à long terme		177 836	190 951
PASSIFS TOTAUX		226 997	230 661
Surplus (déficit) net		26 636	-16 735
Gains de réévaluation non matérialisés		782	772
PASSIFS TOTAUX ET SURPLUS (DÉFICIT) NET		254 415 \$	214 698 \$



LE MOT DE LA FIN À NOS PATIENTS

Je m'appelle Charli, j'ai 10 ans et je suis une battante greffée du foie. En juillet 2023, je faisais un délicieux souper barbecue avec ma famille sur la terrasse. Le soleil brillait de mille feux. Pendant le repas, mon père a souhaité regarder mes yeux et m'a demandé si je me sentais bien. Il a même dit à ma mère de regarder. Ils ont remarqué que le blanc de mes yeux était jaunâtre. J'ai dit à mes parents que je n'avais pas été aux toilettes depuis environ cinq jours et que mon urine était sombre comme du thé. Nous avons immédiatement arrêté de manger pour nous précipiter aux urgences locales de Sioux Lookout.



Le médecin nous a reçus dès notre arrivée. Il a posé des questions de routine et a dit que j'avais sûrement une grippe. Quand mon père l'a incité à regarder le jaunissement de mes yeux, il a commandé un bilan sanguin et des examens en vitesse. Quelques heures plus tard, on a dit à mon père que mes enzymes hépatiques étaient vraiment anormales pour mon âge. Après neuf heures de discussions avec différents hôpitaux, Ornge nous a transportés à l'Hôpital pour enfants de Winnipeg.

J'ai rencontré Andrew, qui fait partie de votre équipe de transport sanitaire.



Il est cool! Il était très bavard, il m'a raconté plein d'histoires et m'a parlé de ce qu'il aime faire. Grâce à lui, je me suis sentie à l'aise pendant le vol. À notre arrivée à l'hôpital, il a continué à jouer au tic-tac-toe et au pendu avec moi. C'était génial de les rencontrer, lui et toute l'équipe.

Après cinq jours à Winnipeg, j'ai reçu un diagnostic d'insuffisance hépatique aiguë et il a fallu me transférer à l'hôpital SickKids de Toronto. J'ai été opérée le 27 juillet 2023, et je me remets bien. Nous tenons à vous remercier d'avoir fait

partie de mon parcours.

Avec toute notre affection,
MERCI!

- Charli Alexa
Gabrielle
Barrato-
Yewchyn



DÉFINITIONS

Intervention modifiée : Il y a intervention modifiée lorsque le personnel d'Ornge est envoyé à un hôpital communautaire, à un aéroport local ou à un autre site d'atterrissage qui n'est pas l'emplacement de l'incident.

Interventions sur les lieux : Les interventions sur les lieux sont des transports effectués par hélicoptère à partir de l'emplacement géographique d'un incident.

Transports entre établissements : Les transports entre établissements se font entre les établissements de soins de santé, y compris les hôpitaux et les infirmeries.

Première urgence 1 : Phase critique (ou comportant des risques imminents de détérioration) qui requiert des interventions intensives et immédiates dans les quatre heures suivant la demande de transfert, conformément à la Politique concernant les malades en phase critique de la province.

Première urgence 2 : Phase critique ou menaçant des fonctions importantes qui requiert des interventions médicales rapides. Elle concerne les patients ayant une maladie ou une blessure aiguë et dont l'état risque de se détériorer.

Urgent 3 : Situation clinique qui pourrait devenir un grave problème nécessitant une intervention d'urgence.

Non-urgent 4 : Situation clinique aiguë traitée et stabilisée à l'établissement d'origine et qui nécessite une consultation à un niveau de soins supérieur.

Non-urgent 5 : Situation clinique qui peut être aiguë sans être urgente ou qui pourrait faire partie d'un problème chronique.



RAPPORT ANNUEL D'ORNGE 2023-2024

