Sondage sur la satisfaction des patients

Sondage sur la satisfaction des patients – du 1er janvier au 31 décembre 2022

# 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 transport.
* Environ 90 % des participants ont indiqué avoir eu la possibilité de parler à leur famille avant ou après le transport.

# Satisfaction globale

Environ 99,6 % des répondants étaient satisfaits et avaient une opinion favorable des services offerts par Ornge :

* 98 % ont été satisfaits qu’on les appelle par leur nom lors des communications;
* 98 % étaient satisfaits du professionnalisme de l’équipe de transport;
* 99 % 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, **42 %** ont été transportés par un équipage de nos bases du Nord (Moosonee, Kenora, Thunder Bay, Sudbury, Sioux Lookout, Timmins), et **58 %**, par un équipage de nos bases du Sud (Ottawa, London, Toronto, Chatham, Peterborough).

## Répartition des équipages de vol par emplacement

Parmi les **2 617** sondages sur la satisfaction des patients distribués, **717** ont été remplis et renvoyés des emplacements suivants :

* 10,0 % Ottawa
* 6,9 % Ottawa – Programme de transport terrestre pour soins intensifs
* 9,8 % London
* 0 % Moosonee
* 1,9 % Kenora
* 13,6 % Thunder Bay
* 9,8 % Sudbury
* 17,9 % Toronto
* 5,2 % RGT – Programme de transport terrestre pour soins intensifs
* 2,1 % Chatham – Programme de transport terrestre pour soins intensifs
* 4,4 % Sioux Lookout
* 11,9 % Timmins
* 1,2 % Timmins – Programme de transport terrestre pour soins primaires
* 5,9 % Peterborough – Programme de transport terrestre pour soins intensifs

# 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 peurs;
* Améliorer l’organisation et la rapidité du transport.

# Forces des services

Au sujet des forces d’Ornge, les participants ont mentionné les éléments suivants :

* L’équipe de transport a fait preuve de dignité, de respect, de compassion et d’empathie envers moi;
* Les membres de l’équipe de transport ont fait preuve de courtoisie et de professionnalisme et ont bien collaboré ensemble;
* Les patients ont mentionné avoir confiance en l’équipe de 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 32,3 % pour 2021 et 2022. Les sondages sont réalisés par un tiers.