

Ornge assure le transport sanitaire entre établissements de santé ainsi qu'à partir de lieux d'urgence. Si vous vous apprêtez à utiliser nos services, nous aimerions vous fournir des renseignements pour vous aider à vous préparer.

- **Notre mission**
- **Nos véhicules**
- **Urgence du transport**
- **Retour à la maison**
- **Contraintes des pilotes**
- **Membres de la famille**
- **Autres services d'urgence**
- **Éléments à considérer**

## ► NOTRE MISSION

Ornge offre des services d'ambulance aérienne et de transport terrestre pour soins intensifs aux patients malades ou blessés. Dans le ciel comme au sol, notre mission consiste à fournir des soins à nos patients ainsi qu'un transport sécuritaire pour qu'ils obtiennent les soins de santé dont ils ont besoin.

## ► NOS VÉHICULES

Vous serez transporté à bord d'un hélicoptère, d'un avion ou d'une ambulance terrestre. Le centre de contrôle des opérations d'Ornge déterminera le véhicule et l'équipe les plus appropriés pour assurer votre transport.

## ► URGENCE DU TRANSPORT

Comme tout service d'urgence, Ornge doit établir un ordre de priorité en fonction de l'urgence des transports. Nous utilisons une vaste gamme d'outils pour bien comprendre les besoins des patients durant le transport. À partir de votre état de santé, nous utiliserons un algorithme pour déterminer le degré d'urgence de votre situation et le niveau de soins nécessaire.

Un médecin spécialisé en transport sanitaire examinera votre dossier médical et communiquera au besoin avec votre médecin pour s'assurer que la bonne équipe vous accompagne.

Le centre de contrôle des opérations communiquera avec votre fournisseur de soins et l'avisera des délais prévus.

Il se peut que les plans de transport changent pour différentes raisons : météo, ressources disponibles, transport terrestre repoussé, etc. Le centre de contrôle des opérations avisera votre fournisseur de soins de tout changement ou retard.

## ► RETOUR À LA MAISON

Les patients devant retourner à leur hôpital communautaire pour continuer à recevoir des soins pourraient devoir être accompagnés par une escorte médicale. Le cas échéant, c'est le fournisseur de soins qui doit présenter une demande de transport, selon la procédure établie.

À leur sortie de l'hôpital, les patients doivent organiser eux-mêmes leur retour et payer leur transport.

## ► CONTRAINTES DES PILOTES

C'est au capitaine de l'aéronef que reviennent toutes les décisions touchant la sécurité des passagers et de l'équipe. Il évaluera entre autres les facteurs suivants :

- Contraintes météorologiques
- Conditions à l'aéroport
- Besoins en carburant
- Restrictions de poids

Le pilote utilisera ces renseignements pour décider s'il accepte ou non la mission, s'il fait monter un membre de la famille à bord et s'il transporte des bagages.

### ► MEMBRES DE LA FAMILLE

Nous sommes conscients que la participation de votre famille est un élément important de vos soins. Pour décider si un membre de votre famille peut vous accompagner, l'équipe tient compte des éléments suivants :

- Votre état de santé
- L'espace en cabine, le carburant et le poids des équipements, des passagers et des escortes médicales

Lorsque le patient est un enfant, Ornge fait tout en son pouvoir pour qu'un membre de la famille puisse l'accompagner.

### ► AUTRES SERVICES D'URGENCE

Ornge fait souvent appel à des services d'ambulance terrestre pour transporter les patients entre l'hôpital et l'aéroport ou la plateforme d'hélicoptère. Ces services peuvent toutefois être ralentis en raison d'appels d'urgence dans leur secteur, ce qui entraîne des retards.

Le cas échéant, le centre de contrôle des opérations s'occupera de fournir des mises à jour quant aux délais.

### ► ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER

Vous ou un membre de votre famille êtes transporté par Ornge ? Prenez note des éléments suivants :

1. Seul un petit bagage à main est permis. La décision d'accepter ou non un article personnel relève entièrement du pilote.
2. Dans la plupart des cas, les gros objets tels que les fauteuils roulants, les marchettes et les générateurs d'oxygène portatifs ne peuvent pas être transportés à bord des aéronefs. Veuillez à établir une solution de rechange avec votre fournisseur de soins avant votre départ.

3. Il n'y a pas de toilettes dans nos aéronefs.
4. Habillez-vous confortablement en fonction de la température, et prévoyez des vêtements pour le retour.
5. Vous pouvez apporter une collation (aucune nourriture n'est fournie).
6. Apportez de l'argent ou une carte de crédit en cas de dépenses imprévues.
7. Apportez une pièce d'identité délivrée par le gouvernement qui serait, en cas de besoin, acceptée par les grandes compagnies aériennes.

Notre **représentant des patients** est là pour répondre à vos questions au sujet d'Ornge.

Communiquez avec lui durant les heures normales d'ouverture à [care@ornge.ca](mailto:care@ornge.ca) ou au **705 268-5011**.

Vous pouvez également consulter notre portail Healthcare Partner en ligne au [www.ornge.ca/patients](http://www.ornge.ca/patients).