Sondage à l’intention des partenaires en soins de santé : hôpitaux

# Utilisation des services

Dans le cadre de nos efforts constants pour améliorer nos services, nous avons mené des sondages auprès de **divers intervenants.** Ces sondages ont été conçus pour recueillir des renseignements qui nous aideront à **continuer d’améliorer** **nos services et de répondre aux besoins ciblés.**

* Le taux de satisfaction à l’égard de la répartition, plus précisément du professionnalisme du personnel du centre de contrôle des opérations, était de 97 %.
* Le taux de satisfaction à l’égard du professionnalisme de l’équipe médicale d’Ornge était de 93 %.
* 91 % de tous les répondants des hôpitaux avaient une opinion favorable d’Ornge.

# Satisfaction globale

Environ 88 % des répondants étaient globalement satisfaits par Ornge :

* Taux de satisfaction de 97 % à l’égard du niveau de soins fourni par l’équipe médicale d’Ornge
* 94 % des répondants savaient quelques fois, la plupart du temps ou toujours pourquoi Ornge avait refusé un cas.
* Taux de satisfaction de 78 % à l’égard de la communication entre l’équipe médicale d’Ornge et le personnel

# Profil démographique des participants

## Poste des participants

Les rôles des 75 participants des hôpitaux à l’échelle de la province étaient répartis comme suit :

* 38 % – Membres du personnel
* 11 % – Gestionnaires d’unité
* 18 % – Gestionnaires intermédiaires ou principaux
* 14 % – Médecins
* 9 % – Autres
* 10 % – Chefs du personnel ou d’un service

## Emplacement des participants

Parmi tous les répondants des hôpitaux, 31 % étaient situés dans le Nord de l’Ontario, et 69 %, dans le Sud de l’Ontario.

# Possibilités d’amélioration

La rétroaction fournie a permis de mettre en évidence des possibilités d’amélioration temporelles :

* Délai d’intervention
* Délai d’enregistrement des demandes de transfert
* Délai de préparation des patients pour le transport

# Forces des services

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

* Excellente communication
* Personnel compétent et qualifié
* Ressources et expertise en matière de soins critiques

Il s’agit du septième sondage annuel mené par Ornge auprès d’intervenants. Toutes les données recueillies sont confidentielles. Aucun renseignement personnel sur les répondants ne sera recueilli ou divulgué.