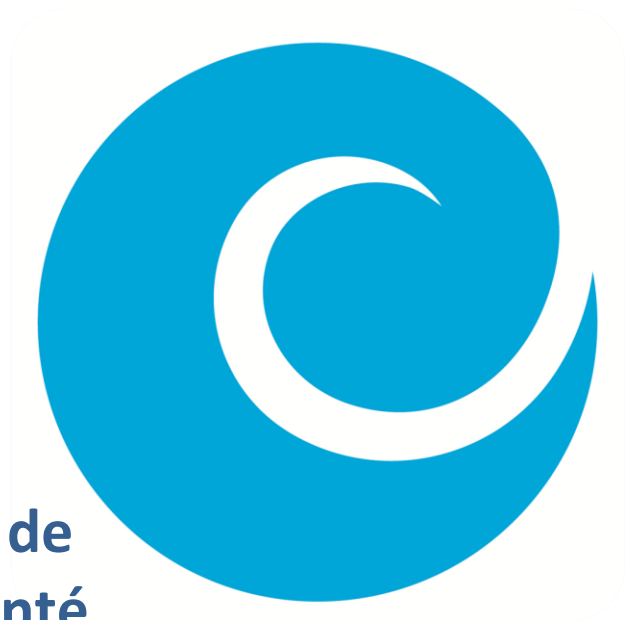


Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Résultats du sondage effectué du 3 au 28 novembre 2014

Comité sur la Qualité des Services

16 janvier 2015



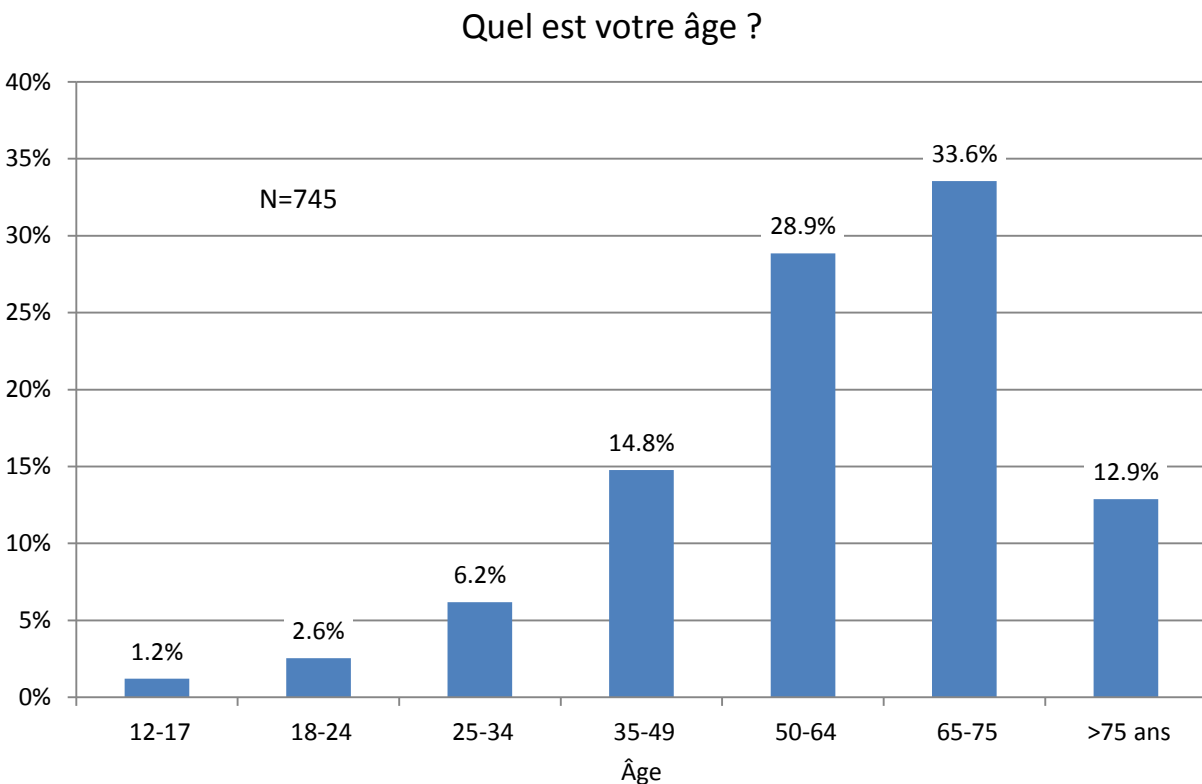
Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

Le comité de qualité des services, avec l'approbation de la direction générale, a évalué la satisfaction de la clientèle du Centre de santé communautaire de l'Estrie. Le sondage a été effectué dans les cinq sites du 3 au 28 novembre 2014.

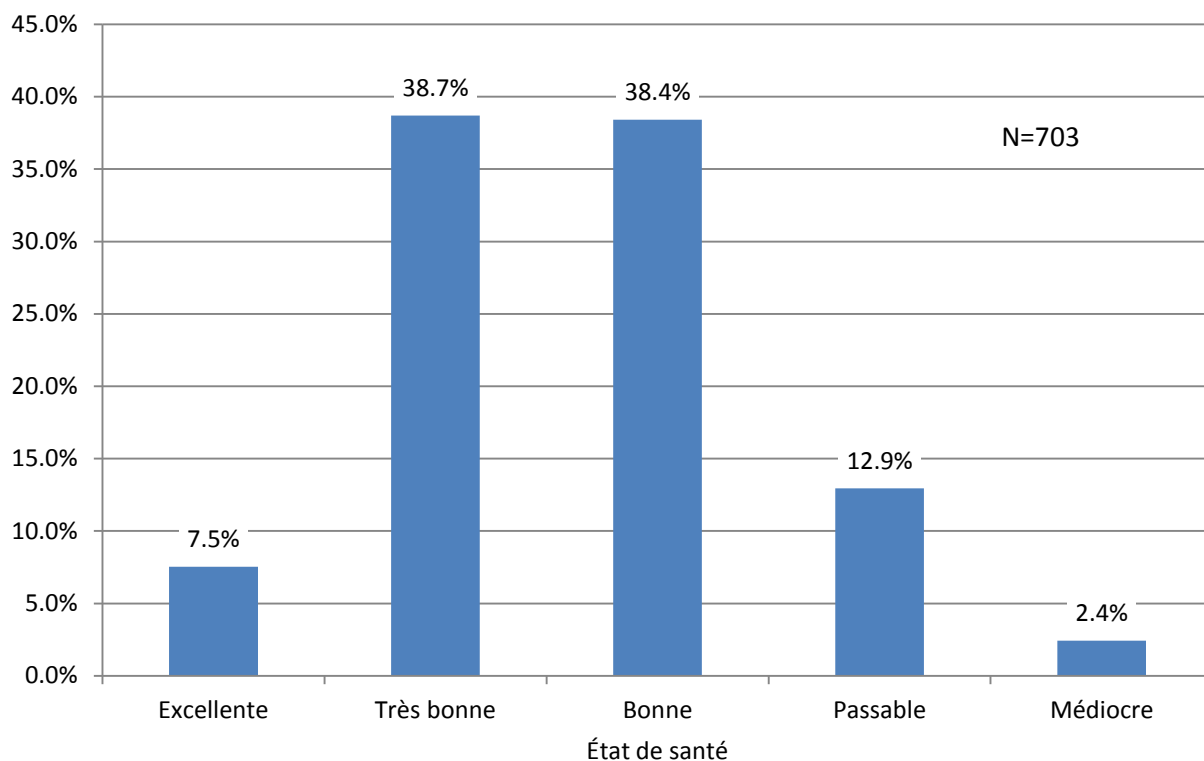
Un total de 828 sondages ont été complétés par des clients selon la répartition suivante: 196 répondants au site d'Alexandria (23.7 %), 154 à Bourget (18.6 %), 324 à Cornwall (39.1 %), 110 à Crysler (13.3 %) et 44 à Embrun (5.3 %). Le nombre de répondants est significativement plus élevé qu'en 2013 (403 répondants), malgré un questionnaire beaucoup plus long (7 pages vs. 2 pages). Certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certaines questions; aux fins d'analyses statistiques, les réponses manquantes (vides) ne sont pas comptabilisées et affectent donc le compte total.

Le sondage comportait plusieurs sections principales, chacune couvrant un sujet important pour le CSCE et/ou son plan d'amélioration de la qualité : accès, soins centrés sur le client, équité, confidentialité, satisfaction face aux services reçus, et communication.

Les quelques premières figures décrivent les caractéristiques démographiques de l'échantillon. Environ deux tiers des répondants étaient de sexe féminin (487/735, 65.0 %). La figure suivante illustre la distribution d'âge des répondants :



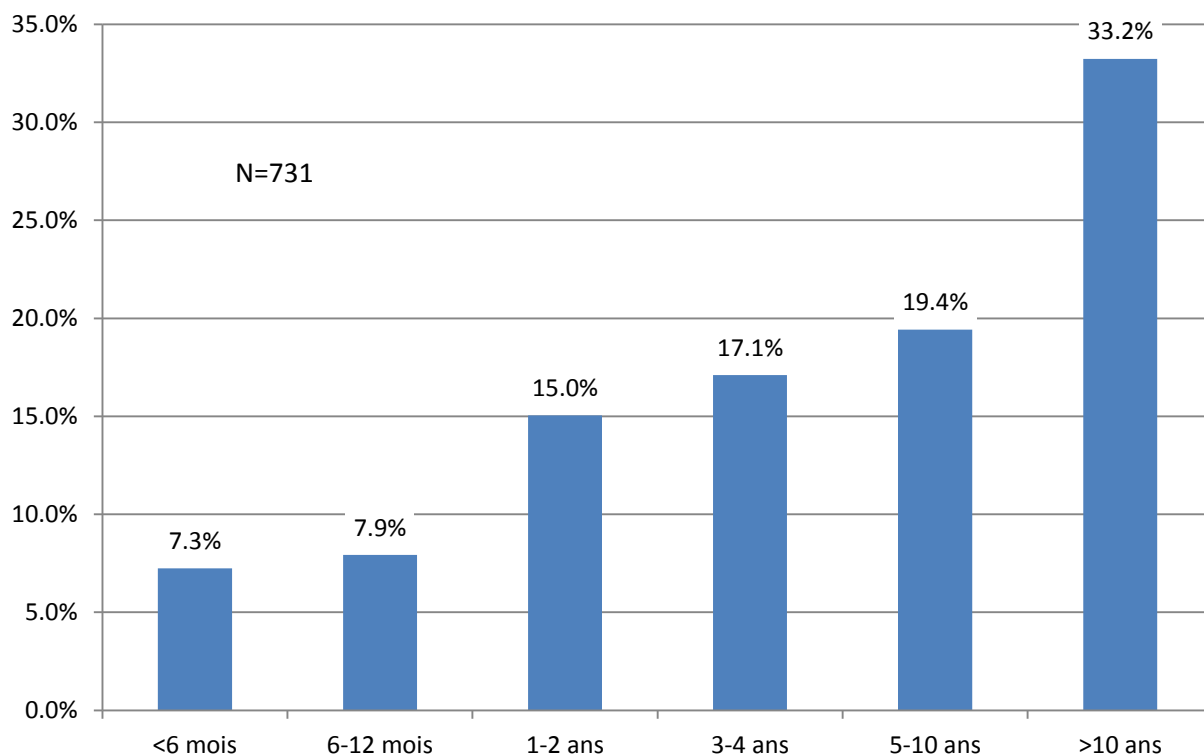
Je pense que ma santé est :



	Excellente	Très bonne	Bonne	Passable	Médiocre	Total général
Alexandria	17	50	61	28	5	161
Bourget	6	40	54	15	7	122
Cornwall	24	123	101	26	3	277
Crysler	5	45	37	17	2	106
Embrun	1	14	17	5		37
Total général	53	272	270	91	17	703

	Excellente	Très bonne	Bonne	Passable	Médiocre	Total général
Alexandria	10.6 %	31.1 %	37.9 %	17.4 %	3.1 %	100.0 %
Bourget	4.9 %	32.8 %	44.3 %	12.3 %	5.7 %	100.0 %
Cornwall	8.7 %	44.4 %	36.5 %	9.4 %	1.1 %	100.0 %
Crysler	4.7 %	42.5 %	34.9 %	16.0 %	1.9 %	100.0 %
Embrun	2.7 %	37.8 %	45.9 %	13.5 %	0.0 %	100.0 %
Total général	7.5 %	38.7 %	38.4 %	12.9 %	2.4 %	100.0 %

Depuis combien de temps êtes-vous un client du CSCE ?

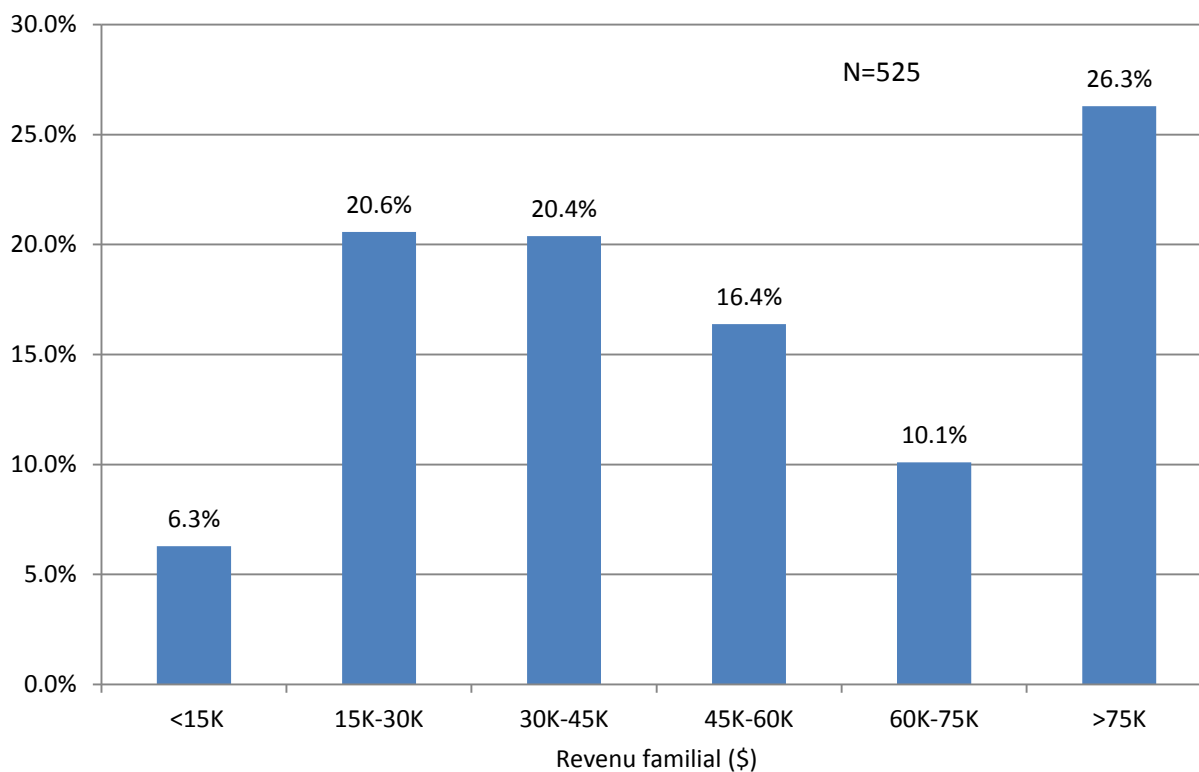


	<6 mois	6-12 mois	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	>10 ans	Total général
Alex	11	13	24	25	39	58	170
Bourget	15	15	39	23	29	6	127
Cornwall	13	11	9	44	49	167	293
Crysler	9	15	28	25	17	11	105
Embrun	5	4	10	8	8	1	36
Total général	53	58	110	125	142	243	731

	<6 mois	6-12 mois	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	>10 ans	Total général
Alex	6.5 %	7.6 %	14.1 %	14.7 %	22.9 %	34.1 %	100.0 %
Bourget	11.8 %	11.8 %	30.7 %	18.1 %	22.8 %	4.7 %	100.0 %
Cornwall	4.4 %	3.8 %	3.1 %	15.0 %	16.7 %	57.0 %	100.0 %
Crysler	8.6 %	14.3 %	26.7 %	23.8 %	16.2 %	10.5 %	100.0 %
Embrun	13.9 %	11.1 %	27.8 %	22.2 %	22.2 %	2.8 %	100.0 %
Total général	7.3 %	7.9 %	15.0 %	17.1 %	19.4 %	33.2 %	100.0 %

Environ deux tiers des répondants au sondage ont accepté de révéler l'échelon de leur revenu familial. La figure suivante révèle les résultats.

Quel était le revenu familial l'année dernière ?



	<15K	15K-30K	30K-45K	45K-60K	60K-75K	>75K	Total général
Alex	12	23	32	17	11	21	116
Bourget	6	15	18	11	11	29	90
Cornwall	11	48	39	41	21	52	212
Crysler	3	15	13	12	5	29	77
Embrun	1	7	5	5	5	7	30
Total général	33	108	107	86	53	138	525

	<15K	15K-30K	30K-45K	45K-60K	60K-75K	>75K	Total général
Alex	10.3 %	19.8 %	27.6 %	14.7 %	9.5 %	18.1 %	100.0 %
Bourget	6.7 %	16.7 %	20.0 %	12.2 %	12.2 %	32.2 %	100.0 %
Cornwall	5.2 %	22.6 %	18.4 %	19.3 %	9.9 %	24.5 %	100.0 %
Crysler	3.9 %	19.5 %	16.9 %	15.6 %	6.5 %	37.7 %	100.0 %
Embrun	3.3 %	23.3 %	16.7 %	16.7 %	16.7 %	23.3 %	100.0 %
Total général	6.3 %	20.6 %	20.4 %	16.4 %	10.1 %	26.3 %	100.0 %

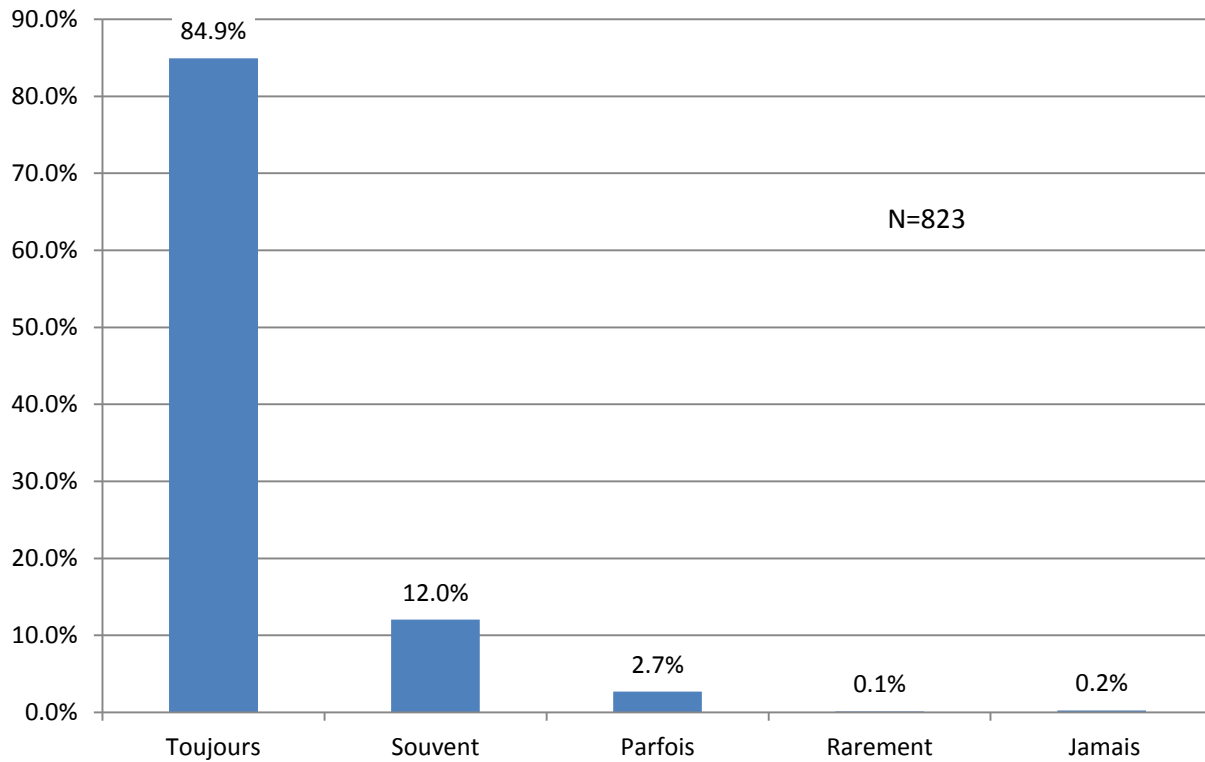
Centre de santé communautaire de l'Estrie

En utilisant une approximation médiane de chaque catégorie (22,500 \$ pour 15K-30K, 37,500 \$ pour 30K-45K, etc.), 12,000 \$ pour <15K et 85,000 \$ pour >75K, il est possible d'extrapoler un revenu moyen pour l'ensemble des répondants et pour les répondants de chaque site.

	Revenu moyen approximatif
Alex	45 530 \$
Bourget	54 105 \$
Cornwall	50 304 \$
Crysler	55 759 \$
Embrun	51 733 \$
Total général	50 783 \$

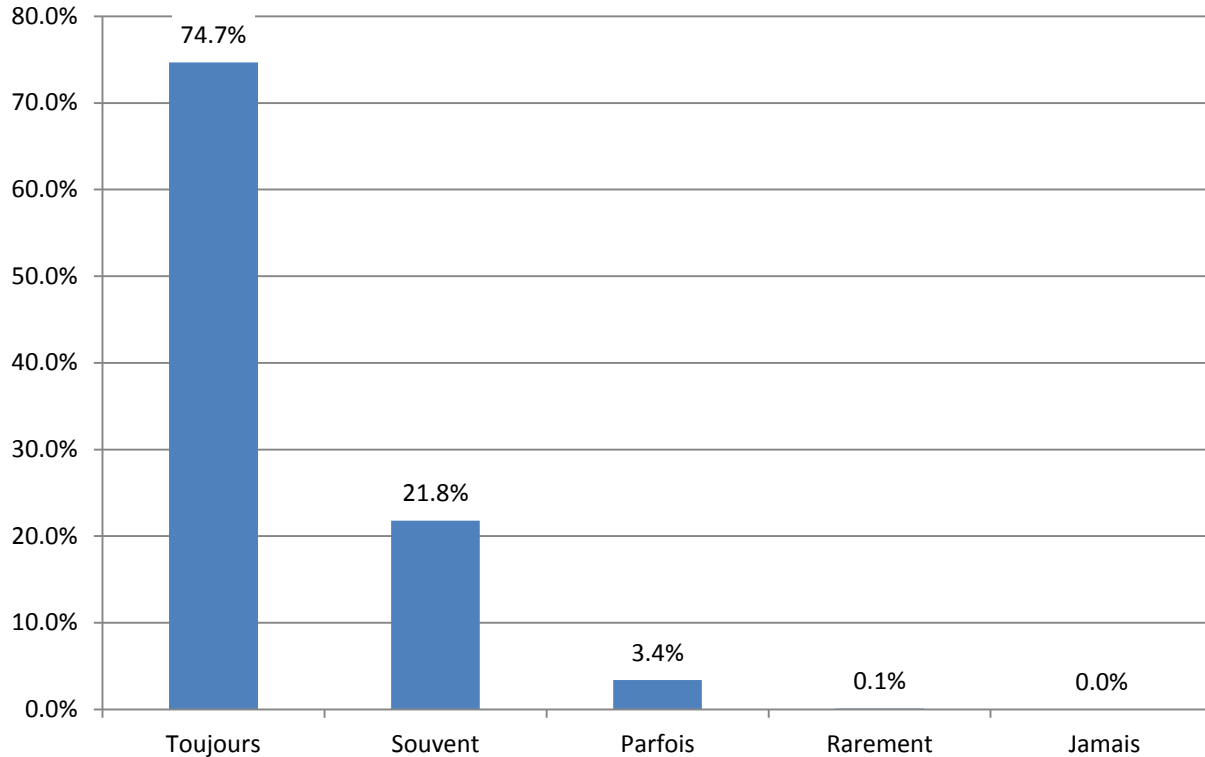
La première section du sondage évaluait la satisfaction des répondants face à l'accès aux services offerts par le CSCE (emplacement, heures d'ouverture, disponibilité des rendez-vous, possibilité d'avoir une visite d'urgence, et délai avant d'avoir un rendez-vous).

L'emplacement du CSCE convient à mes besoins.



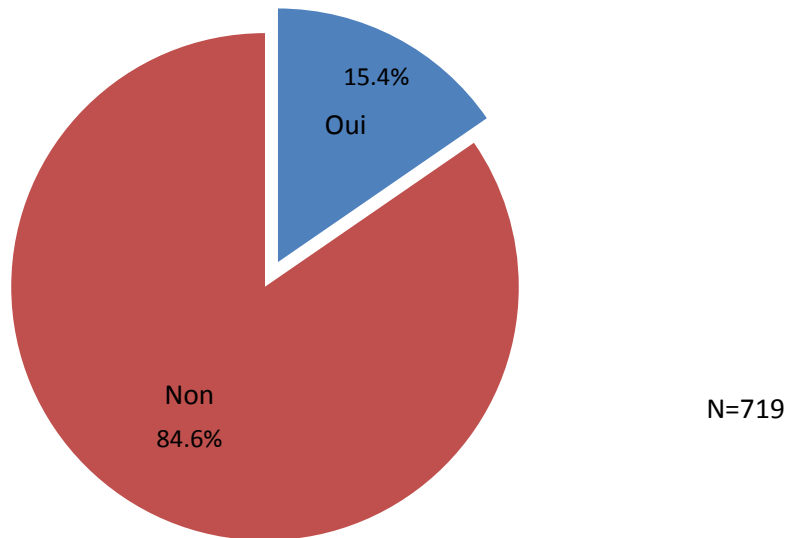
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	85.5 %	10.4 %	3.1 %	0.0 %	1.0 %	100.0 %
Bourget	79.7 %	17.0 %	3.3 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Cornwall	88.6 %	9.6 %	1.9 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Crysler	82.6 %	14.7 %	1.8 %	0.9 %	0.0 %	100.0 %
Embrun	79.5 %	13.6 %	6.8 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Total général	84.9 %	12.0 %	2.7 %	0.1 %	0.2 %	100.0 %

Les heures d'ouverture du CSCE conviennent à mes besoins.

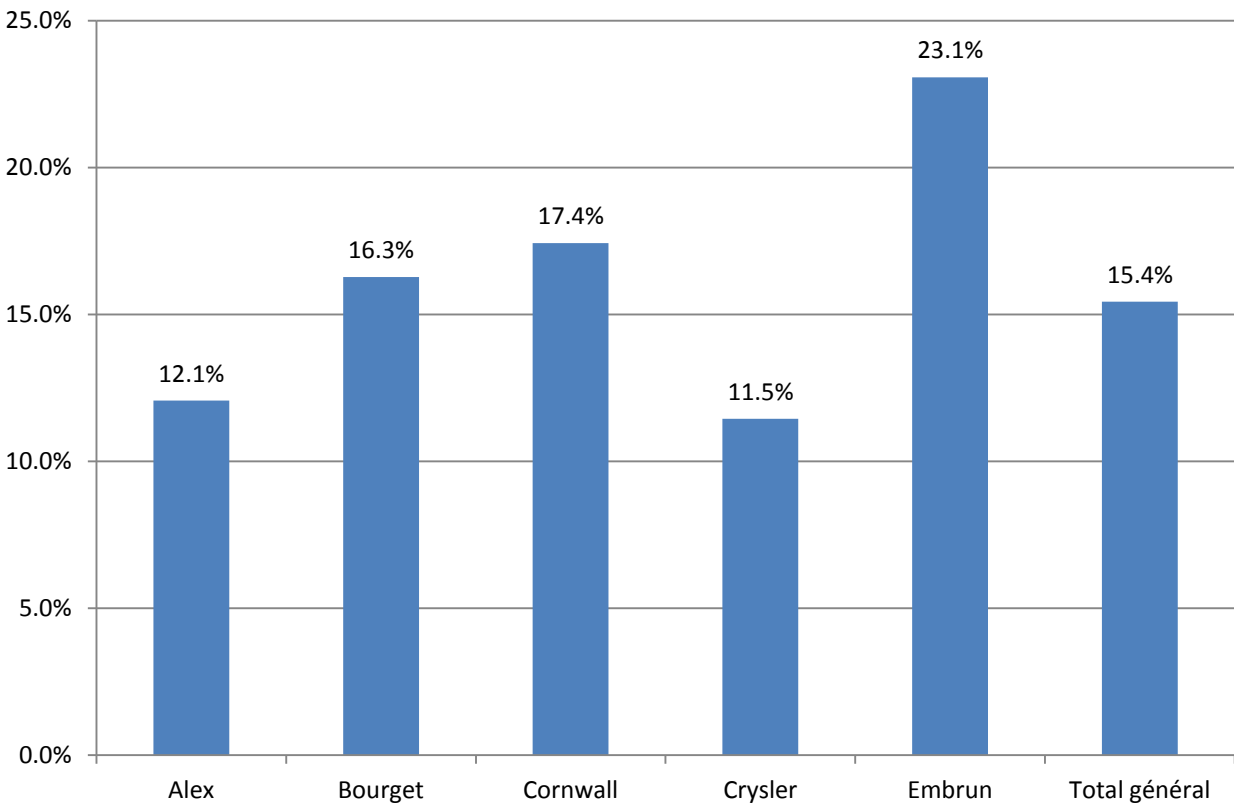


	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	80.4 %	16.0 %	3.1 %	0.5 %	0.0 %	100.0 %
Bourget	62.3 %	31.2 %	6.5 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Cornwall	81.6 %	16.5 %	1.9 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Crysler	63.6 %	33.6 %	2.7 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Embrun	69.8 %	23.3 %	7.0 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Total général	74.7 %	21.8 %	3.4 %	0.1 %	0.0 %	100.0 %

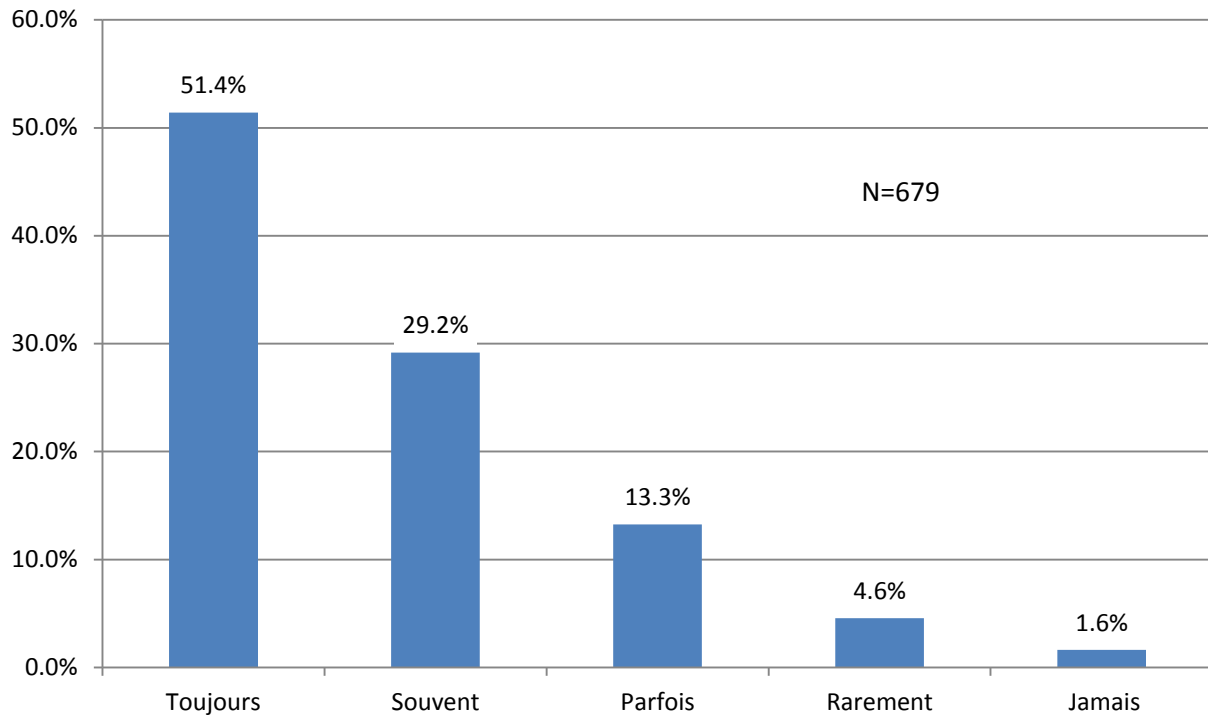
Dans la dernière année, j'ai dû me rendre à une autre clinique ou à l'urgence parce que je n'ai pas pu avoir un rendez-vous au CSCE.



Dans la dernière année, j'ai dû me rendre à une autre clinique ou à l'urgence parce que je n'ai pas pu avoir un rendez-vous au CSCE.



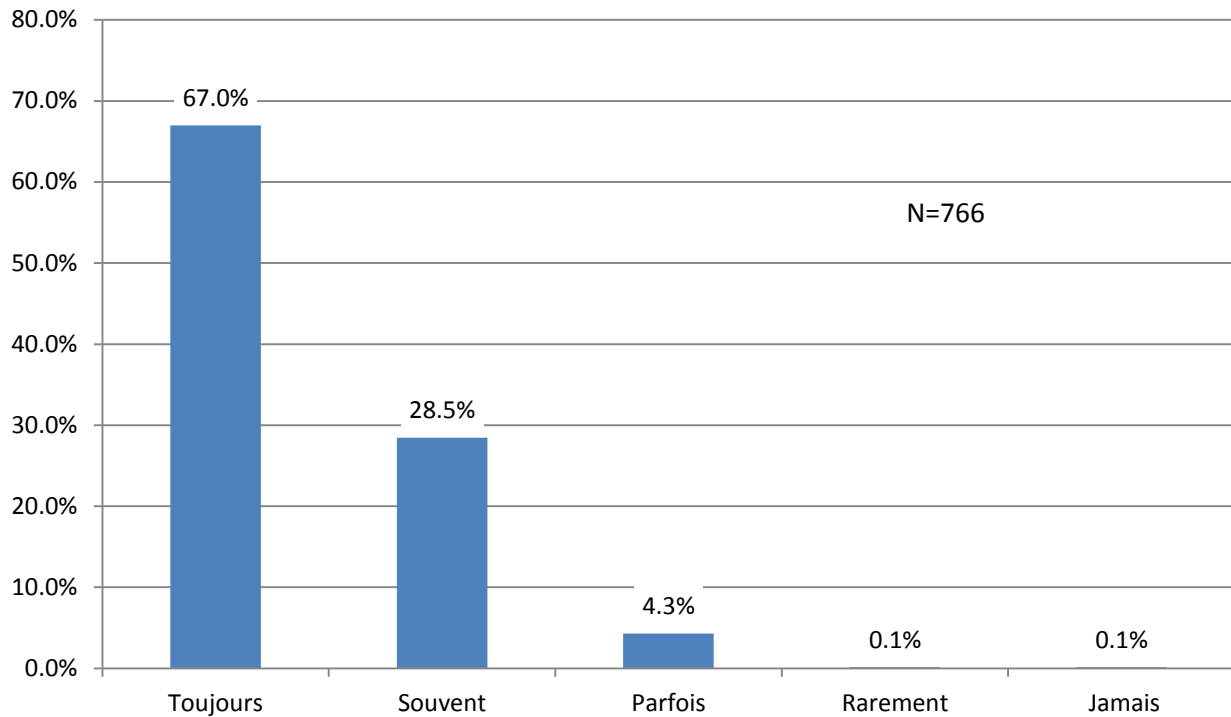
Quand j'en ai besoin, je réussis à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une I.P. au CSCE.



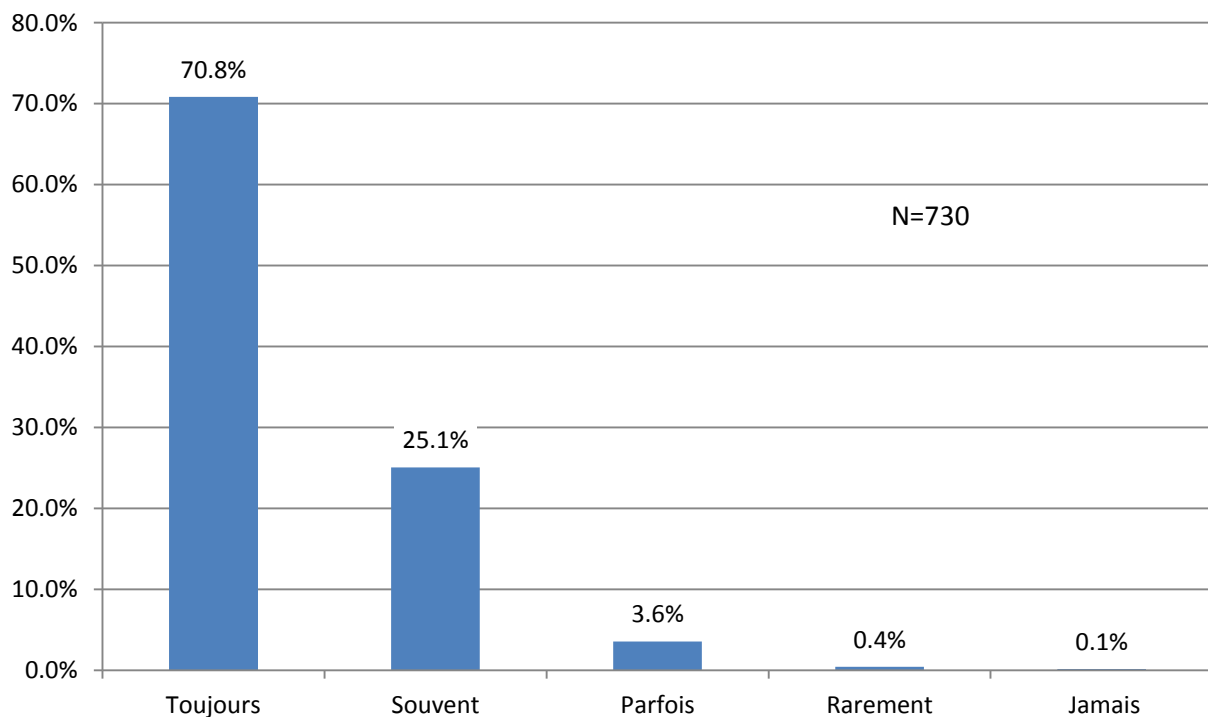
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	92	52	20	1	4	169
Bourget	52	38	19	8		117
Cornwall	144	69	32	20	4	269
Crysler	49	25	12	1	2	89
Embrun	12	14	7	1	1	35
Total général	349	198	90	31	11	679

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	54.4 %	30.8 %	11.8 %	0.6 %	2.4 %	100.0 %
Bourget	44.4 %	32.5 %	16.2 %	6.8 %	0.0 %	100.0 %
Cornwall	53.5 %	25.7 %	11.9 %	7.4 %	1.5 %	100.0 %
Crysler	55.1 %	28.1 %	13.5 %	1.1 %	2.2 %	100.0 %
Embrun	34.3 %	40.0 %	20.0 %	2.9 %	2.9 %	100.0 %
Total général	51.4 %	29.2 %	13.3 %	4.6 %	1.6 %	100.0 %

Quand je fixe un rendez-vous au Centre de santé communautaire de l'Estrie, je suis satisfait de la date qu'on me suggère.



Après avoir vu un intervenant du CSCE, je peux obtenir un rendez-vous de suivi dans les délais recommandés par celui-ci.



Que pourrions-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie ?

Site	
Alex	Avoir 2 médecins
Alex	Avoir deux thérapeutes en santé mentale, préférablement un homme et une femme
Alex	Avoir plus d'un médecin, I.P. et I.A. pour convenir à la croissance de la population
Alex	Avoir une autre I.P. pour les urgences
Alex	C'est dur pour moi de venir le jour alors je dois parfois attendre longtemps avant d'avoir un R-V car je le prends le mercredi soir
Alex	être plus près du centre (environ une heure de voyage)
Alex	J'aimerais une clinique walk-in pour les clients après les heures d'ouverture
Alex	Le médecin n'est pas là à tous les jours. Ça aiderait si elle était toujours là
Alex	Lorsque nous passons des examens, un retour d'appel avec les résultats serait apprécié, même si le docteur qui nous passe l'examen nous dit "ça va"
Alex	Phone when test results are received at clinic to inform patients of results
Alex	Plage horaire plus large au moins 1 jour par semaine
Alex	Plus de jours avec médecin disponible. Trop de passe-droit pour certaines personnes
Alex	Plus de médecins
Alex	Plus de médecins et plus d'heures d'ouverture
Alex	Plus d'heures le soir
Bourget	Accorder plus de temps avec les docteurs
Bourget	Ajouter un docteur
Bourget	Augmenter le nombre de médecins qui accepte des nouveaux patients
Bourget	Avoir plus de médecins
Bourget	Avoir plus de médecins pour les prescriptions
Bourget	Centre de santé ouvert la fin de semaine
Bourget	Closer to home
Bourget	Donnez au médecin les messages. Il m'est souvent arrivé que les messages ne s'étaient pas rendus à mon médecin
Bourget	Être ouvert plus souvent pour les urgences
Bourget	Evening appointments are an improvement. What about part-time access on weekends, especially for small emergencies?
Bourget	Foot care
Bourget	Have a doctor on a permanent basis (5 days a week)
Bourget	Have extra doctors for emergency care
Bourget	Have the doctor available more often thus shortening wait times for appointments
Bourget	Having earlier time available for blood test would be very helpful
Bourget	Heures d'ouverture plus longues (jusqu'à 20 h tous les jours et ouvert les samedis)
Bourget	I find my doctor is hard to see as she is not often working Mon-Fri. But i can always get an appt with nurse. My doctor knows more about my medical history
Bourget	I would like an after-hour clinic (walk-in only) similar to what the Rockland clinic offers

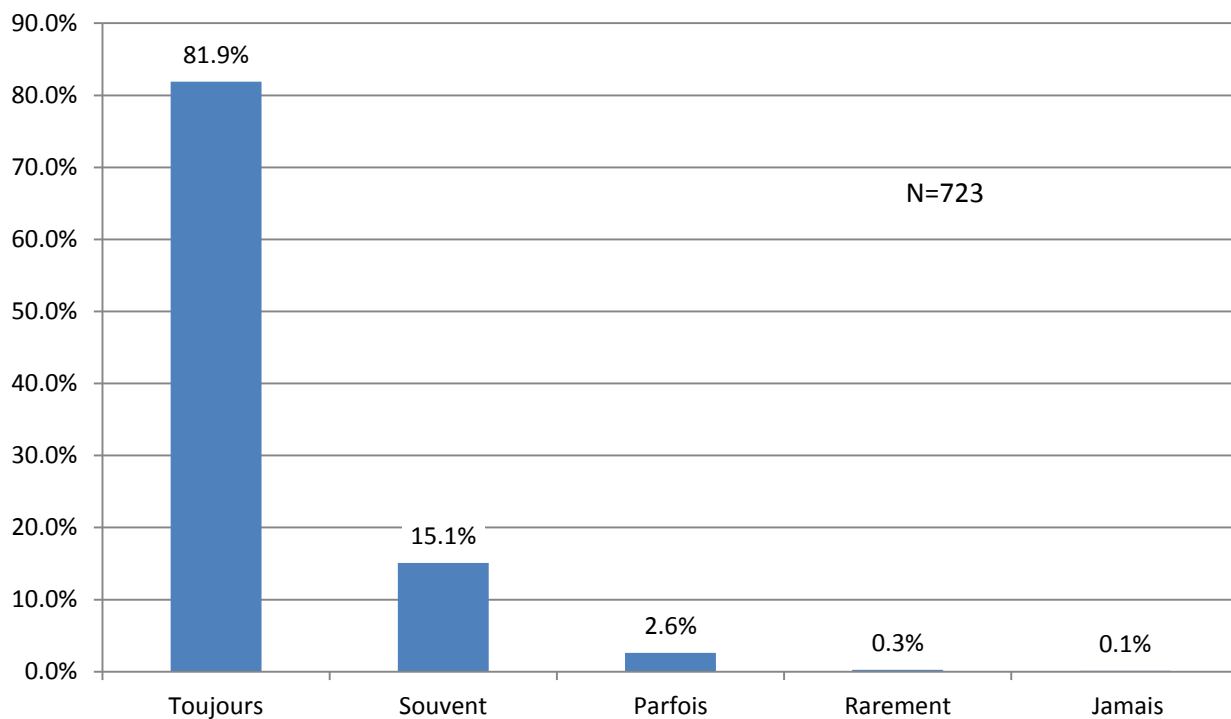
Bourget	Increase number of last-minute appointments. Doctors do not have enough time to discuss the medical situation and complete the requested report
Bourget	L'accès aux soins est vraiment bien
Bourget	Le changement de docteur a été très difficile. Le centre lui-même est super
Bourget	Les docteurs devraient travailler le vendredi
Bourget	Notre médecin de famille devrait être ici au moins trois jours par semaine; ça serait plus facile
Bourget	More after-hours or emergency clinic hours
Bourget	More evenings. I work in Ottawa and take the bus that arrives in Bourget at 5:00pm. I cannot make it during the day
Bourget	Need to get at least 1 or 2 more doctors
Bourget	Par rapport à la clinique que je fréquentais avant, il n'y a pas de comparaison. Votre clinique est dans une classe à part
Bourget	Permanent doctors full-time
Bourget	Pouvoir passer plus de temps avec mon médecin
Bourget	Prendre des notes pour le dossier du client et les consulter et suivre lors d'un rendez-vous suivant avec le patient (e.g. demande de littérature ou équipement promis, mais non fourni)
Bourget	Ramener Dr X (commentaire édité)
Bourget	The evening hours are very convenient and being open on more evenings would be even better
Bourget	Too many blood test; appointments interfere with my work schedule and cut into my income; also costs me gas. Will have to speak to my doctor
Bourget	Un docteur de plus ne serait pas de trop
Cornwall	Ajout de médecin plus prise de sang et urine sur place
Cornwall	Avoir accès tous les jours au CSCE pour des problèmes mineurs plutôt que devoir se rendre à l'urgence
Cornwall	Avoir plus de médecins
Cornwall	Avoir plus de médecin disponible au centre
Cornwall	Avoir plus de médecins de famille
Cornwall	Avoir un autre médecin
Cornwall	Avoir un médecin au lieu d'une infirmière praticienne
Cornwall	Bâtiment plus grand et salle d'attente
Cornwall	Certaines secrétaires sont moins réceptives et ne rendent pas les rendez-vous accessibles. Il faut souvent rappeler le lendemain pour avoir un rendez-vous (commentaire édité)
Cornwall	C'est difficile d'obtenir un rendez-vous. On doit attendre plus de 2-3 semaines avec Dr XX (commentaire édité)
Cornwall	Continuez à ajouter des intervenants
Cornwall	D'autres médecins francophones
Cornwall	Être plus disponible, surtout s'il y a urgence. On nous envoie ailleurs et ce n'est pas agréable, surtout lorsqu'on pense (avec raison) avoir le zona. Ça aurait été moins grave si on l'avait pris à temps au lieu de m'envoyer promener dans des cliniques fermées.
Cornwall	Faire les prises de sang avant la rencontre avec le médecin pour l'examen annuel. Prendre le rendez-vous pour le prochain examen avant de quitter
Cornwall	Faster call back by the nurse and why can't the doctor himself call us back?

Cornwall	Get another doctor
Cornwall	Hard to get an appointment when needed. When i need an appointment, i have to go to the hospital most of the time
Cornwall	J'aimerais que le centre me rappelle pour mon examen annuel
Cornwall	Je croyais pouvoir rencontrer un intervenant la journée même où le besoin se fait sentir. J'aimerais aussi pouvoir avoir le choix de mon médecin ou de l'infirmière praticienne
Cornwall	La salle d'attente à l'entrée n'est pas très confidentielle
Cornwall	More doctors
Cornwall	Obtenir plus de médecins
Cornwall	On nous réfère souvent à l'urgence, car il n'y a pas d'ouverture disponible pour un rendez-vous. Si je pouvais rencontrer mon médecin ici au lieu d'aller à l'urgence ce serait fantastique
Cornwall	Ouvert du lundi au vendredi jusqu'à 21h00
Cornwall	Ouvrir le soir et les fins de semaine
Cornwall	Ouvrir pour quelques les samedis car souvent les gens ne peuvent pas venir même le soir dans la semaine
Cornwall	Payer de la publicité à CHOD-FM et dans le Journal de Cornwall. Continuer la location au Centre culturel Les trois p'tits points à Alexandria pour appuyer la communauté francophone
Cornwall	Plus de médecin. J'aimerais vraiment avoir Dr X (commentaire édité)
Cornwall	Plus de médecins
Cornwall	Plus de médecins disponibles afin de moins attendre pour un rendez-vous
Cornwall	Plus de médecins et d'infirmière; plus de contacts téléphoniques
Cornwall	Quand un cas est urgent, avoir quelqu'un pour en prendre soin immédiatement - pas 3 semaines plus tard
Cornwall	Que mon médecin de famille ne s'absente pas trop souvent
Cornwall	Remédier à l'absence continue de Dr X (commentaire édité)
Cornwall	Suivie de grossesse
Cornwall	Un médecin pour les soins d'urgence pour les clients du CSCE serait très utile
Cornwall	Un ou deux médecins de plus
Crysler	1 or 2 Saturdays per month open for emergencies, short hours (10-13)
Crysler	Annoncer que tous les services sont gratuits
Crysler	Augmenter les ateliers sur le bien-être pour enfants. Ateliers de parenting sur des thèmes précis. Annoncer sur Chrysler's friends sur FaceBook
Crysler	Being able to see a doctor instead of a nurse practionner all the time
Crysler	Either more doctors or more time at the clinic from the doctor we have now
Crysler	Être ouvert tard plus d'une soirée par semaine
Crysler	Follow-ups (for diabetics) could and should be during the evening (because of the frequency). I can't always get some time off
Crysler	Keep the door unlocked during lunch so we can sit inside
Crysler	Multipliez le docteur actuel. Il est très attentif alors nous devons en avoir plus comme lui
Crysler	Plus de rendez-vous d'urgence
Crysler	Qu'il y ait un médecin ou une infirmière à tous les jours de la semaine
Crysler	Réserver des temps pour les urgences (mineures), ce qui pourrait nous éviter de nous

	rendre à l'urgence
Crysler	Too often i don't get seen at the appointment time; i'm often seen long after that time. Our time is just as valuable as theirs !
Crysler	Une télévision dans la salle d'attente
Embrun	Appointments later into the day
Embrun	Avoir mon dossier médical en ordre sur votre ordinateur
Embrun	Avoir quelqu'un de présent 24/7 pour urgence seulement
Embrun	Do not overbook. It's not fun having to wait more than 20 min
Embrun	Gros problème de stationnement
Embrun	I need more info on all the services available
Embrun	I realize that doctors are in high demand so I am quite satisfied with the care that is offered here
Embrun	Le temps d'attente avant d'avoir un rendez-vous est souvent trop long

La section suivante visait à vérifier si les services offerts par le Centre de santé communautaire de l’Estrie étaient bel et bien « centrés sur le client ». Les trois premières questions de cette section (poser des questions, impliquer dans les décisions, passer assez de temps) portent directement sur le plan d’amélioration de la qualité du CSCE et sont mandatées et suivies de près par Qualité Ontario et le RLISS de Champlain.

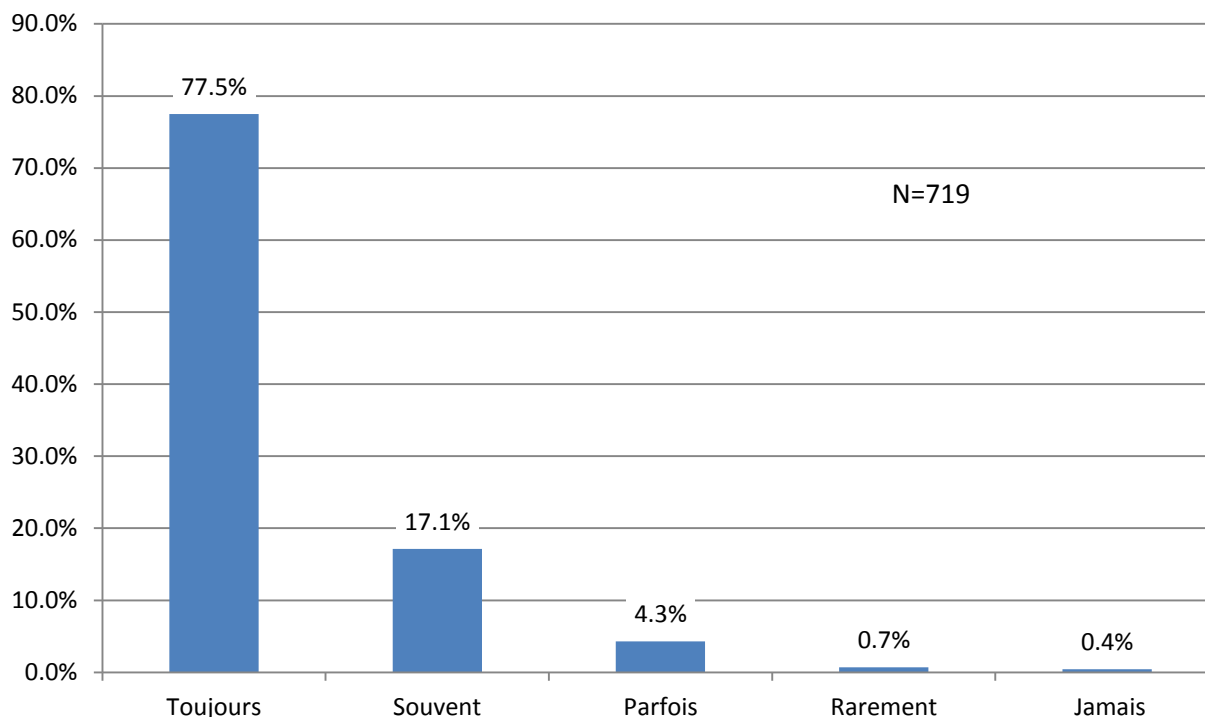
Mon médecin ou mon infirmière praticienne me donne l’occasion de poser des questions sur le traitement qui m’est recommandé.



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	146	22	4	1	1	174
Bourget	104	17	3			124
Cornwall	239	45	8			292
Crysler	78	14	3			95
Embrun	25	11	1	1		38
Total général	592	109	19	2	1	723

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	83.9 %	12.6 %	2.3 %	0.6 %	0.6 %	100.0 %
Bourget	83.9 %	13.7 %	2.4 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Cornwall	81.8 %	15.4 %	2.7 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Crysler	82.1 %	14.7 %	3.2 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Embrun	65.8 %	28.9 %	2.6 %	2.6 %	0.0 %	100.0 %
Total général	81.9 %	15.1 %	2.6 %	0.3 %	0.1 %	100.0 %

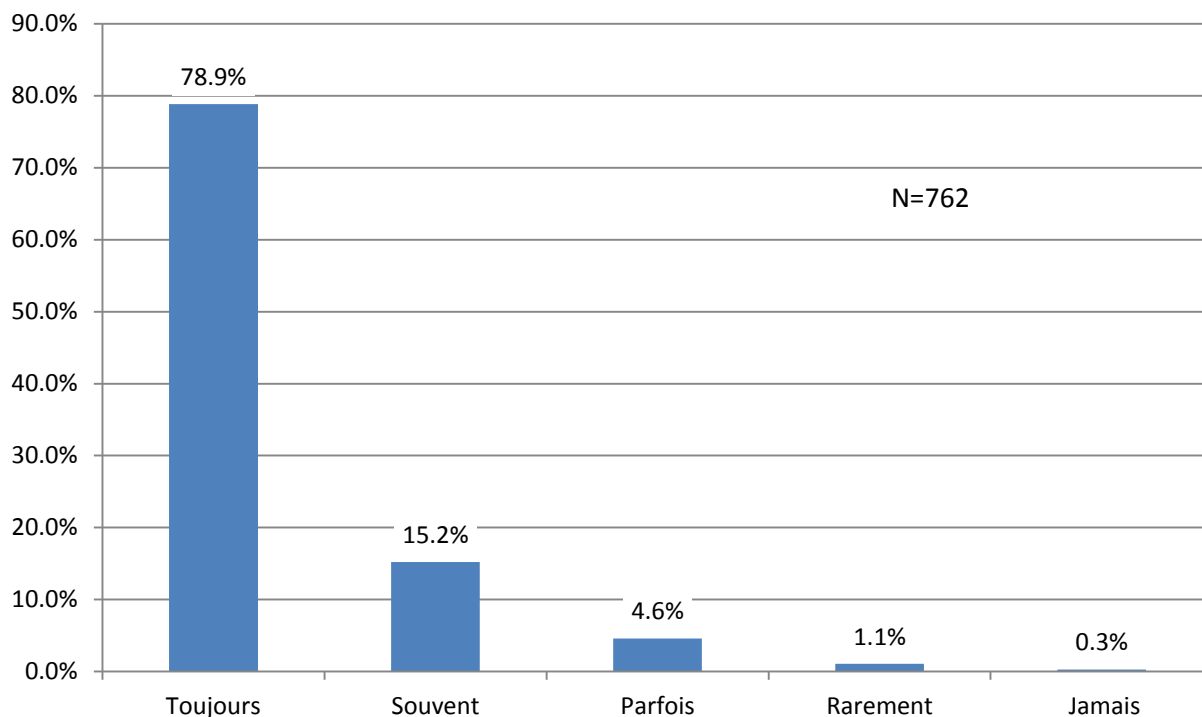
Je sens que mon médecin ou mon I.P. m'implique dans les décisions concernant ma santé et mes traitements.



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	139	22	10	2	2	175
Bourget	98	18	5			121
Cornwall	219	57	12		1	289
Crysler	77	15	4			96
Embrun	24	10	1	3		38
Total général	557	122	32	5	3	719

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	79.4 %	12.6 %	5.7 %	1.1 %	1.1 %	100.0 %
Bourget	81.0 %	14.9 %	4.1 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Cornwall	75.8 %	19.7 %	4.2 %	0.0 %	0.3 %	100.0 %
Crysler	80.2 %	15.6 %	4.2 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Embrun	63.2 %	26.3 %	2.6 %	7.9 %	0.0 %	100.0 %
Total général	77.5 %	17.0 %	4.5 %	0.7 %	0.4 %	100.0 %

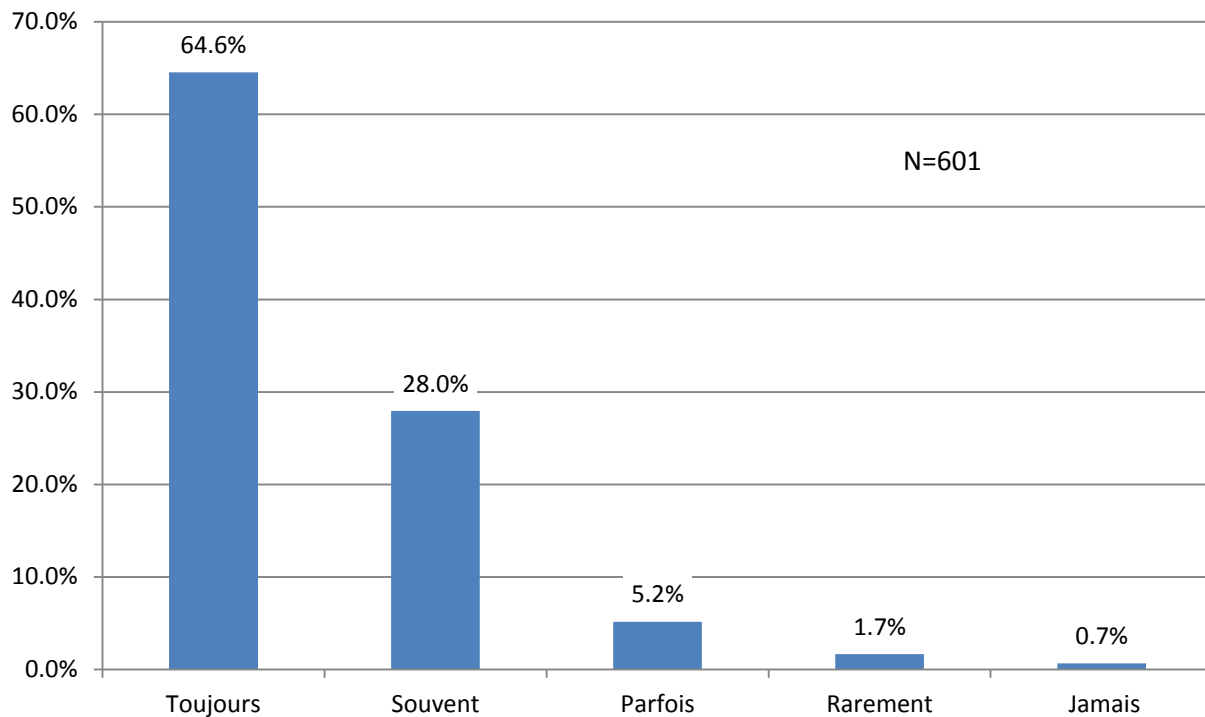
Je sens que mon médecin ou mon infirmière praticienne passe assez de temps avec moi lors de mes rendez-vous.



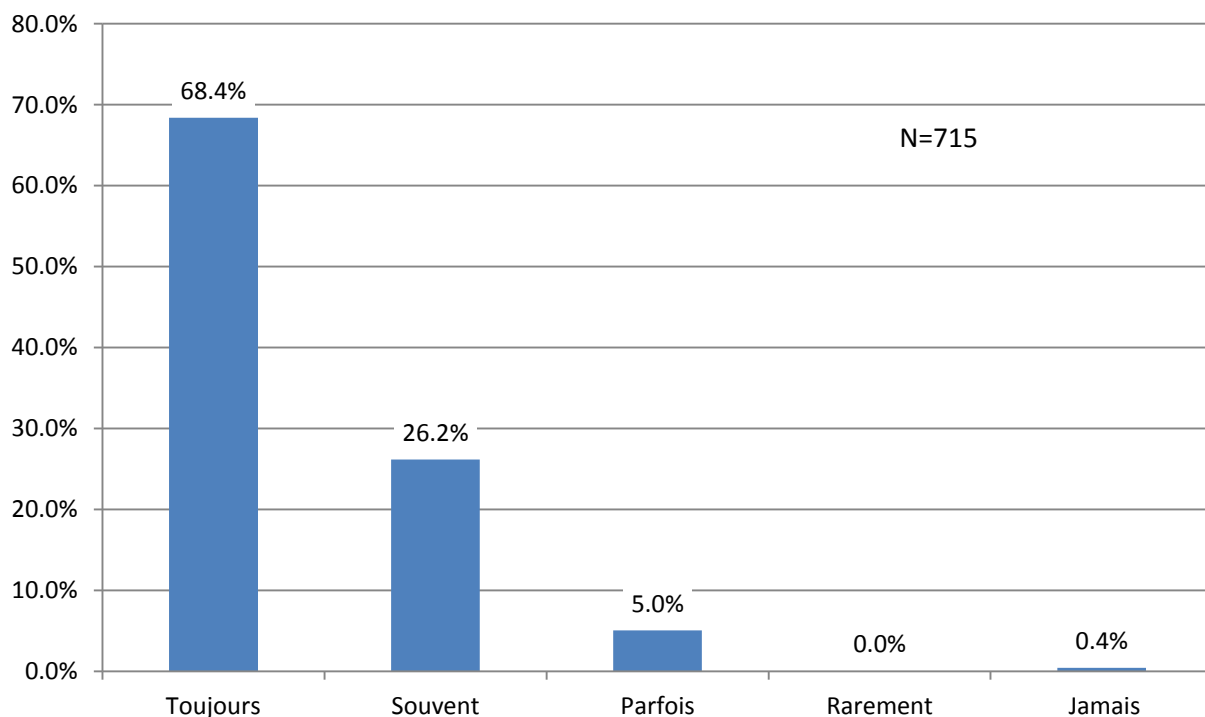
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	156	22	6			184
Bourget	110	21	2	2	1	136
Cornwall	226	52	18	6	1	303
Crysler	86	13	1			100
Embrun	23	9	7			39
Total général	601	117	34	8	2	762

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	84.8 %	12.0 %	3.3 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Bourget	80.9 %	15.4 %	1.5 %	1.5 %	0.7 %	100.0 %
Cornwall	74.6 %	17.2 %	5.9 %	2.0 %	0.3 %	100.0 %
Crysler	86.0 %	13.0 %	1.0 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Embrun	59.0 %	23.1 %	17.9 %	0.0 %	0.0 %	100.0 %
Total général	78.9 %	15.4 %	4.5 %	1.0 %	0.3 %	100.0 %

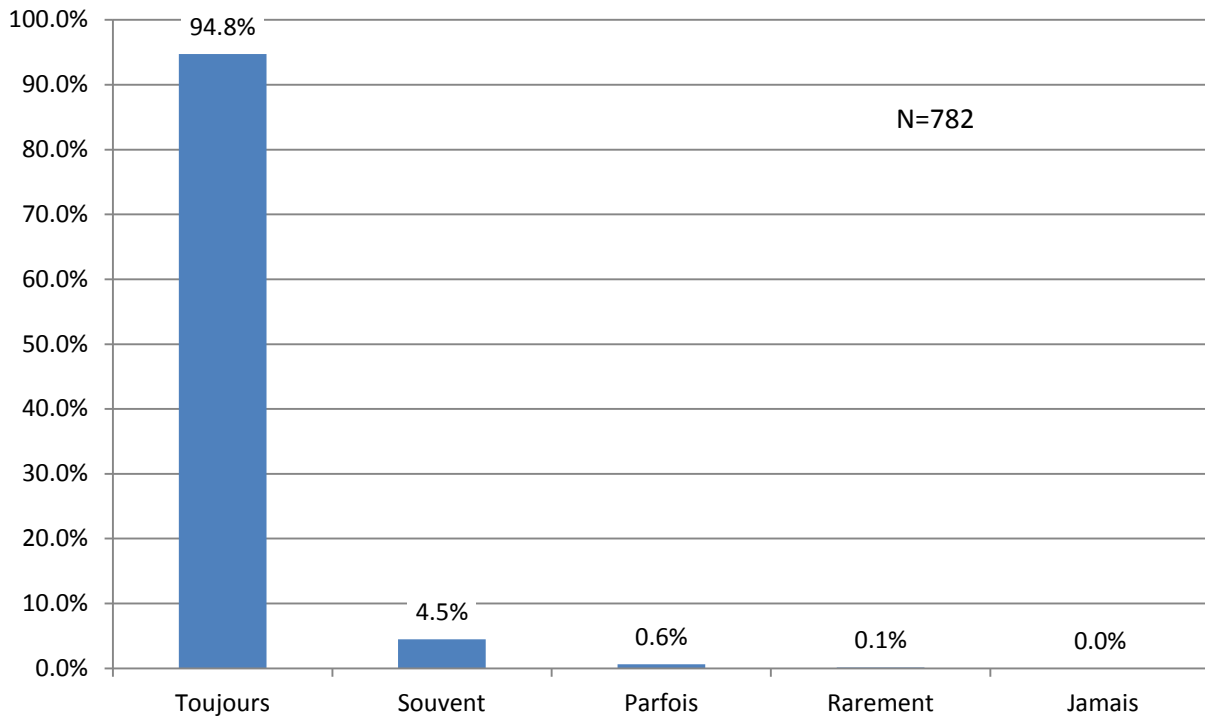
Le personnel du CSCE m'aide à trouver des programmes et services dans ma communauté qui répondent à mes besoins.



Les programmes et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie répondent à mes besoins.

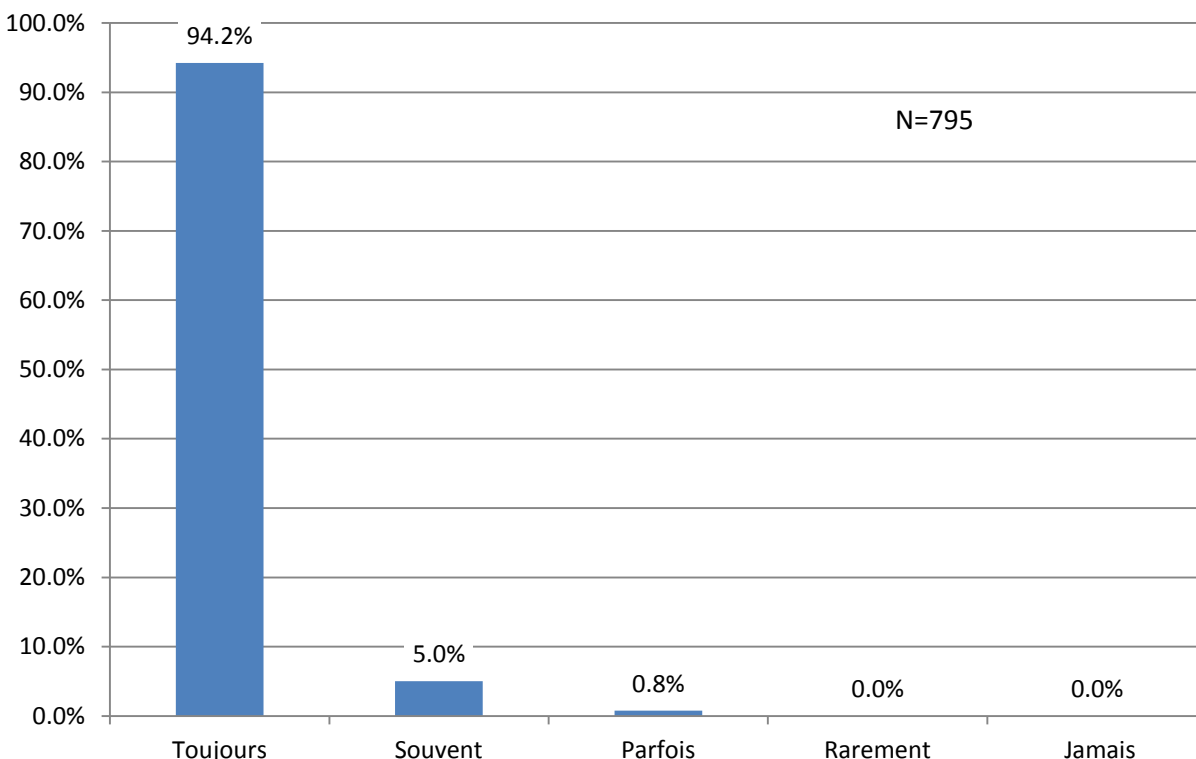


J'ai obtenu les services que je désirais dans la langue de mon choix.



La section suivante portait sur l'équité. On définit généralement l'équité en santé par « une condition d'égalité dans les facteurs sociaux, économiques, démographiques ou géographiques divers qui touchent l'état de santé d'une personne ainsi que son accès aux soins de santé. Ces facteurs peuvent inclure l'endroit où la personne vit ou travaille, là où elle apprend, ou son milieu en général. » (tiré de www.eohu.ca). La notion d'équité inclut aussi la non-discrimination face au sexe et à l'orientation sexuelle (exprimée ou non) de la personne.

Je me sens confortable et bienvenu au CSCE.

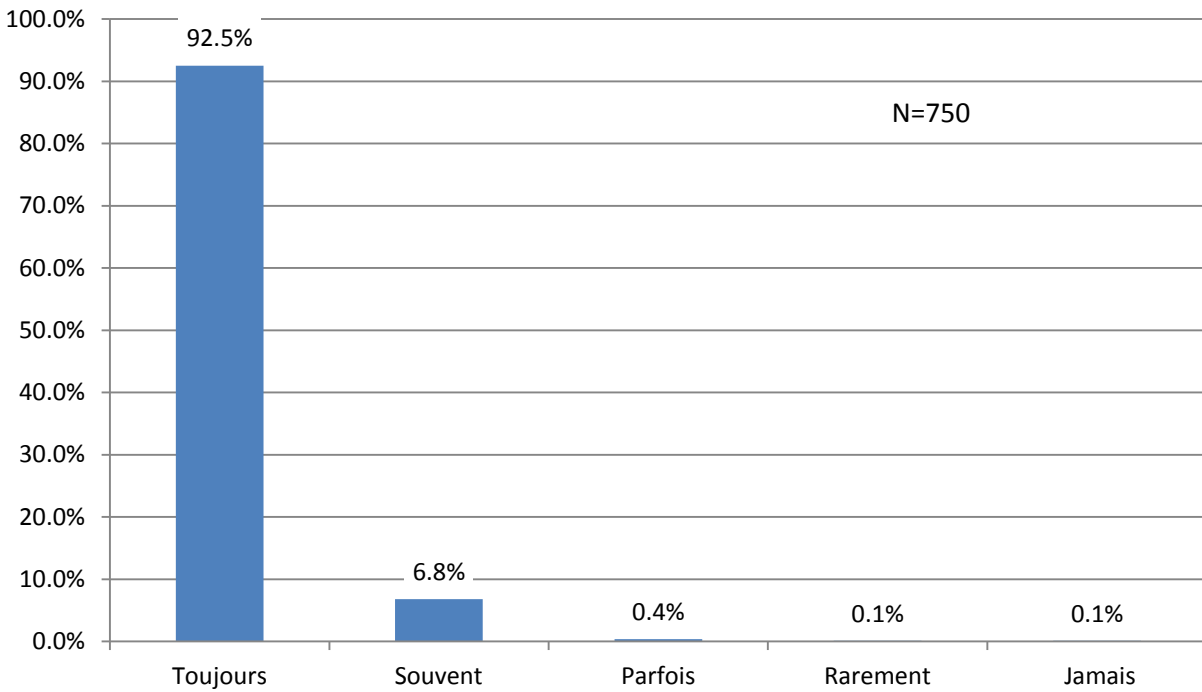


Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement », ou « Jamais » à la question précédente (n=6), pourriez-vous nous dire pourquoi vous ne vous sentez pas confortable et bienvenu ?

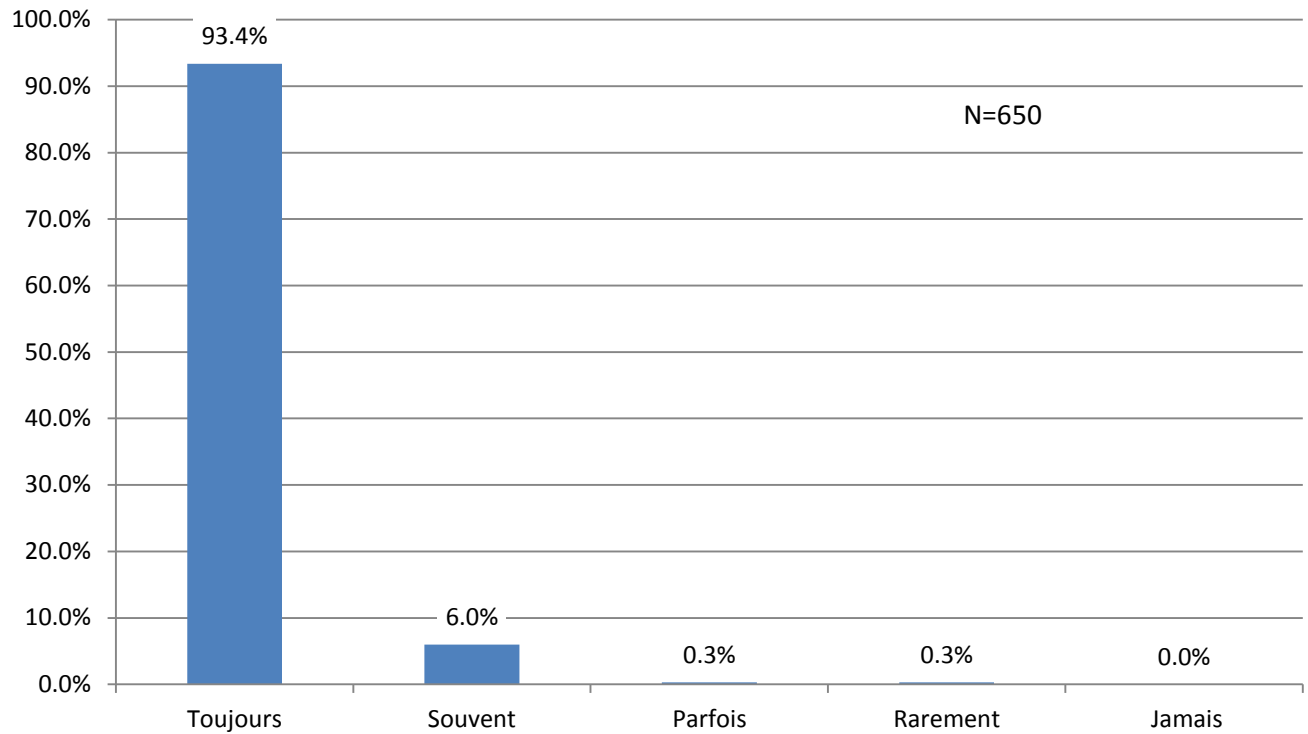
Alex	C'est plutôt au niveau de l'accueil. Une adolescente est venue rencontrer le médecin pour de la contraception. Elle était très nerveuse et elle s'est fait reprocher de ne pas s'être inscrite au bureau en arrivant. On lui a dit de lire l'affiche! C'est déjà délicat pour les jeunes
Alex	J'aimerais voir un mur en vitre à la réception (comme à Bourget) pour la confidentialité
Alex	Parfois je demande des explications, mais je n'obtiens pas souvent ce que cherche. Je ne me sens pas toujours écouté
Cornwall	Les réceptionnistes ne sont pas toujours accommodantes !
Cornwall	Lorsque je viens pour un test urinaire sans rendez-vous, je me fais dire que j'aurais dû faire un rendez-vous, que l'infirmière n'est pas là
Crysler	We sometime feel that some of our progress is not satisfying to some doctors and we leave

	feeling unaccomplished in our task of getting better
Embrun	Le local de la réceptionniste est un lieu de rencontre pour les employées qui discute de leur vie. Je me sens très inconfortable quand ils me regardent tous en discutant avec la réceptionniste de mes besoins (parfois personnels)

Quand je reçois des services au Centre de santé communautaire de l’Estrie, je crois que les employés respectent ma dignité.

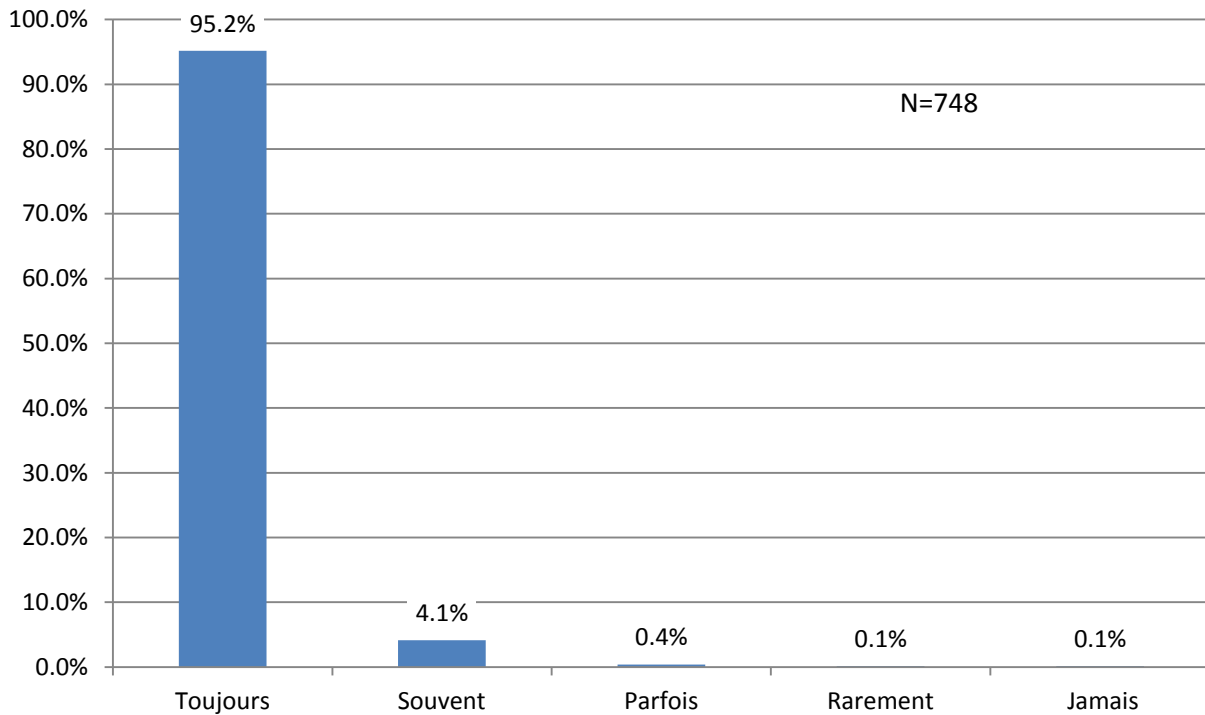


Je sens que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie respectent mes différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de mon orientation sexuelle, etc.).

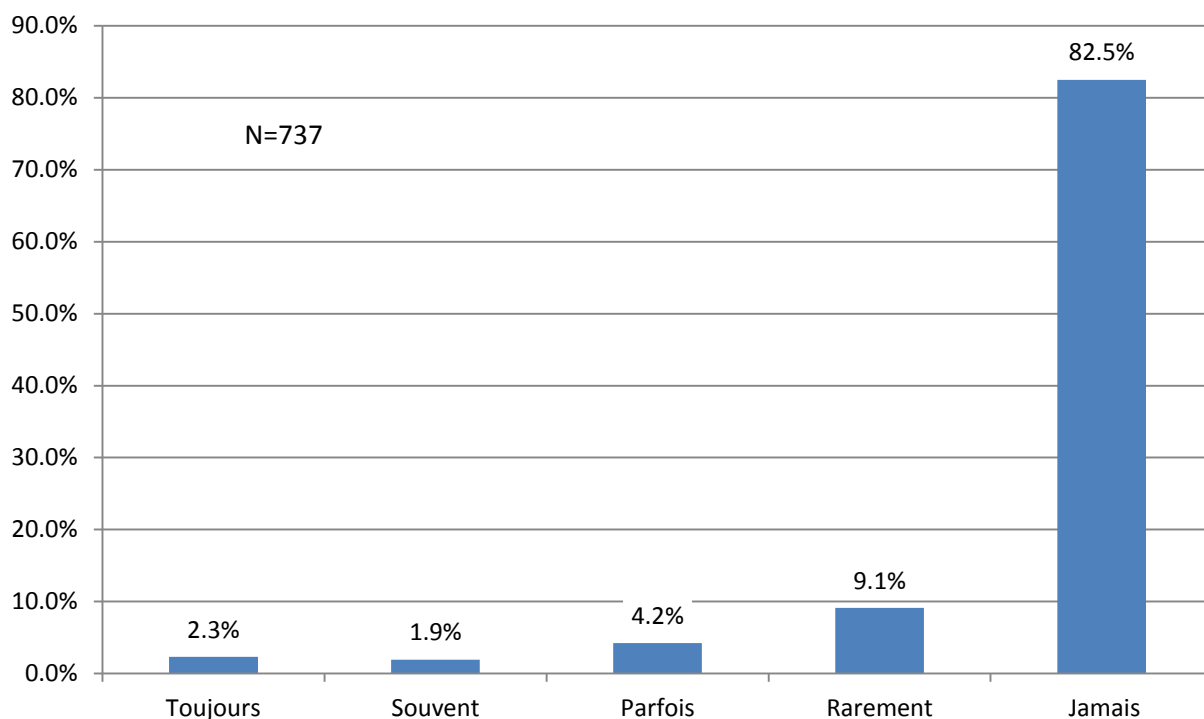


La prochaine section du sondage portait sur le respect de la confidentialité (perception des clients) et comportait deux questions.

Je sens que le CSCS prend au sérieux mon droit à la confidentialité et à la vie privée.



Quand je suis au CSCE, je suis inquiet que d'autres personnes puissent entendre mes conversations privées.

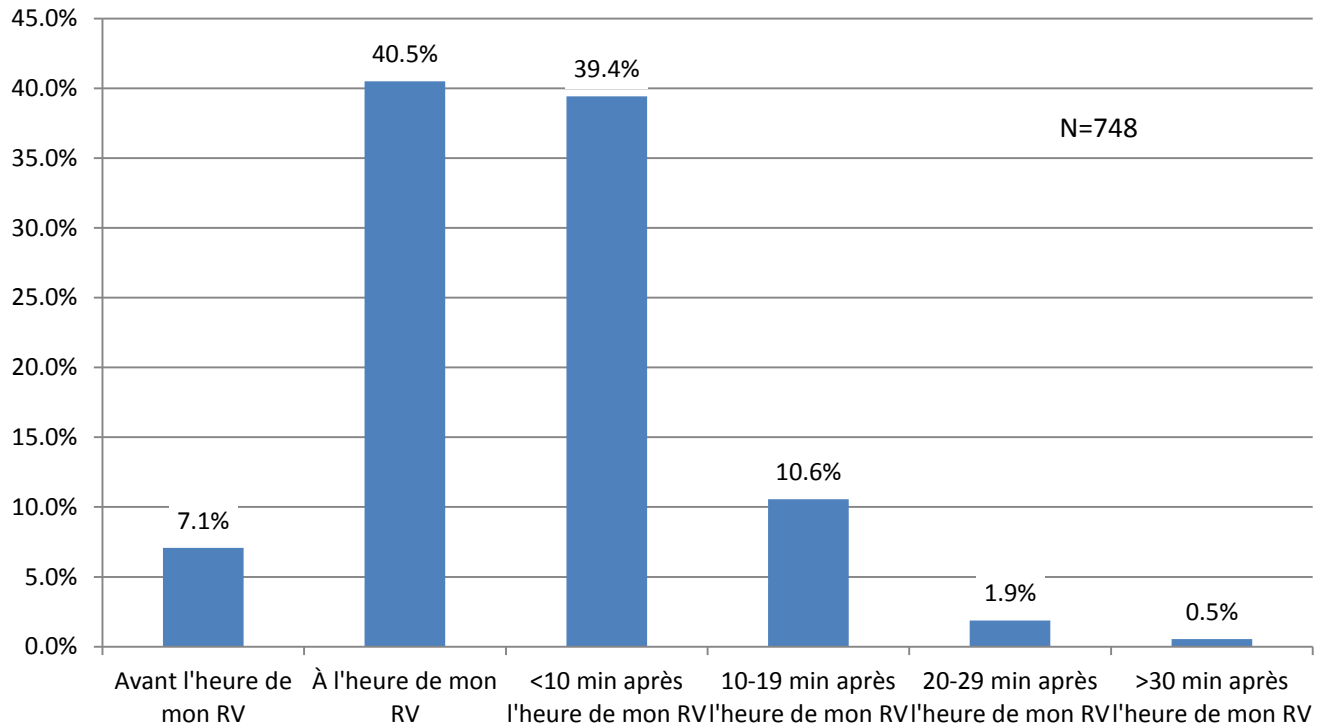


	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	7	4	5	12	147	175
Bourget	5	2	2	14	101	124
Cornwall	2	8	13	28	244	295
Crysler	1		7	8	88	104
Embrun	2		4	5	28	39
Total général	17	14	31	67	608	737

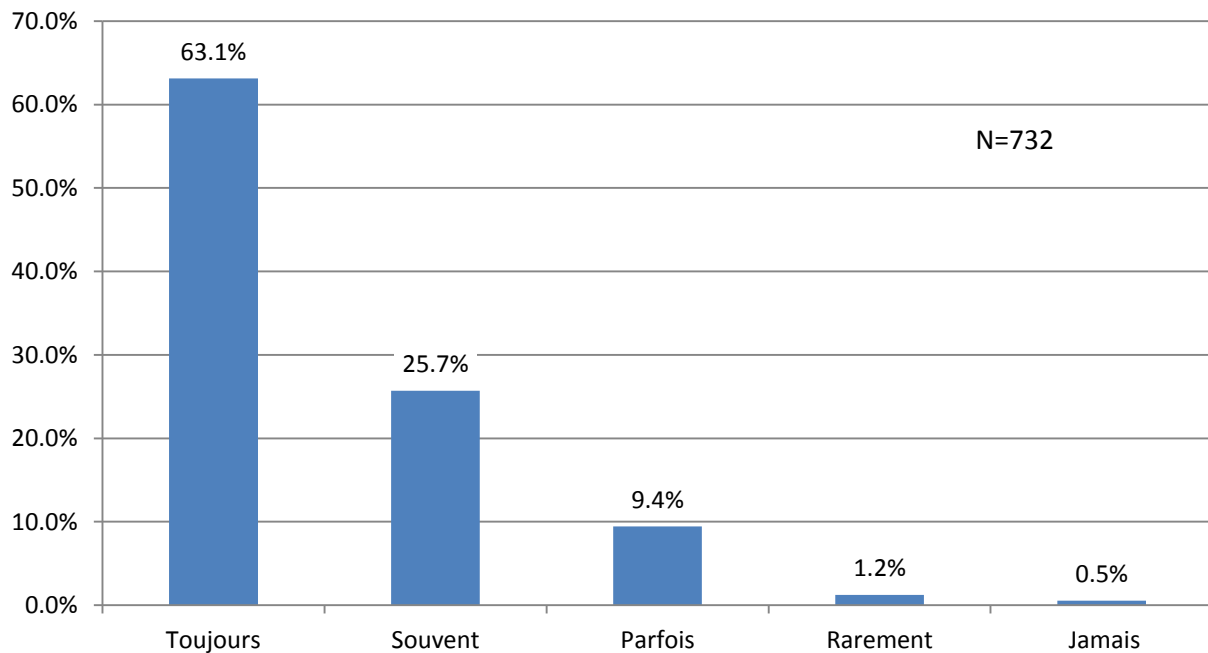
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total général
Alexandria	4.0 %	2.3 %	2.9 %	6.9 %	84.0 %	100.0 %
Bourget	4.0 %	1.6 %	1.6 %	11.3 %	81.5 %	100.0 %
Cornwall	0.7 %	2.7 %	4.4 %	9.5 %	82.7 %	100.0 %
Crysler	1.0 %	0.0 %	6.7 %	7.7 %	84.6 %	100.0 %
Embrun	5.1 %	0.0 %	10.3 %	12.8 %	71.8 %	100.0 %
Total général	2.3 %	1.9 %	4.2 %	9.1 %	82.5 %	100.0 %

La section suivante du sondage visait à évaluer différents aspects de la satisfaction de la clientèle, tels la ponctualité des intervenants, la propreté des salles d'attente, le respect, etc.

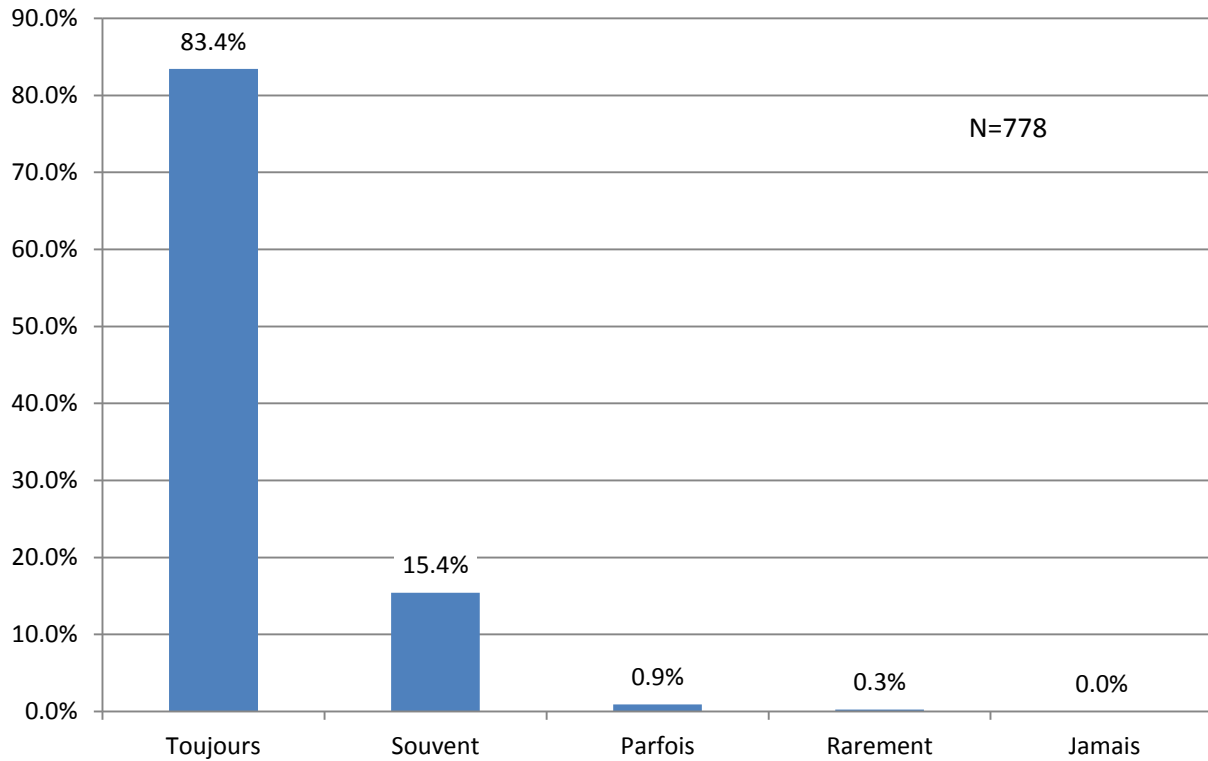
En général, lorsque j'arrive au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient me chercher :



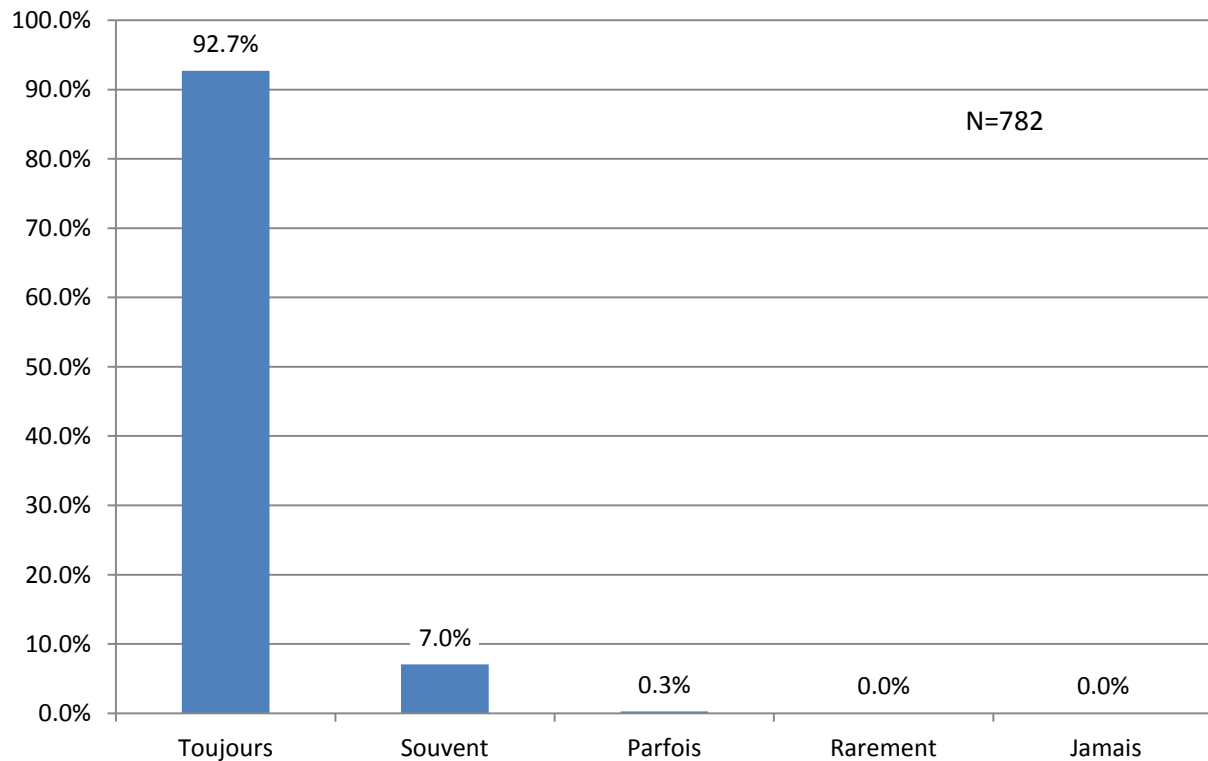
Je suis satisfait de ce délai d'attente.



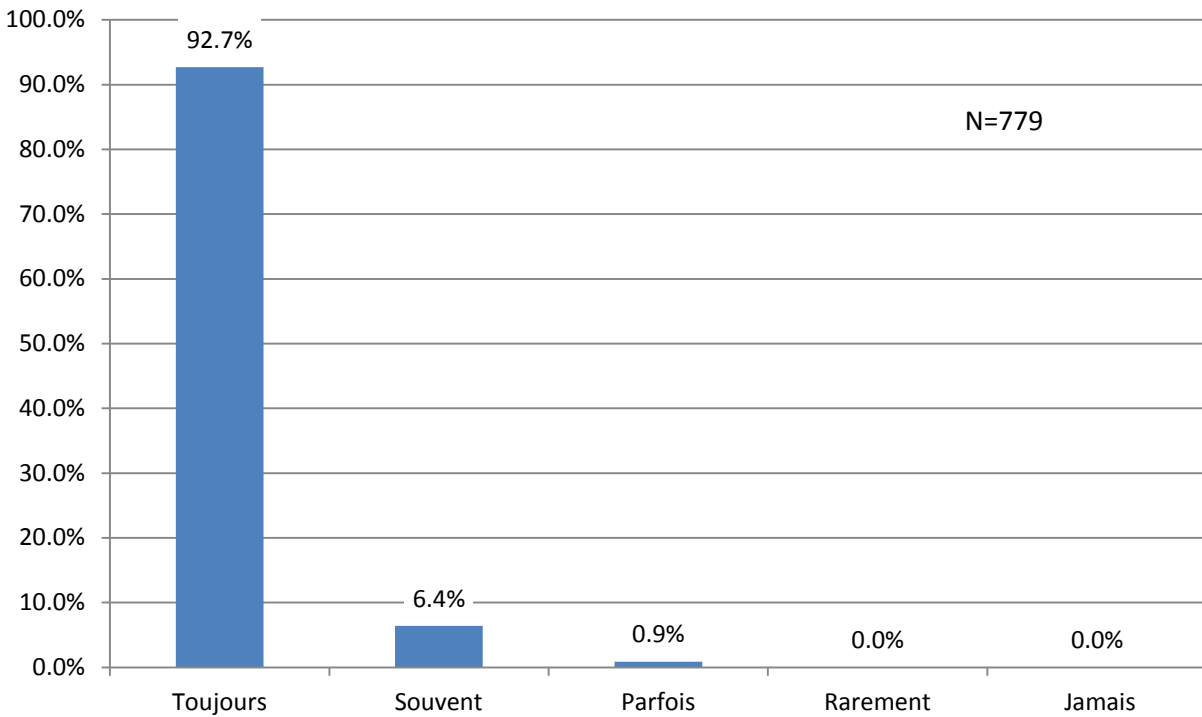
Je trouve que la salle d'attente est agréable.



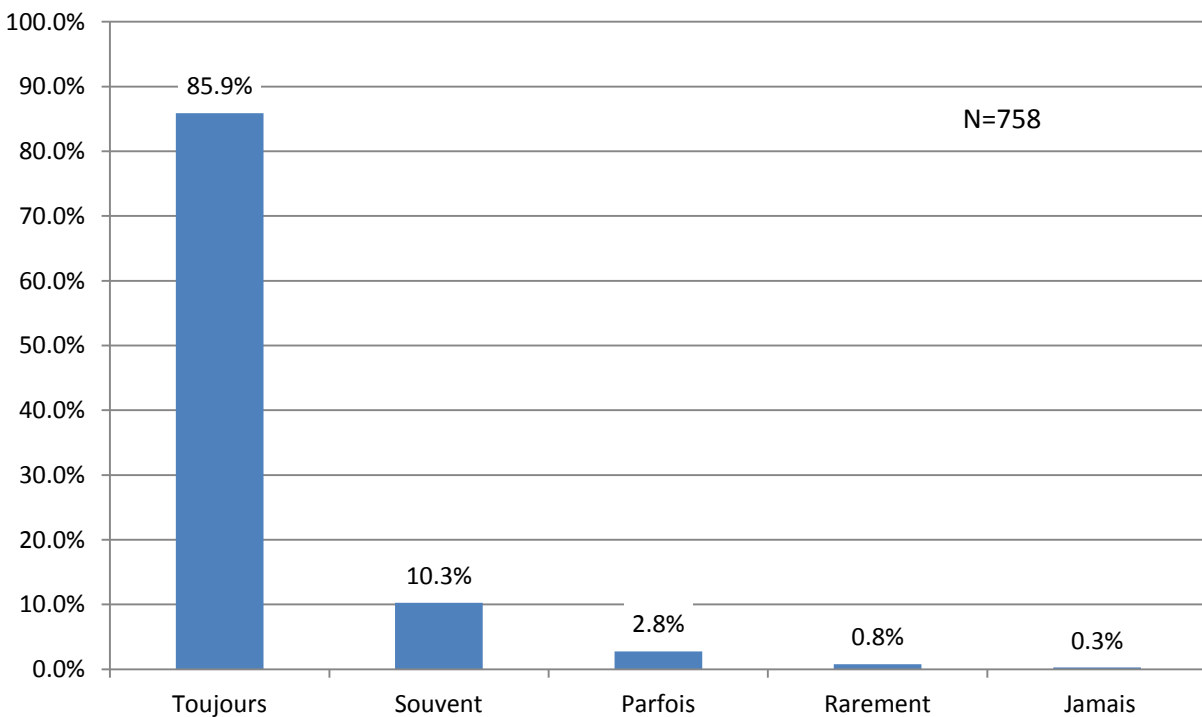
Je trouve que la salle d'attente est propre.



Je trouve que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie sont respectueux et professionnels.

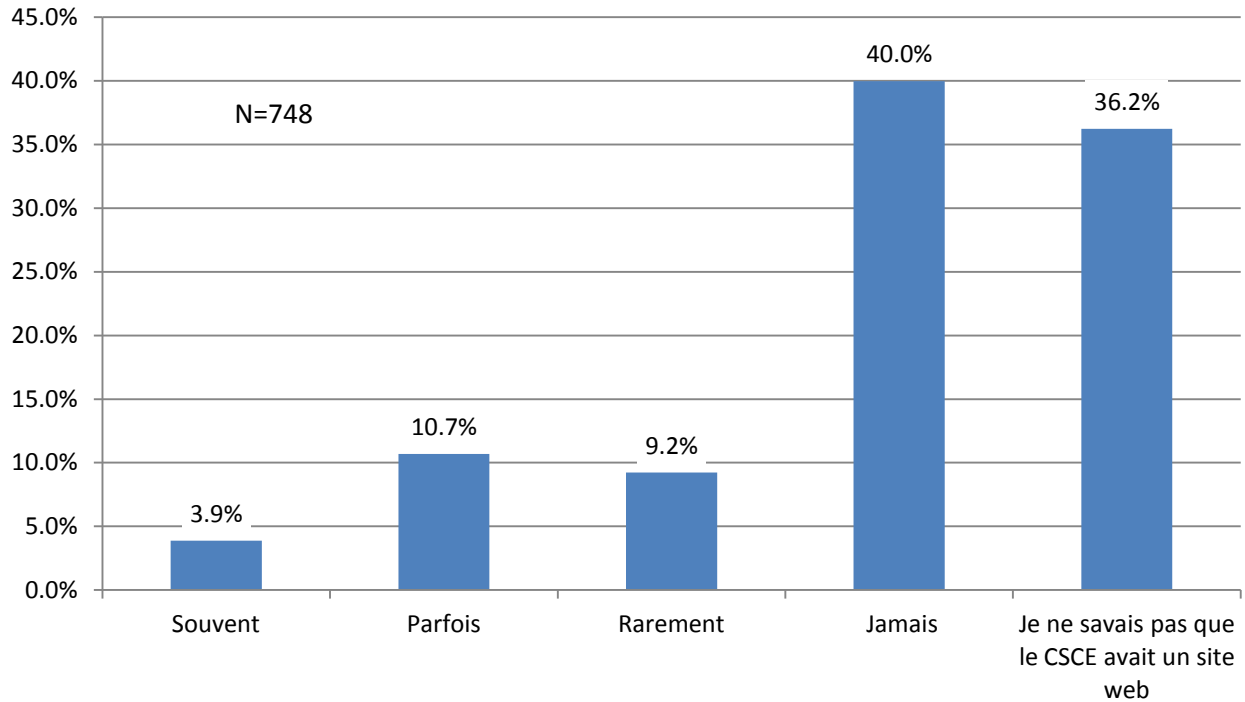


Je recommande le Centre de santé communautaire de l'Estrie aux membres de ma famille et à mes amis.

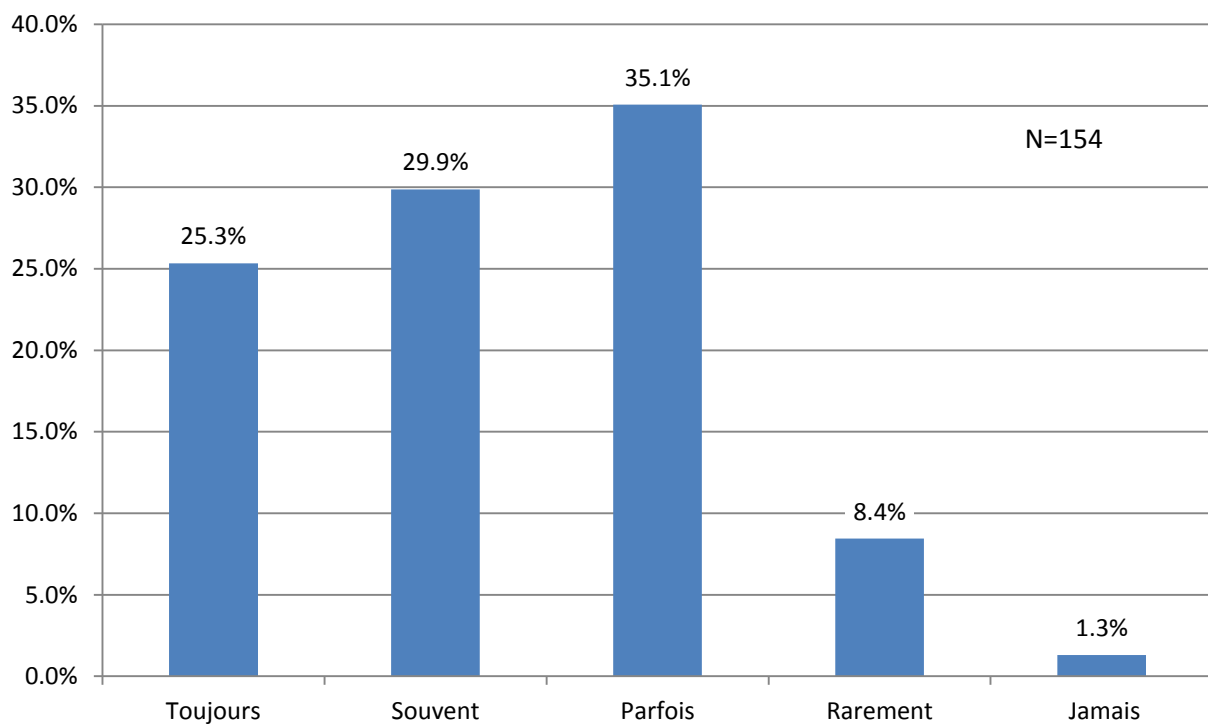


Les deux prochaines questions visaient à évaluer l'utilisation et l'utilité perçue du site web du Centre de santé communautaire de l'Estrie.

J'ai déjà visité le site web du CSCE.



Je trouve que le site web du CSCE est utile.



Finalement, le sondage se terminait en demandant aux répondants comment le CSCE pourrait améliorer ses services.

Site	
Alex	Avoir un médecin qui va à l'hôpital d'Alexandria
Alex	Communiquez par courriel plutôt qu'avec des lettres (invitations vaccins)
Alex	Jeux pour enfants dans la salle d'attente; horaire plus étendu
Alex	Le stationnement est souvent plein et je dois me stationner en bas (aucun trottoir et pas de lumière). Peut-être déplacer le personnel à cet endroit (en bas) pour augmenter l'espace de stationnement disponible pour les clients
Alex	On devrait recevoir un appel suite à un examen ou une prise de sang, peu importe le résultat. Retour d'appel pas bon du tout
Alex	Par le passé, j'ai fait faire des prises de sang, mais il y a eu des erreurs faute de mises à jour. J'ai dû les reprendre ailleurs
Alex	Peut-être offrir des points de suture pour éviter qu'on se rende à l'hôpital
Alex	Plus d'heures de disponibilité pour le médecin, surtout pour les urgences
Alex	Plus d'ouverture
Alex	Questionnaire trop long
Alex	Restez de bonne humeur
Alex	To be open late more than one day a week
Alex	Une autre infirmière
Alex	Vérifiez dans la salle d'attente pour voir si la personne s'est présentée (la réceptionniste était au téléphone)
Alex	Voir le médecin à l'heure donnée pour le rendez-vous
Alex	Walk-in après heures d'ouverture
Bourget	Accordez plus de temps de visite à nos médecins. La santé c'est ce qui compte
Bourget	Avoir plus de médecins
Bourget	Ça serait mieux si les patients n'avaient pas besoin d'attendre si longtemps pour une infirmière
Bourget	Doctors that work on a more permanent basis
Bourget	Faire certain que mon médecin reçoit mes messages
Bourget	Get additional staff to cover evening appointment (e.g. 4pm-9pm)
Bourget	Il y a toujours place à amélioration, mais c'est très satisfaisant
Bourget	Me téléphoner pour me dire mes rendez-vous avec un spécialiste, car je ne me fais pas toujours appeler
Bourget	More doctors; someone to assist on finding resources like pain clinic, meditation but mostly for single parents
Bourget	More English
Bourget	More full-time doctors
Bourget	Need more doctors; need to identify more with teens
Bourget	Plus de jeux pour enfants dans la salle d'attente
Bourget	Ramener Dr X ou un autre docteur super qualifié à temps plein (commentaire édité)
Bourget	Suivi selon le dossier du patient
Bourget	The nurses are great. Doctors need to pay a little more attention to what patients say and

	consider their feelings on their health
Cornwall	Avoir d'autres médecins
Cornwall	Avoir des médecins qui sont toujours disponibles pour des examens complets
Cornwall	Avoir la possibilité de changer de médecin ou d'IP. Lorsqu'un MD ou IP nous dit qu'il va nous téléphoner pour nous donner le résultat d'un test, qu'il le fasse au lieu de passer outre.
Cornwall	Avoir plus de médecins disponibles, surtout quand notre propre médecin est malade ou en congé prolongé de maladie
Cornwall	Avoir plus de médecins
Cornwall	Avoir plus de médecins
Cornwall	Confidentialité des patients !!!
Cornwall	Disponibilité pour urgences ("shingles"). La décision de voir un médecin ne devrait pas venir de la secrétaire
Cornwall	Easier access to your doctors
Cornwall	en nous donnant un rendez-vous quand nous avons une urgence
Cornwall	En passant plus de temps avec le patient et considérer plus de possibilité ou d'autres soins disponibles pour aider à conquérir la maladie du patient
Cornwall	Heures d'ouverture plus tard le soir
Cornwall	Il y a une personne à la réception qui est moins accueillante et plus dure quand on téléphone. Parfois elle ne prend pas le temps de vérifier et se permet un commentaire personnel
Cornwall	J'ai toujours eu un bon service depuis 2002, mais les nouvelles secrétaires récentes ne sont pas respectueuses dans leur attitude au téléphone, Impossible d'avoir un rendez-vous, faut rappeler le lendemain
Cornwall	L'attente pour voir Dr X est parfois longue, puisqu'il n'est là que 2 jours par semaine (commentaire édité)
Cornwall	Le congé de maladie d'un médecin cause une période d'attente plus longue
Cornwall	Le seul chagrin que j'ai eu avec le CSCE c'est que j'avais une intervenante en santé mentale qui m'aidait beaucoup et me suivait depuis environ deux ans et quand j'ai voulu avoir un rendez-vous avec elle, on m'a dit qu'elle n'était plus là et qu'on ne pouvait pas me dire pourquoi. J'ai eu beaucoup de chagrin; son nom est X et je la rencontrais à X et parfois à Cornwall. J'aurais aimé avoir un dernier rendez-vous pour conclure (un good bye). (commentaire édité)
Cornwall	Les murs sont trop minces
Cornwall	OTN
Cornwall	Plus de médecin et me trouver un médecin autre que Dr X (commentaire édité)
Cornwall	Plus de médecins et ramener le laboratoire pour les tests
Cornwall	Plus d'infirmières et une salle d'attente plus grande
Cornwall	Prise de sang et analyse d'urine sur place au lieu de se déplacer
Cornwall	Quand le MD ou l'IP nous dit qu'il va nous appeler pour donner un suivi, est-il possible qu'il le fasse dans un délai raisonnable et que l'on n'ait pas à rappeler souvent pour avoir des résultats?
Crysler	Add web site address to appointment cards. Have a board with staff names and position and/or services offered

Crysler	Certain programs (DEP) should be more available at night due to the frequency of follow-up
Crysler	Je crois que la vitre à la réception ne devrait pas être là. Je ne me sens pas confortable de poser des questions pcq on doit parler fort pour que la réceptionniste nous entende
Crysler	Le docteur actuel devrait être à la clinique 5 jours par semaine
Crysler	Offer more information on sex addiction and ressources to fight it e.g. SAA
Crysler	Often wait past the appointment time
Crysler	Plus de médecin
Crysler	Reception desk is really not conducive to confidentiality
Crysler	S'assurer que TOUTES les I.A. soient formées pour faire des tests sanguins sur le gluten (j'ai eu une mauvaise expérience). Bien heureuse que le centre se soit impliqué pour obtenir un camp d'été pour les enfants - à répéter
Embrun	I hope the center expands to have longer hours or even 24/7
Embrun	Inscrire le nom des employés sur leur porte; Garder à date la liste des activités
Embrun	Manque de stationnement
Embrun	Peadiatric care; more welcoming healthcare employees
Embrun	Réceptionniste plus privée (discrète)