



Satisfaction globale

Environ **99,7 %** des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge:

98,3% ont été satisfaits qu'on les appelle par leur nom lors des communications

99,5% étaient satisfaits du professionnalisme de l'équipe de soins de santé

99,4% étaient satisfaits de la propreté de l'aéronef ou de l'ambulance

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 soins de santé
- + Environ **96 %** 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 visée, **42,6 %** ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **57,4 %**, par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Chatham, Peterborough, Hamilton).



Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **2714** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **684** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants:

9.7 %	Ottawa	13.1 %	Thunder Bay	0.3 %	Hamilton-CCLT
5.2 %	Ottawa-CCLT	12.2 %	Sudbury	2.8 %	Sioux Lookout
11.1 %	London	17 %	Toronto	11.8 %	Timmins
0.2 %	Moosonee	4.7 %	GTA-CCLT	1 %	Timmins-PCLA
1.6 %	Kenora	3.5 %	Chatham-CCLT	5.8 %	Peterborough-CCLT

Possibilités d'amélioration

La 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
-  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
-  Fournir une explication facile à comprendre sur les procédures médicales
-  Inclure la patiente ou le patient dans les conversations concernant les soins
-  Améliorer l'organisation et la rapidité du transport

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
-  A tout fait pour soulager la douleur
-  A expliqué le processus de transport à la famille
-  Ont fait preuve de courtoisie et de professionnalisme et ont bien collaboré ensemble