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

Résultats du sondage effectué du 20 octobre 2015 au 20 novembre 2015

Comité sur la Qualité des Services

10 février 2016

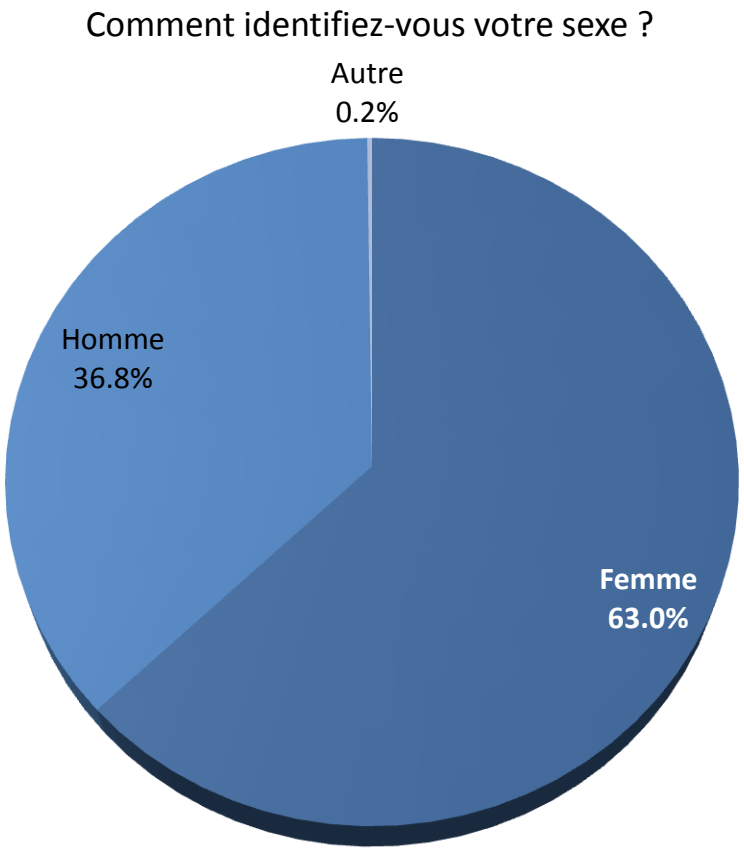
Sondage sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

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 20 octobre 2015 au 20 novembre 2015.

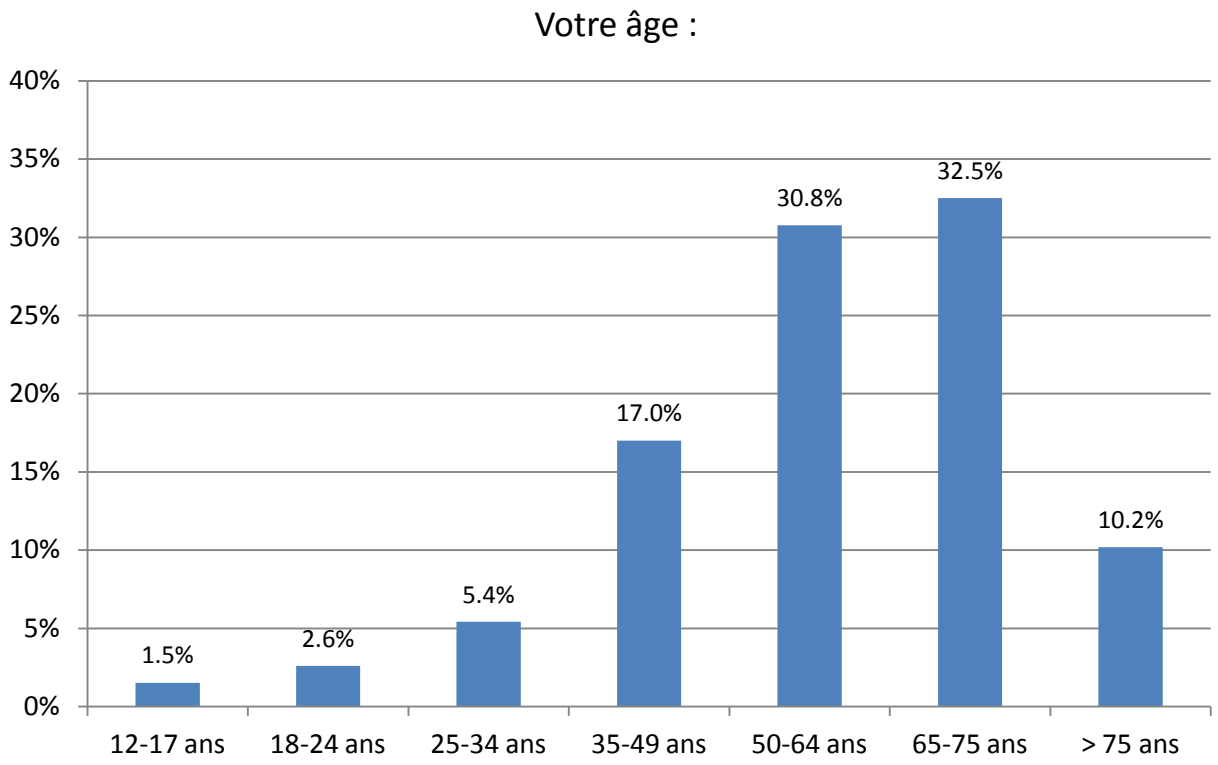
Un total de 1011 sondages ont été complétés par des clients selon la répartition suivante: 162 répondants au site d'Alexandria (16.0%), 209 à Bourget (20.7%), 263 à Cornwall (26.0%), 168 à Crysler (16.6%) et 209 à Embrun (20.7%). Le nombre de répondants est significativement plus élevé qu'en 2014 (828 répondants). Certains répondants ont choisi de ne pas répondre à certaines questions; pour les fins d'analyses statistiques, les réponses manquantes (vides) et celles indiquant «ne s'applique pas »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.

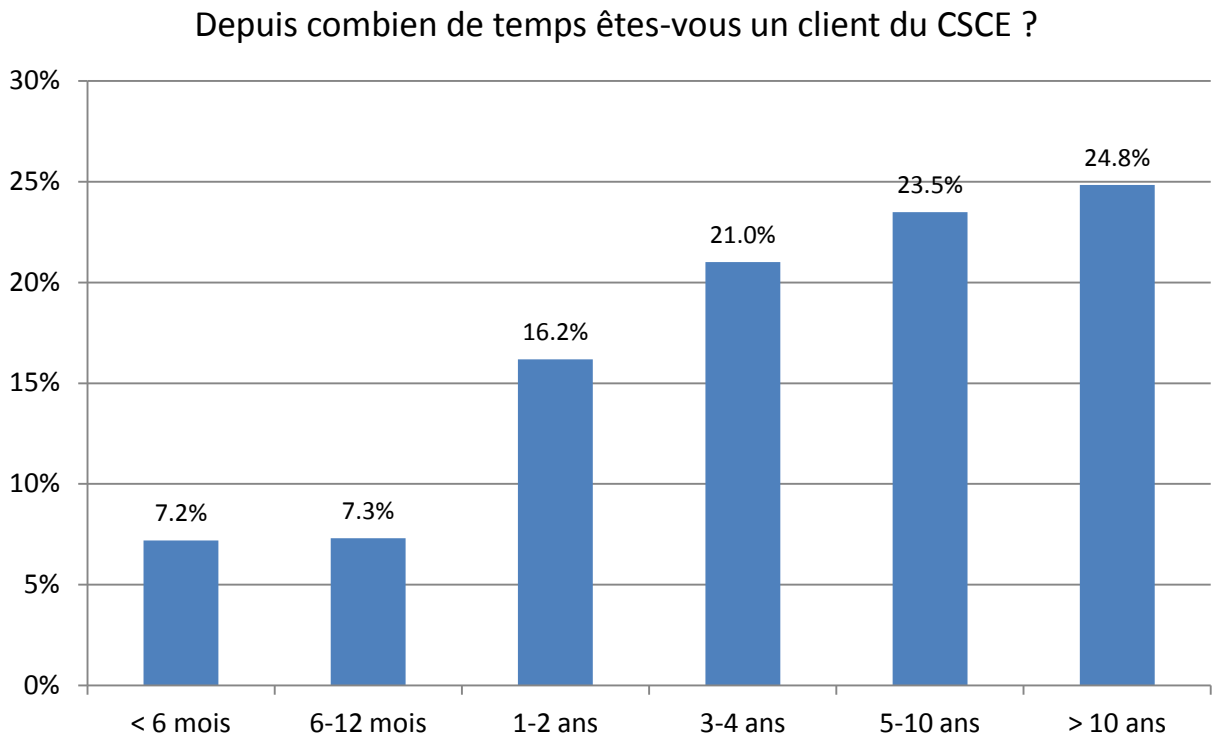


N=915



	12-17 ans	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-75 ans	> 75 ans	Total
Alexandria	4	6	4	22	41	59	3	139
Bourget	4	4	13	47	72	40	11	191
Cornwall	2	5	4	15	66	112	42	246
Crysler		6	14	39	61	32	11	163
Embrun	4	3	15	34	44	57	27	184
Total	**14**	**24**	**50**	**157**	**284**	**300**	**94**	**923**

	12-17 ans	18-24 ans	25-34 ans	35-49 ans	50-64 ans	65-75 ans	> 75 ans	Total
Alexandria	2.9%	4.3%	2.9%	15.8%	29.5%	42.4%	2.2%	100.0%
Bourget	2.1%	2.1%	6.8%	24.6%	37.7%	20.9%	5.8%	100.0%
Cornwall	0.8%	2.0%	1.6%	6.1%	26.8%	45.5%	17.1%	100.0%
Crysler	0.0%	3.7%	8.6%	23.9%	37.4%	19.6%	6.7%	100.0%
Embrun	2.2%	1.6%	8.2%	18.5%	23.9%	31.0%	14.7%	100.0%
Total	**1.5%**	**2.6%**	**5.4%**	**17.0%**	**30.8%**	**32.5%**	**10.2%**	**100.0%**

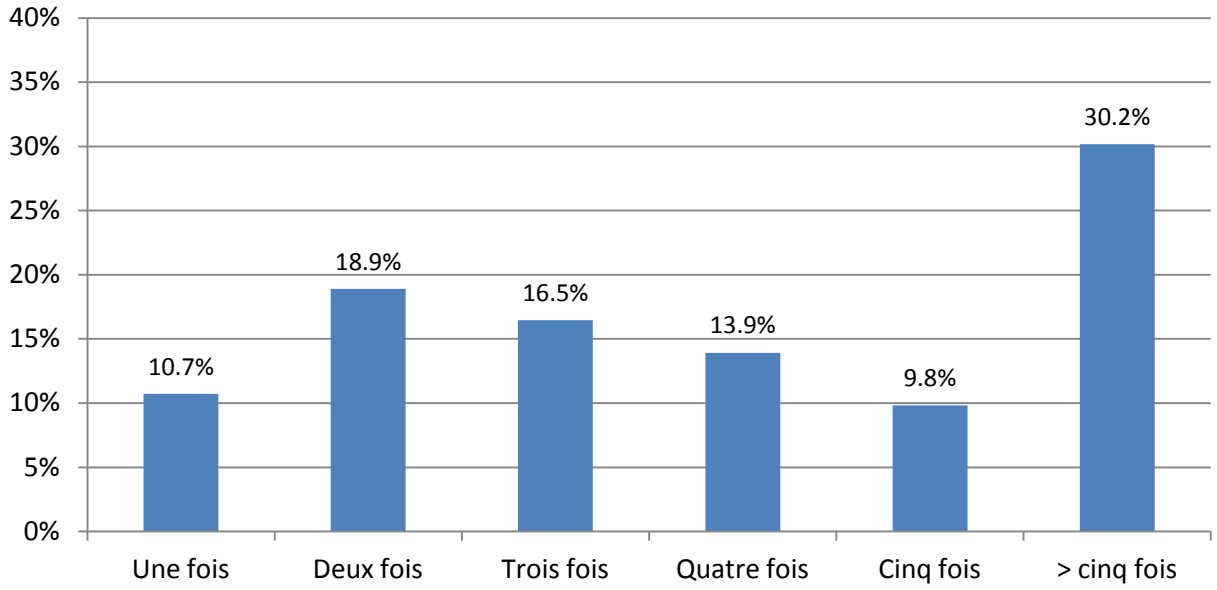


	< 6 mois	6-12 mois	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	> 10 ans	Total
Alexandria	12	8	10	21	35	59	145
Bourget	14	15	41	48	48	23	189
Cornwall		3	15	25	60	110	213
Crysler	20	19	30	43	33	18	163
Embrun	18	20	48	50	33	11	180
Total	**64**	**65**	**144**	**187**	**209**	**221**	**890**

	< 6 mois	6-12 mois	1-2 ans	3-4 ans	5-10 ans	> 10 ans	Total
Alexandria	8.3%	5.5%	6.9%	14.5%	24.1%	40.7%	100.0%
Bourget	7.4%	7.9%	21.7%	25.4%	25.4%	12.2%	100.0%
Cornwall	0.0%	1.4%	7.0%	11.7%	28.2%	51.6%	100.0%
Crysler	12.3%	11.7%	18.4%	26.4%	20.2%	11.0%	100.0%
Embrun	10.0%	11.1%	26.7%	27.8%	18.3%	6.1%	100.0%
Total	**7.2%**	**7.3%**	**16.2%**	**21.0%**	**23.5%**	**24.8%**	**100.0%**

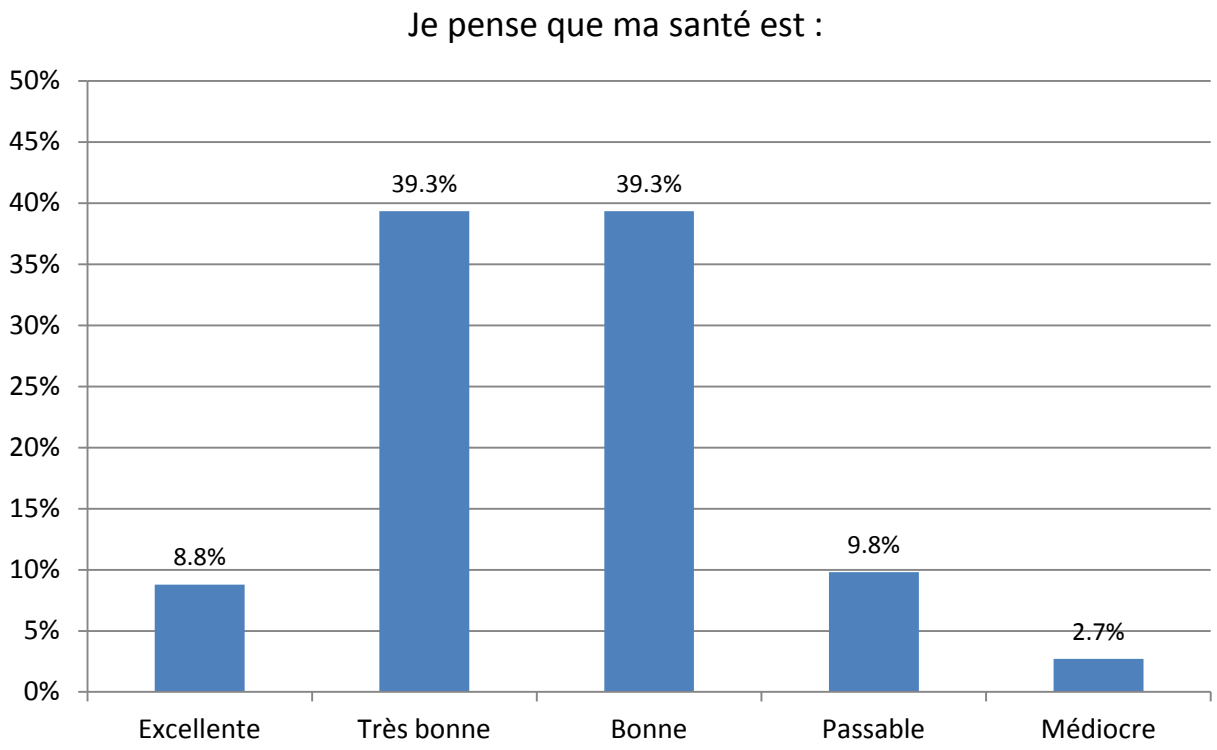
Au cours de la dernière année, combien de fois êtes-vous venu au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour vos besoins médicaux?

Nouvelle question



	Une fois	Deux fois	Trois fois	Quatre fois	Cinq fois	> cinq fois	Total
Alexandria	13	27	24	25	7	43	139
Bourget	13	34	26	25	23	68	189
Cornwall	43	51	40	37	19	51	241
Crysler	14	29	30	18	20	49	160
Embrun	14	30	29	21	20	62	176
Total	**97**	**171**	**149**	**126**	**89**	**273**	**905**

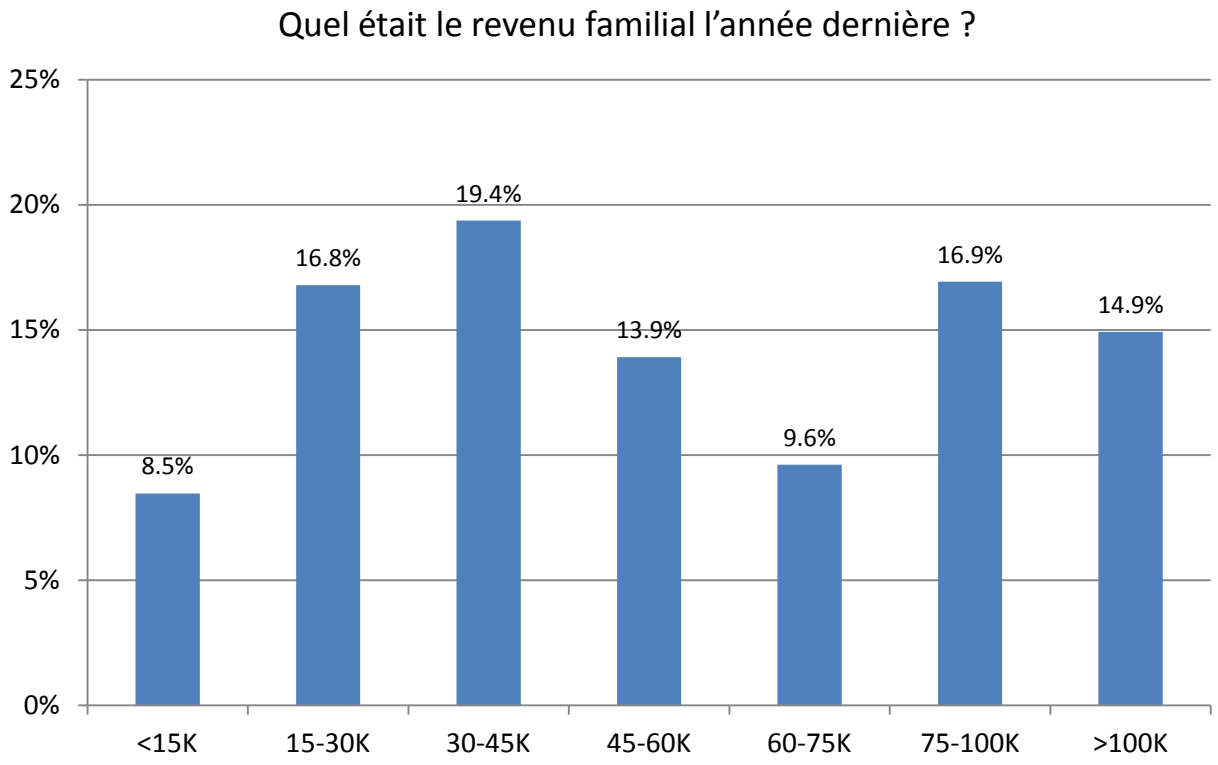
	Une fois	Deux fois	Trois fois	Quatre fois	Cinq fois	> cinq fois	Total
Alexandria	9.4%	19.4%	17.3%	18.0%	5.0%	30.9%	100.0%
Bourget	6.9%	18.0%	13.8%	13.2%	12.2%	36.0%	100.0%
Cornwall	17.8%	21.2%	16.6%	15.4%	7.9%	21.2%	100.0%
Crysler	8.8%	18.1%	18.8%	11.3%	12.5%	30.6%	100.0%
Embrun	8.0%	17.0%	16.5%	11.9%	11.4%	35.2%	100.0%
Total	**10.7%**	**18.9%**	**16.5%**	**13.9%**	**9.8%**	**30.2%**	**100.0%**



	Excellente	Très bonne	Bonne	Passable	Médiocre	Total
Alexandria	16	44	64	15	3	142
Bourget	16	76	72	22	4	190
Cornwall	20	82	86	20	5	213
Crysler	14	62	61	13	9	159
Embrun	12	85	66	17	3	183
Total	**78**	**349**	**349**	**87**	**24**	**887**

	Excellente	Très bonne	Bonne	Passable	Médiocre	Total
Alexandria	11.3%	31.0%	45.1%	10.6%	2.1%	100.0%
Bourget	8.4%	40.0%	37.9%	11.6%	2.1%	100.0%
Cornwall	9.4%	38.5%	40.4%	9.4%	2.3%	100.0%
Crysler	8.8%	39.0%	38.4%	8.2%	5.7%	100.0%
Embrun	6.6%	46.4%	36.1%	9.3%	1.6%	100.0%
Total	**8.8%**	**39.3%**	**39.3%**	**9.8%**	**2.7%**	**100.0%**

Environ 70% des répondants au sondage ont accepté de révéler l'échelon de leur revenu familial. La figure suivante révèle les résultats.



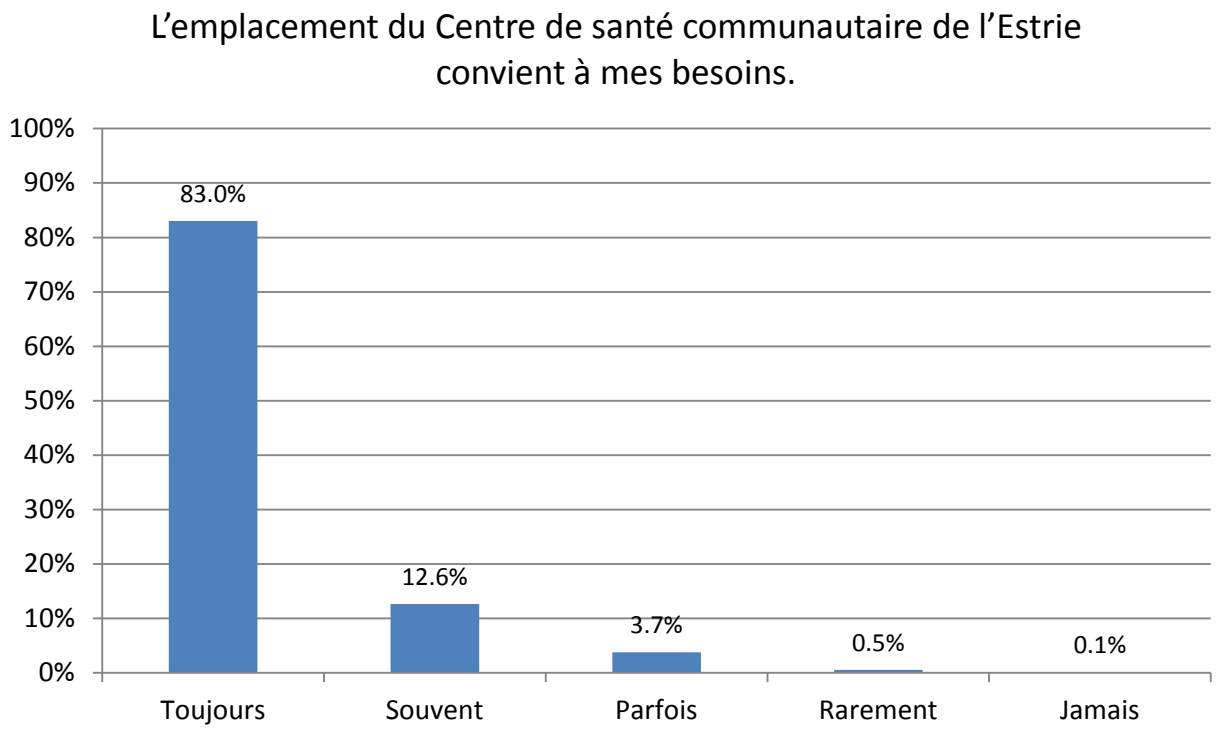
	<15K	15-30K	30-45K	45-60K	60-75K	75-100K	>100K	Total
Alexandria	11	22	28	15	9	13	12	110
Bourget	7	18	32	23	7	26	26	139
Cornwall	16	36	28	25	25	30	19	179
Crysler	15	24	24	15	13	27	20	138
Embrun	10	17	23	19	13	22	27	131
Total	**59**	**117**	**135**	**97**	**67**	**118**	**104**	**697**

	<15K	15-30K	30-45K	45-60K	60-75K	75-100K	>100K	Total
Alexandria	10.0%	20.0%	25.5%	13.6%	8.2%	11.8%	10.9%	100.0%
Bourget	5.0%	12.9%	23.0%	16.5%	5.0%	18.7%	18.7%	100.0%
Cornwall	8.9%	20.1%	15.6%	14.0%	14.0%	16.8%	10.6%	100.0%
Crysler	10.9%	17.4%	17.4%	10.9%	9.4%	19.6%	14.5%	100.0%
Embrun	7.6%	13.0%	17.6%	14.5%	9.9%	16.8%	20.6%	100.0%
Total	**8.5%**	**16.8%**	**19.4%**	**13.9%**	**9.6%**	**16.9%**	**14.9%**	**100.0%**

En utilisant une approximation médiane de chaque catégorie (22,500$ pour 15K-30K, 37,500$ pour 30K-45K, etc.), 12,000$ pour <15K et 120000$ pour >100K, il est possible d'extrapoler un revenu moyen pour l'ensemble des répondants et pour les répondants de chaque site.

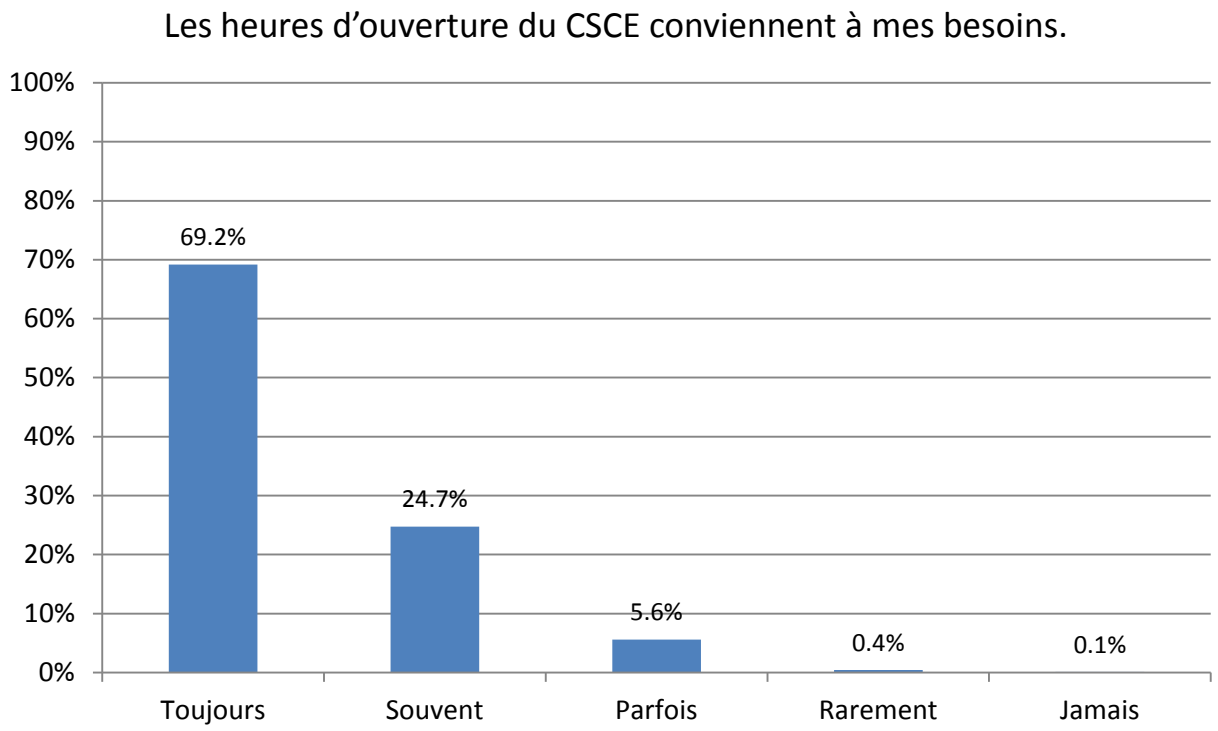
Site	Revenu médian approx.
Alexandria	51,359.09 $
Bourget	63,050.36 $
Cornwall	55,625.70 $
Crysler	58,315.22 $
Embrun	64,160.31 $
Total	**58,569.58 $**

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).



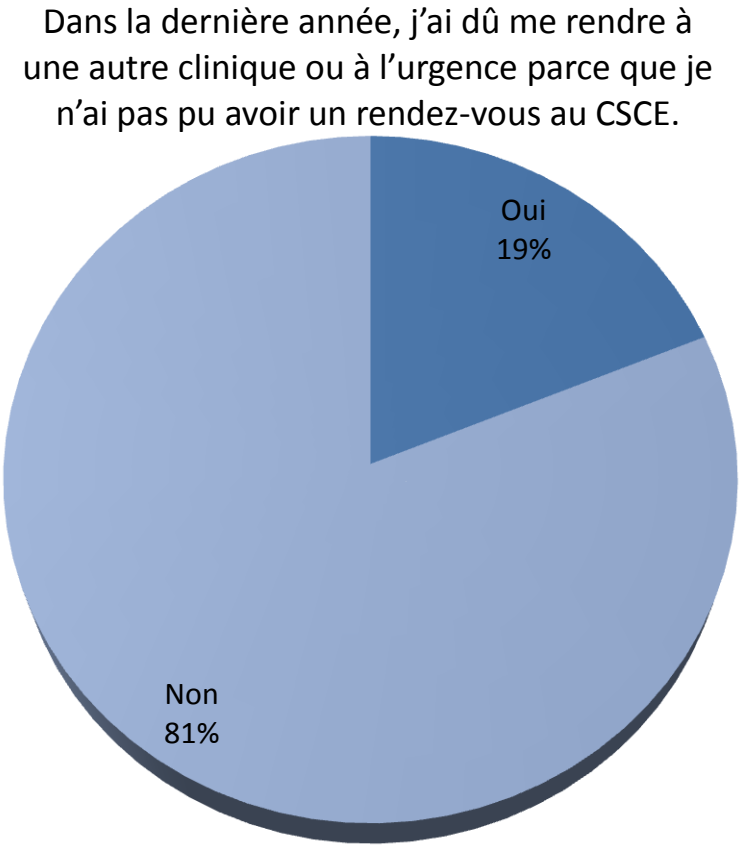
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	133	21	5			159
Bourget	164	30	9	1		204
Cornwall	229	23	7			259
Crysler	125	25	10	3		163
Embrun	170	26	6	1	1	204
Total	**821**	**125**	**37**	**5**	**1**	**989**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	83.6%	13.2%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Bourget	80.4%	14.7%	4.4%	0.5%	0.0%	100.0%
Cornwall	88.4%	8.9%	2.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	76.7%	15.3%	6.1%	1.8%	0.0%	100.0%
Embrun	83.3%	12.7%	2.9%	0.5%	0.5%	100.0%
Total	**83.0%**	**12.6%**	**3.7%**	**0.5%**	**0.1%**	**100.0%**



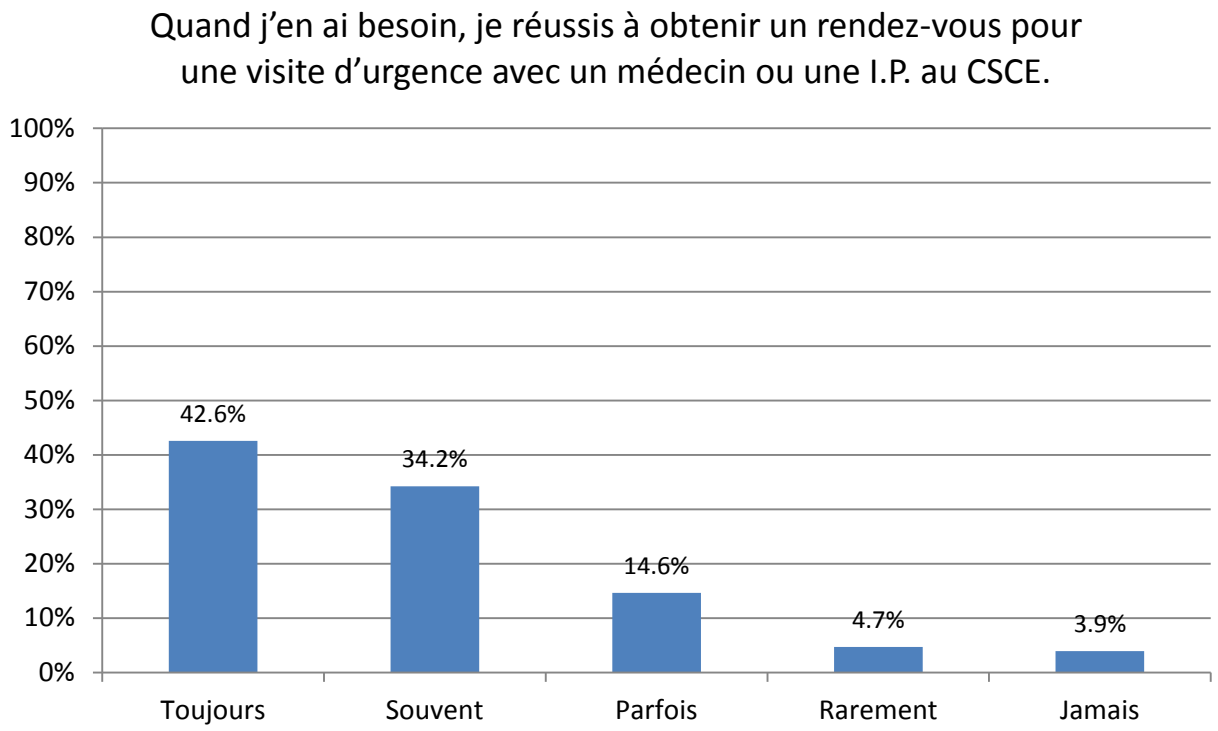
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	119	31	5	2	1	158
Bourget	121	64	20	1		206
Cornwall	211	42	6			259
Crysler	104	47	12			163
Embrun	128	60	12	1		201
Total	**683**	**244**	**55**	**4**	**1**	**987**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	75.3%	19.6%	3.2%	1.3%	0.6%	100.0%
Bourget	58.7%	31.1%	9.7%	0.5%	0.0%	100.0%
Cornwall	81.5%	16.2%	2.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	63.8%	28.8%	7.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	63.7%	29.9%	6.0%	0.5%	0.0%	100.0%
Total	**69.2%**	**24.7%**	**5.6%**	**0.4%**	**0.1%**	**100.0%**



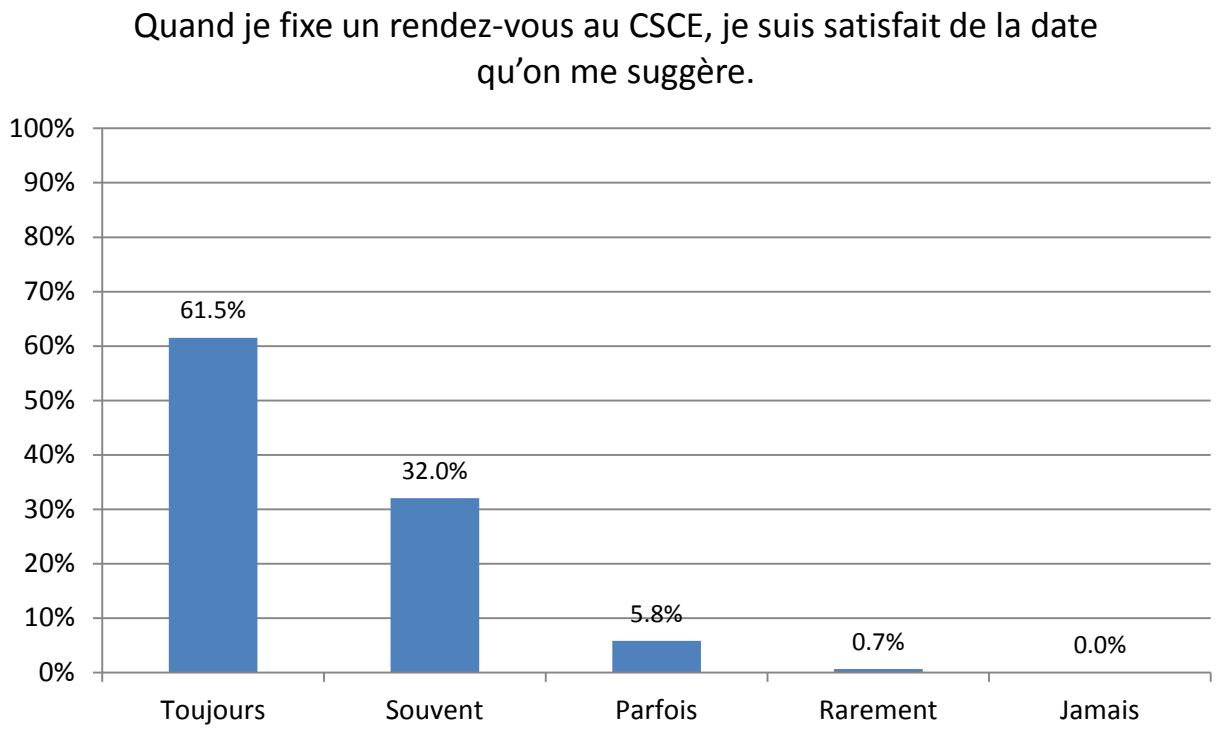
	Oui	Non	Total
Alexandria	16	127	143
Bourget	39	138	177
Cornwall	39	184	223
Crysler	29	115	144
Embrun	38	129	167
Total	**161**	**693**	**854**

	Oui	Non	Total
Alexandria	11.2%	88.8%	100.0%
Bourget	22.0%	78.0%	100.0%
Cornwall	17.5%	82.5%	100.0%
Crysler	20.1%	79.9%	100.0%
Embrun	22.8%	77.2%	100.0%
Total	18.9%	81.1%	100.0%



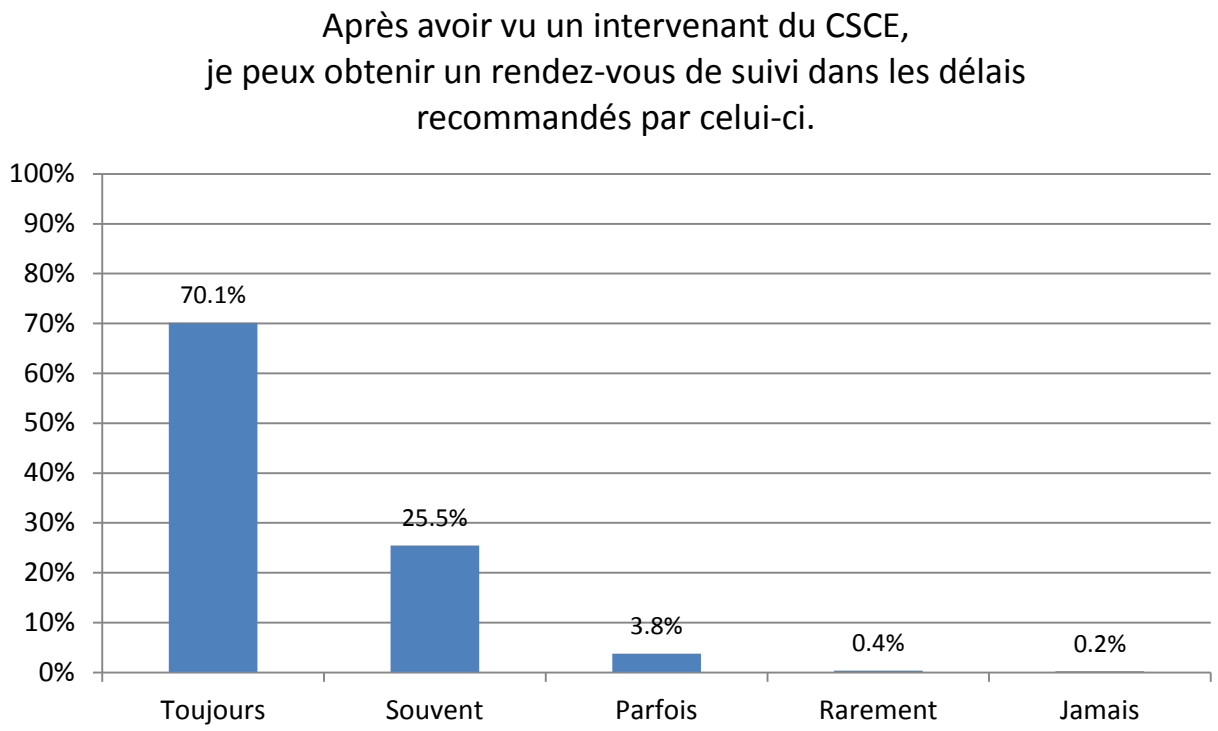
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	72	41	12	8	6	139
Bourget	79	52	33	6	7	177
Cornwall	88	79	39	10	7	223
Crysler	43	54	10	7	7	121
Embrun	64	52	25	7	5	153
Total	**346**	**278**	**119**	**38**	**32**	**813**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	51.8%	29.5%	8.6%	5.8%	4.3%	100.0%
Bourget	44.6%	29.4%	18.6%	3.4%	4.0%	100.0%
Cornwall	39.5%	35.4%	17.5%	4.5%	3.1%	100.0%
Crysler	35.5%	44.6%	8.3%	5.8%	5.8%	100.0%
Embrun	41.8%	34.0%	16.3%	4.6%	3.3%	100.0%
Total	**42.6%**	**34.2%**	**14.6%**	**4.7%**	**3.9%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	106	40	4	3		153
Bourget	116	72	11			199
Cornwall	129	70	14			213
Crysler	103	46	15	3		167
Embrun	109	65	9			183
Total	**563**	**293**	**53**	**6**		**915**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	69.3%	26.1%	2.6%	2.0%	0.0%	100.0%
Bourget	58.3%	36.2%	5.5%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	60.6%	32.9%	6.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	61.7%	27.5%	9.0%	1.8%	0.0%	100.0%
Embrun	59.6%	35.5%	4.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	**61.5%**	**32.0%**	**5.8%**	**0.7%**	**0.0%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	102	32	4	2		140
Bourget	136	43	7	1		187
Cornwall	137	59	6			202
Crysler	105	37	9		1	152
Embrun	112	44	6		1	163
Total	**592**	**215**	**32**	**3**	**2**	**844**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	72.9%	22.9%	2.9%	1.4%	0.0%	100.0%
Bourget	72.7%	23.0%	3.7%	0.5%	0.0%	100.0%
Cornwall	67.8%	29.2%	3.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	69.1%	24.3%	5.9%	0.0%	0.7%	100.0%
Embrun	68.7%	27.0%	3.7%	0.0%	0.6%	100.0%
Total	**70.1%**	**25.5%**	**3.8%**	**0.4%**	**0.2%**	**100.0%**

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

310 personnes ont inscrit une réponse à cette question ouverte. Parmi les 310 commentaires, 165 était neutres ou positifs. Par commentaire neutre, on entend des commentaires tels :

- Tout est correct
- Pas de changement. Je suis satisfaite de tous.
- Aucune idée je suis très satisfaite.
- Tout va bien. Merci.
- Continuez comme ça - ça va bien
- Nothing - everything is fine

Par commentaire positif, on entend des commentaires tels :

- Alexandria Depuis plusieurs années, j'ai toujours été très satisfaite de l'accès aux soins et aux services offerts. Merci à tous et toutes.
- Alexandria Keep up the good job you're doing
- Alexandria Je suis très satisfaite parce que les accès aux soins et services offerts vont avec ma cédule de travail et que j'ai toujours du très bon service.
- Bourget I truly find the services here to be outstanding. The staff are friendly, compassionate, respectful, and personable. I really appreciate the care and services here.
- Bourget Je suis pleinement satisfaite et l'accueil est très chaleureux
- Bourget This is a wonderful facility with warm, professional staff. I just started coming here because it is close to home but i am very impressed with how well it is managed and how personable the staff are to me
- Cornwall I'm very satisfied with the excellent service provided.
- Cornwall Le CSCE est un organisme fantastique avec des employés qui ont l'intérêt des clients.
- Crysler Continuez, c'est très bien; contente du service en français
- Crysler Pour les services dont j'ai besoin, le centre répond très bien à mes attentes. Les travailleurs et intervenants sont très courtois et connaissant. Sachez garder votre ouverture d'esprit et votre compréhension.
- Crysler Rien, tout ce que vous faites est très bien et la porte est toujours ouverte quand j'en ai besoin.
- Embrun Am extremely satisfied with the services provided and professionalism of all the staff.
- Embrun C'est très bien ! Merci au Dr Martel !
- Embrun I like coming here. I can see the nurse practitioner first. If I need to, I can see the doctor. I don't always have to see the doctor.

On relève aussi 145 suggestions d'amélioration :

Alexandria	Add psychologist, make sure there is appropriate follow-up - there seems to be a lack of communication; maybe add a second doctor
Alexandria	Ce qui n'est pas idéal… médecin du centre ne travaille pas les jeudi et vendredi
Alexandria	emplacement: pas un problème pour moi, mais pourrait être plus au cœur de la communauté
Alexandria	free coffee
Alexandria	Peut-être envisager à avoir un médecin de plus pour les urgences
Alexandria	publicité verbal de professionnel en RV
Alexandria	rendez-vous plus tôt le matin ou plus tard le soir
Alexandria	Staying open late one more days per week; when attending ER, being able to have access to family health team instead of having to wait for ER MD. There is a special area in hospital where patients can be seen in ER by certain MD's in town and this clinic is not involved.
Alexandria	Wifi dans la salle d'attente !
Bourget	Ajout de radiographies
Bourget	Ajouter une machine à jus ou café pour les patients qui ont des prises de sang et qui sont à jeun depuis minuit (sourtout pour le diabète)
Bourget	Améliorer les rendez-vous
Bourget	Arrêtez de prendre des nouveaux clients pour avoir plus de temps pour nous
Bourget	Avoir plusieurs médecins
Bourget	Avoir plusieurs médecins
Bourget	Avoir un médecin qui est là 5 jours par semaine au lieu de 2 jours seulement
Bourget	Dans le passé, il est souvent arrivé que j'ai passé des prises de sang (glande thyroïde) et écho, et je n'ai pas eu d'appel de mon médecin ou IP avec les résultats.
Bourget	Dr X should work 5 days a week (commentaire édité)
Bourget	Have more doctors available with more hours in the evening
Bourget	Have more evening appointments
Bourget	Have my doctor available more than 2 days a week
Bourget	I am so grateful that your community health center offers services for my teenager. Mental health really needs to be addressed and dealt with. I have noticed a big change in my teenager and i am so happy he/she is getting the help needed. (commentaire édité)
Bourget	I cannot get an appointment quickly enough to see Dr X. Please extend his/her hours (commentaire édité)
Bourget	It would be very convenient to be open on Saturdays, even for a few hours, just for serious issues only
Bourget	Je crois que pour les prises de sang, vous devriez ouvrir à 8h00am
Bourget	Longer hours
Bourget	Longer hours and more doctors
Bourget	Make appointments more frequent; shorter time between appointments
Bourget	Mon infirmière praticienne devrait être là plus de jours par semaine
Bourget	More evenings would be nice but i am happy
Bourget	NP and doctors do not work every day of the week. Seems like all patients scramble for

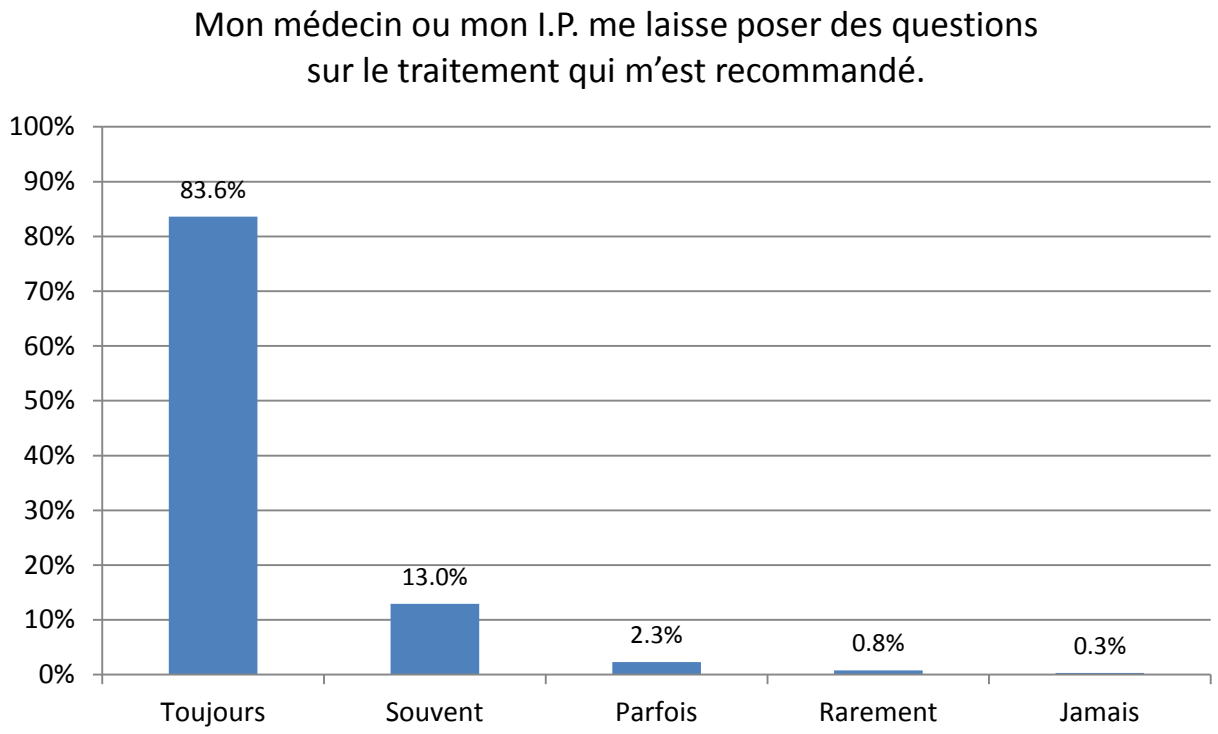
	available appointments
Bourget	Offrir la possibilité d'un médecin plus de 2 jours par semaine
Bourget	Ouverture la fin de semaine
Bourget	Ouverture sur l'heure du midi
Bourget	Ouverture trop tard pour prise de sang à jeun
Bourget	Ouvrir plus tôt pour les prises de sang, surtout quand on est à jeun
Bourget	Peut-être une infirmière de plus. Bravo pour les services en français
Bourget	Please offer footcare
Bourget	Plus de docteurs et d'infirmières
Bourget	Plus de médecins et d'infirmières
Bourget	Plus de rendez-vous
Bourget	Possibilité de prise de sang après 16h00
Bourget	Que le centre demeure ouvert pendant l'heure du midi
Bourget	Quelques heures d'ouverture la fin de semaine, surtout quand la grippe est à un haut niveau
Bourget	Raccourcir l'attente pour avoir un rendez-vous
Bourget	Take patients on time
Bourget	The waiting time can be long. Not very often called into appointment on time. I was told I could get an appointment with a dietician but nobody has called me.
Bourget	Vos heures d'ouverture et de fermeture doivent être plus larges
Bourget	When my doctor isn't available, we should be able to see another doctor at the clinic !!! OR be able to have another appointment another CSCE where my doctor is working that day !
Bourget	X-ray machine
Cornwall	attendre trop longtemps pour voir le médecin
Cornwall	au lieu d'envoyer le patient à l'urgence ou au walk-in ailleurs, offrir au moins une consultation
Cornwall	avoir accès à mon dossier
Cornwall	Avoir accès aux prises de sang pour diabétiques.
Cornwall	Avoir une ou 2 infirmière pour les rendez-vous d'urgence. Je viens ici depuis l'âge de 9 ans et je n'ai jamais réussi a obtenir un rendez-vous d'urgence avec des enfants, je trouve cela très frustrant !
Cornwall	Can we get our blood work done here?
Cornwall	get more doctors
Cornwall	Have later office hours into the evening for the working people. Not all people can take time off work !!
Cornwall	If a nurse practitioner or doctor is on leave for a long period of time to get someone to replace him/her. Especially since most other doctors or nurse practitioners are booked because they have their regular customers.
Cornwall	Il est évident qu'il y a pénurie de médecins dans la région donc à moins de trouver de nouveaux intervenants, nous devons vivre avec cette réalité.
Cornwall	Je crois qu'un appel télé du docteur éviterait dans plusieurs cas le besoin d'une visite à la clinique.
Cornwall	Le médecin n'est pas beaucoup disponible - il faut souvent attendre plusieurs semaines.

Cornwall	Les heures du vaccin pour la grippe dépasse 16h, car je travaille à l'extérieur de Cornwall. Si c'est possible d'avoir le vaccin plus tôt.
Cornwall	Moi, je suis satisfaite (Dr X) mais mon conjoint n'a pas encore une fois de médecin (il avait Primeau, Sasseville, Scandar). (commentaire édité)
Cornwall	Obtain more doctors.
Cornwall	peut-être assurer un suivi pour les examens annuels (en cas d'oubli ou de délais dans les initiatives du client à rappeler au CSCE).
Cornwall	Plus d'accès aux RV d'urgence; 6 semaines d'attente c'est trop et je n'aime pas être obligé d'attendre 3-4 heures à l'urgence pour voir un médecin inconnu.
Cornwall	Plus de médecins
Cornwall	Plus d'heures allouées au médecin pour rencontrer les besoins de la clientèle.
Cornwall	Répondre des questions ou inquiétudes par téléphone.
Cornwall	Shorter wait time to get an appointment.
Cornwall	To have any doctor be there more often. The waiting period to see him is very long.
Cornwall	Un service d'urgence le soir.
Cornwall	Vérifier si un programme sera donné aux mêmes heures que nos heures d'exercices (par exemple, quand le groupe de pleine conscience les mercredis matins ont eu lieu en même temps que le groupe de X - exercices de 9h30 à 10h30 dans la salle de communauté). (commentaire édité)
Crysler	avoir 2 soirs où on peut avoir des RV
Crysler	Avoir des cliniques spécialisées sur le diabète dans les municipalités voisines.
Crysler	Avoir plus d'heures + pourvoir avoir un RV vite pour besoin de antibiotiques ou sirop pour le rhume avec prescriptions, etc.
Crysler	C'est pas le centre, mais le docteur. Ses heures ne correspond pas bien avec mes journées de congé.
Crysler	des rendez-vous plus long
Crysler	Doctor available more days a week.
Crysler	En avoir un à Casselman
Crysler	Excellent service (peut-être avoir une autre soirée d'ouvert pour les gens qui travaillent). J'adore être ici.
Crysler	faster appt
Crysler	Have more doctors to decrease wait times when patients need to see a doctor.
Crysler	I wish you had more activities for 50+. I wish there was more english information in the pamphlets.
Crysler	I would appreciate knowing the results of tests and x-rays sooner than a month after it has been done.
Crysler	I'd prefer to go to Cornwall, but there it is only for French speaking patients, although I live closer to Crysler, I work in Cornwall.
Crysler	I've had 3 to 4 appts cancelled and the re-booking doctor is always 1 month away. Too long for cancellations caused by the centre. Often times, it took 1 month to get initial appt.
Crysler	Je suis très satisfaite du service. Peut-être un couriel ou un texte pour le rappel des RV.
Crysler	longer hours for those that cannot get free for a mid-day appt (especially if they work in Ottawa)
Crysler	meilleure diffusion par internet des activités offertes

Crysler	Mes assurances ne reconnaissent pas la signature d'une infirmière praticienne, seulement celui du médecin, donc toutes prescriptions pour moi doivent avoir la signature du médecin sur sa prescription (titre) signature !
Crysler	More flexible with walk-in consultations for location patients.
Crysler	more hours after 6pm to avoid taking days off work so often; maybe something like in Rockland where they have some time just for walk-ins emergencies (for example every other Saturday from 9-noon or 1 extra night a week)
Crysler	more opening in the evening, but I'm not a big user
Crysler	obtaining an appointment to see a doctor use to be quicker, just few days, now it is a few weeks
Crysler	open a branch in Limoges
Crysler	other than offering weekend service, there is little / nothing that can improve
Crysler	Perhaps Saturday appointments?
Crysler	Peut-être de communiquer souvent au docteur recommandé pour nous fixer une date pour notre chirurgie !
Crysler	plus alternatives pour éviter médicaments
Crysler	Plus d'heures le soir.
Crysler	Provide an extension list of professionals to contact when you get the recording of «if you know of the person you wish to contact, do so now» e.g. provide a directory of names you can type in the first 3-4 letters of their name.
Crysler	remain open later on more than one day a week
Crysler	two late nights a week
Crysler	Vous pouvez offrir des services de petites urgences ex: quand on a une infection de vessie ou vaginale
Embrun	1- service de 9-12h le samedi 2- Être mieux reçu et servi à l'hôpital de Winchester qui (nous dit-on) dessert le secteur Embrun 3- Comment peuvent-ils refuser admission à un «francophone»? Où se démarque les limites territoriales s'il y en a ?!
Embrun	agrandir le stationnement, c'est l'enfer de se stationner
Embrun	Avoir des séances de yoga ou autre (gestion de stress) en soirée pour les parents qui travaillent
Embrun	Avoir plus de thérapeute au centre à Bourget.
Embrun	Be open another evening a week.
Embrun	Call patients with results of x-rays / ultrasounds when they are received.
Embrun	Get access to my doctor on the days she is off.
Embrun	I suffer from panic attack and when I have an appt and the parking is full, it gives me more anxiety.
Embrun	Je travaille à Ottawa et dois souvent prendre des absences du travail pour venir pour mes RV. De plus longues heures aideraient.
Embrun	L'obtention d'un RV va toujours a un mois ou plusieurs semaines
Embrun	longer hours
Embrun	manque important de stationnement, très dangereux
Embrun	maybe have more after-hour appts (i.e. 7-9pm)
Embrun	more doctors available after 6pm

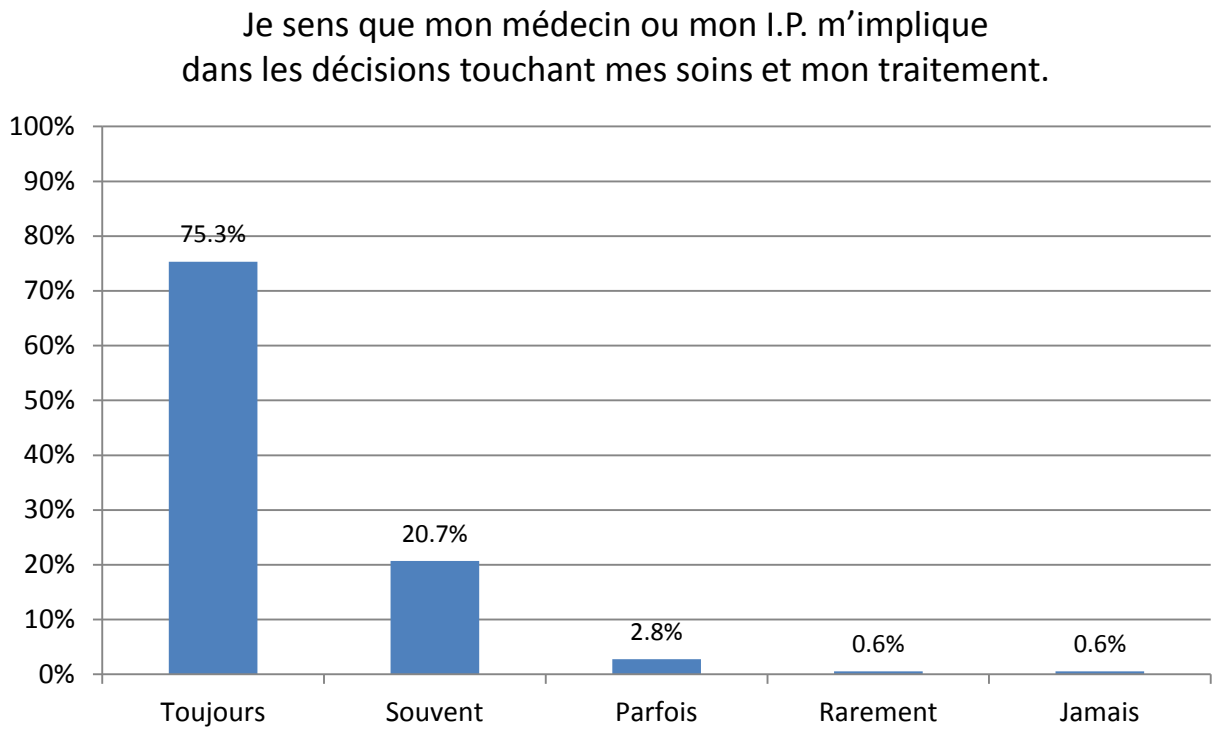
Embrun	more evening appointments
Embrun	more evening hours
Embrun	more parking
Embrun	need more parking
Embrun	Offrir plus d'heures pour les services de thérapie. La demande semble être là. Ne pas limiter le nombre de sessions.
Embrun	On vient souvent me chercher dans la salle d'attente 4-5-6 minutes après l'heure de mon RV. Comme patient, je suis à l'heure, je m'attends au même service.
Embrun	Ouvrir un centre de santé à Casselman.
Embrun	parking
Embrun	parking trop petit
Embrun	peu de stationnement
Embrun	physiotherapy facility
Embrun	Plus de stationnement, trop tassé à l'avant, pas assez éclairé à l'arrière
Embrun	Quand je suis malade, c'est difficile d'avoir une entrevue vite.
Embrun	Que nous puissions rejoindre le service même durant les heures de diner ou en tout temps durant les heures d'ouvertures.
Embrun	renouvellement de prescriptions sans avoir besoin d'un RV avec le médecin
Embrun	Shorter wait for appointments.
Embrun	Sometimes getting programs in english is difficult.
Embrun	stationnement
Embrun	tea and biscuits
Embrun	X is a little impatient and seems overworked (commentaire édité)
Embrun	un meilleur stationnement
Embrun	une chaise soulevée
Embrun	vos heures ??
Embrun	Would be nice to have better access to talk to a social worker or mental help professional.

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 prêt par Qualité Ontario et le RLISS de Champlain.



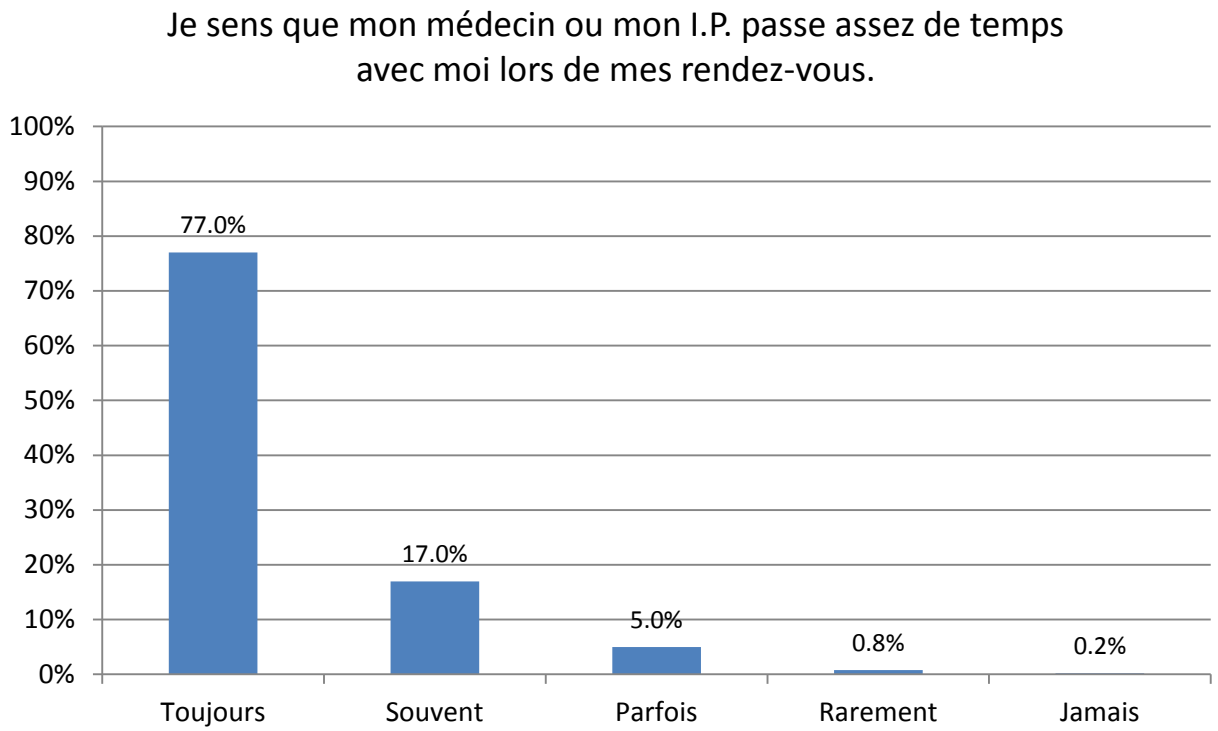
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	127	12	5	1	1	146
Bourget	158	27	3	1		189
Cornwall	174	29	4			207
Crysler	137	16	2	1	1	157
Embrun	133	29	6	4	1	173
Total	**729**	**113**	**20**	**7**	**3**	**872**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	87.0%	8.2%	3.4%	0.7%	0.7%	100.0%
Bourget	83.6%	14.3%	1.6%	0.5%	0.0%	100.0%
Cornwall	84.1%	14.0%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	87.3%	10.2%	1.3%	0.6%	0.6%	100.0%
Embrun	76.9%	16.8%	3.5%	2.3%	0.6%	100.0%
Total	**83.6%**	**13.0%**	**2.3%**	**0.8%**	**0.3%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	104	33	3		4	144
Bourget	142	39	6			187
Cornwall	168	30	4	3		205
Crysler	121	31	2			154
Embrun	112	45	9	2	1	169
Total	**647**	**178**	**24**	**5**	**5**	**859**

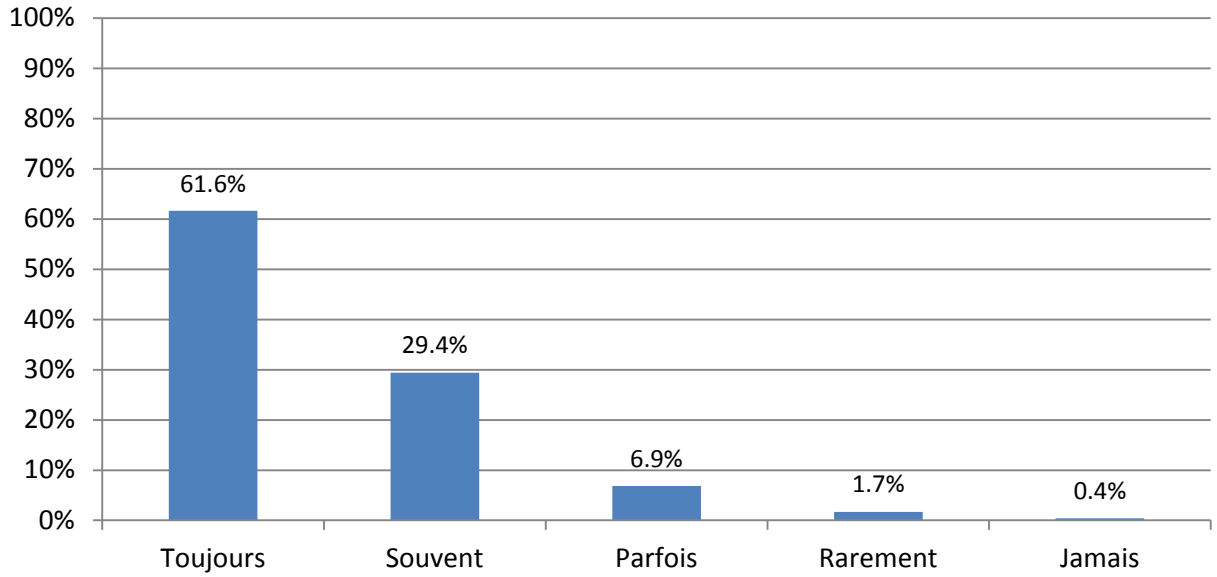
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	72.2%	22.9%	2.1%	0.0%	2.8%	100.0%
Bourget	75.9%	20.9%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	82.0%	14.6%	2.0%	1.5%	0.0%	100.0%
Crysler	78.6%	20.1%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	66.3%	26.6%	5.3%	1.2%	0.6%	100.0%
Total	**75.3%**	**20.7%**	**2.8%**	**0.6%**	**0.6%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	128	15	7	1		151
Bourget	151	33	5	3	1	193
Cornwall	181	45	15		1	242
Crysler	125	23	5	1		154
Embrun	122	40	14	2		178
Total	**707**	**156**	**46**	**7**	**2**	**918**

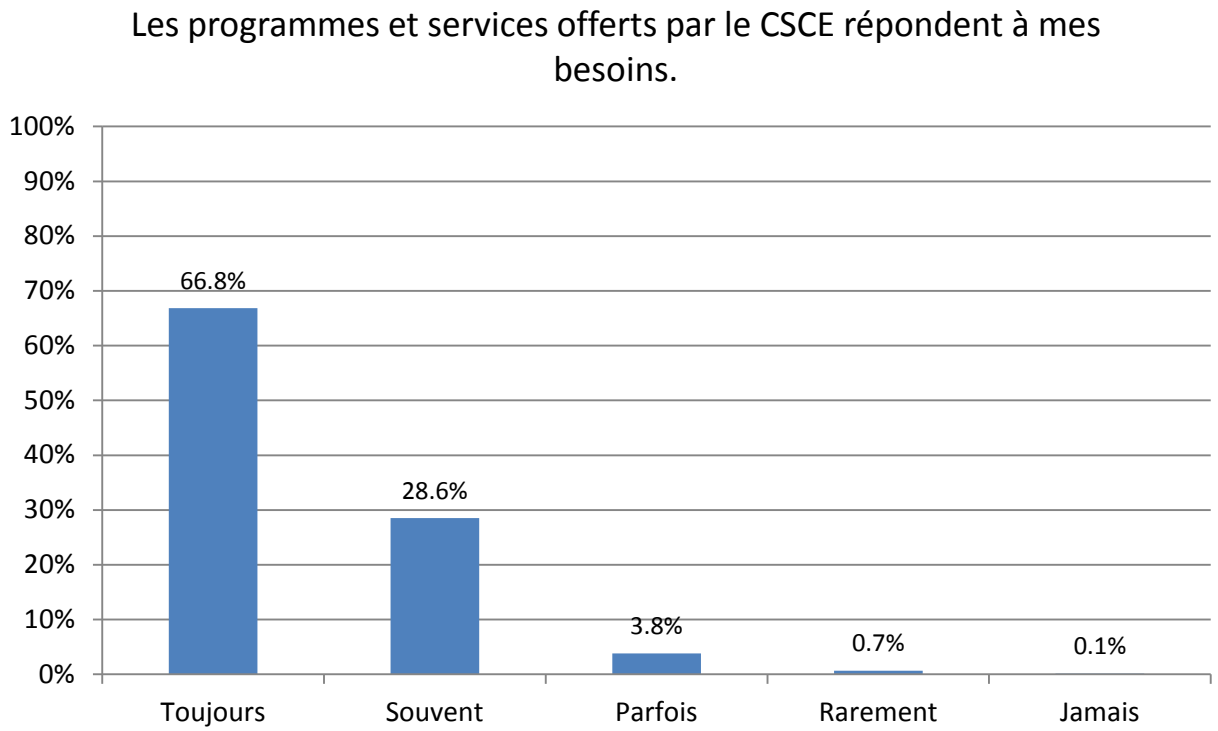
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	84.8%	9.9%	4.6%	0.7%	0.0%	100.0%
Bourget	78.2%	17.1%	2.6%	1.6%	0.5%	100.0%
Cornwall	74.8%	18.6%	6.2%	0.0%	0.4%	100.0%
Crysler	81.2%	14.9%	3.2%	0.6%	0.0%	100.0%
Embrun	68.5%	22.5%	7.9%	1.1%	0.0%	100.0%
Total	**77.0%**	**17.0%**	**5.0%**	**0.8%**	**0.2%**	**100.0%**

Le personnel du Centre de santé communautaire de l'Estrie m'aide à trouver des programmes et services dans ma communauté qui répondent à mes besoins.



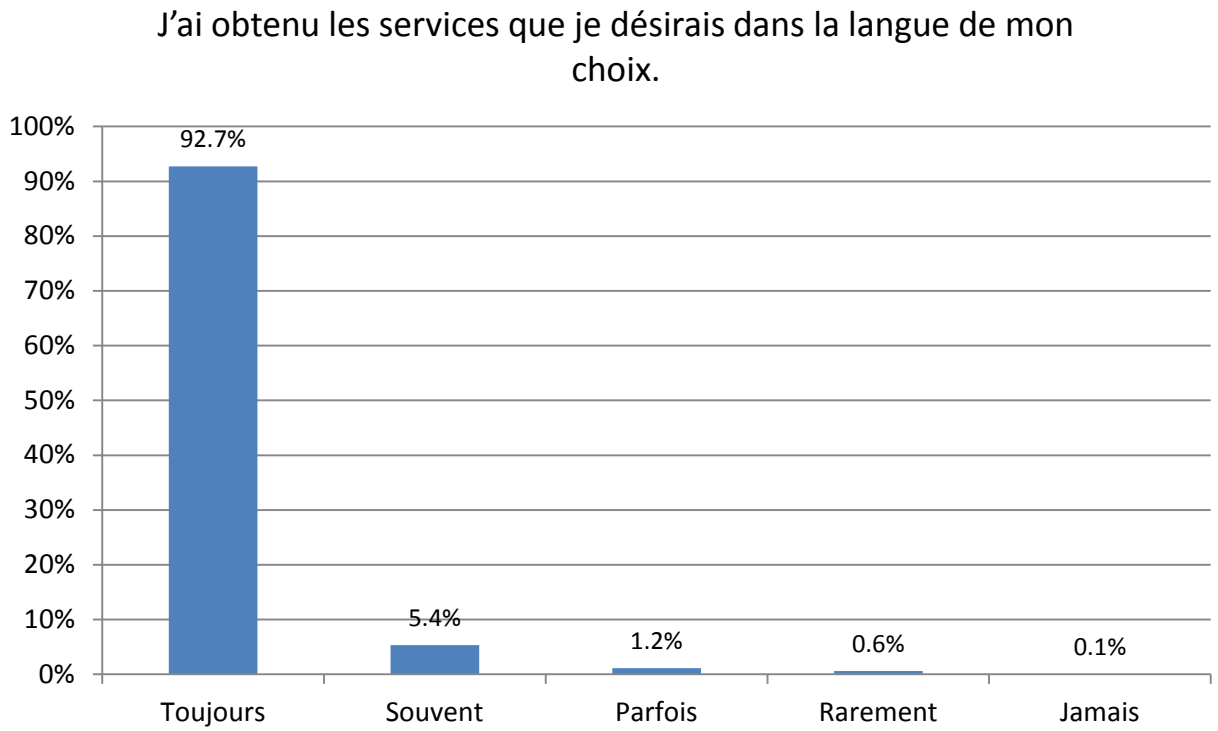
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	85	36	12			133
Bourget	89	51	14	3	1	158
Cornwall	117	65	7	6		195
Crysler	89	31	5	1		126
Embrun	87	40	14	3	2	146
Total	**467**	**223**	**52**	**13**	**3**	**758**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	63.9%	27.1%	9.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Bourget	56.3%	32.3%	8.9%	1.9%	0.6%	100.0%
Cornwall	60.0%	33.3%	3.6%	3.1%	0.0%	100.0%
Crysler	70.6%	24.6%	4.0%	0.8%	0.0%	100.0%
Embrun	59.6%	27.4%	9.6%	2.1%	1.4%	100.0%
Total	**61.6%**	**29.4%**	**6.9%**	**1.7%**	**0.4%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	105	36	6	1		148
Bourget	118	54	9		1	182
Cornwall	153	66	5	2		226
Crysler	94	42	3	3		142
Embrun	108	49	10			167
Total	**578**	**247**	**33**	**6**	**1**	**865**

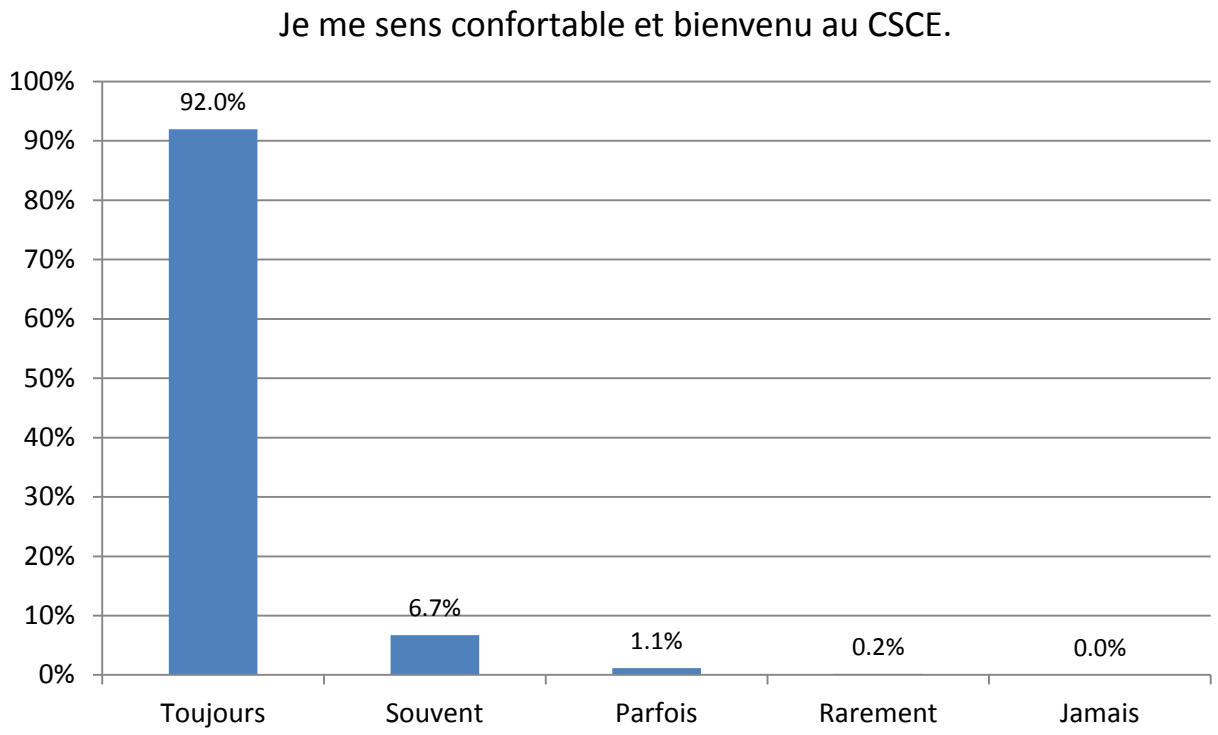
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	70.9%	24.3%	4.1%	0.7%	0.0%	100.0%
Bourget	64.8%	29.7%	4.9%	0.0%	0.5%	100.0%
Cornwall	67.7%	29.2%	2.2%	0.9%	0.0%	100.0%
Crysler	66.2%	29.6%	2.1%	2.1%	0.0%	100.0%
Embrun	64.7%	29.3%	6.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	**66.8%**	**28.6%**	**3.8%**	**0.7%**	**0.1%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	146	5	2	2		155
Bourget	187	7	3	1		198
Cornwall	226	17	3	1	1	248
Crysler	148	11	1	1		161
Embrun	175	11	2	1		189
Total	**882**	**51**	**11**	**6**	**1**	**951**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	94.2%	3.2%	1.3%	1.3%	0.0%	100.0%
Bourget	94.4%	3.5%	1.5%	0.5%	0.0%	100.0%
Cornwall	91.1%	6.9%	1.2%	0.4%	0.4%	100.0%
Crysler	91.9%	6.8%	0.6%	0.6%	0.0%	100.0%
Embrun	92.6%	5.8%	1.1%	0.5%	0.0%	100.0%
Total	**92.7%**	**5.4%**	**1.2%**	**0.6%**	**0.1%**	**100.0%**

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 inclue aussi la non discrimination face au sexe et à l'orientation sexuelle (exprimée ou non) de la personne.



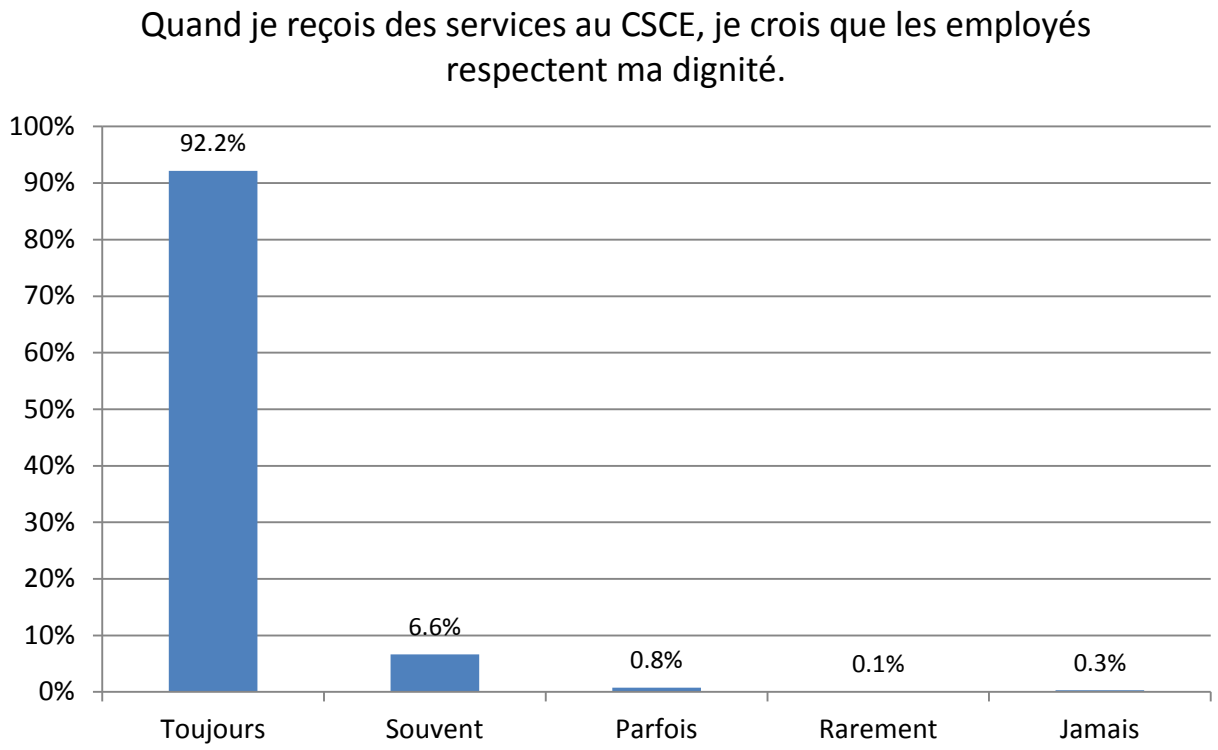
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	146	9	2			157
Bourget	185	14	3			202
Cornwall	233	16	2	1		252
Crysler	154	8	2			164
Embrun	175	18	2	1		196
Total	**893**	**65**	**11**	**2**		**971**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	93.0%	5.7%	1.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Bourget	91.6%	6.9%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	92.5%	6.3%	0.8%	0.4%	0.0%	100.0%
Crysler	93.9%	4.9%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	89.3%	9.2%	1.0%	0.5%	0.0%	100.0%
Total	**92.0%**	**6.7%**	**1.1%**	**0.2%**	**0.0%**	**100.0%**

Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement », ou « Jamais » à la question précédente (n=13), pourriez-vous nous dire pourquoi vous ne vous sentez pas confortable et bienvenu ?

13 personnes ont répondu qu'elles se sentaient « Parfois », « Rarement », ou « Jamais » confortable et bienvenu au CSCE. 20 personnes ont toutefois inscrit des commentaires négatifs (relié à l'équité ou non).

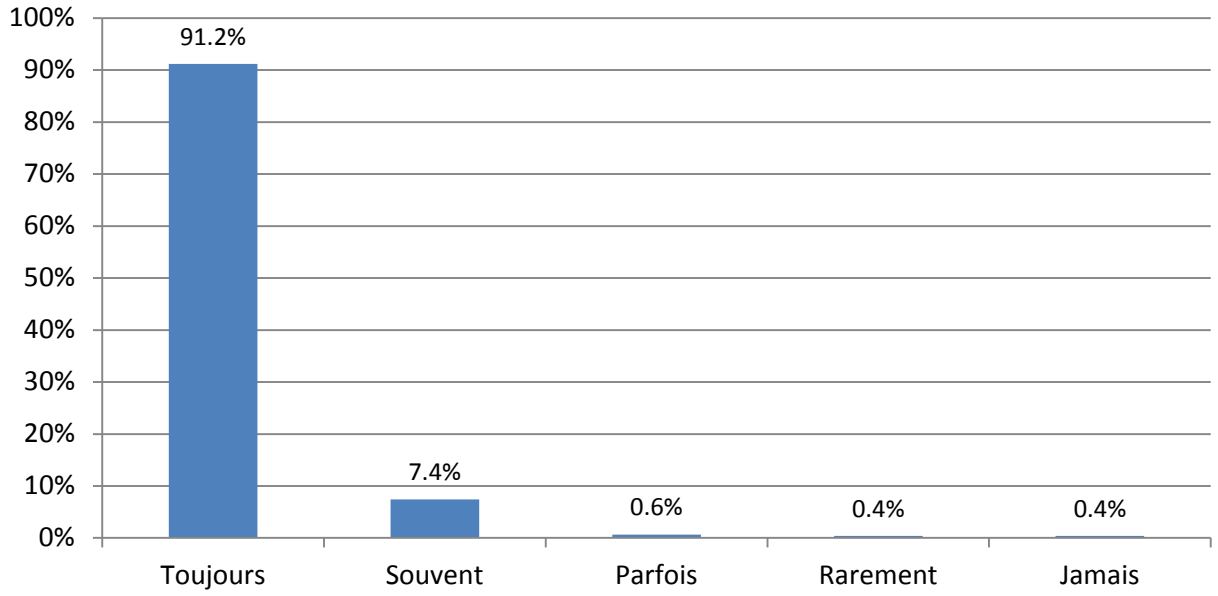
Dépêché lors de notre rendez-vous car ils ont d'autres patients à voir. Lorsque c'est mon tour, j'aimerais qu'on me laisse le temps et ne pas me sentir pressé
I often do not feel like I matter when there is no urgent spot available. They are very quick to say "Go to the ER!"
My last nurse practitioner was very judgmental and did not listen to what i was saying. When i was asking my last question, she told me "i do not have anymore time, I have to go" and did not listen to my last question - very unprofessional
Not all forms or signs are offered in English. Often, the NP's language is French and it's difficult to communicate at times.
Plus de français ici et pas beaucoup d'anglais
I had a bad experience with one of the nurse practitioners. She was very rude and tried to rush our time together. It was my first time being pregnant and I had no idea what to do. I wanted to get blood work to see maybe how far along I am and get a referral to an OBGYN. My current OB was surprised she didn`t give me a referral
Je me sens parfois pressé.
Je me sens pas la bienvenue pour un rendez-vous urgence puisque c'est toujours «non il n'y a pas de place»
Je parle français, mais pas bien. J'aimerais être plus confortable quand j'appelle et faut parler aux secrétaires.
La réception pas toujours agréable.
Parfois: ne m'a fait de référence adéquate pour mes problèmes; jamais: on nous répond en français seulement, même si un autre langue est mon choix. On n'est pas au Québec ici…
I was ignored when I just asked for a late afternoon or evening appt.
Confortable jamais, seulement 1 employée, dommage
Confortable: tout dépend du personnel en fonction; une conversation téléphonique en provenance de _____ m'a choqué. Une question de procédure ! Il faut je pense assurer la confidentialité en tout temps.
I am not often greeted with «hello». I have had appointments with a nurse practitioner and have felt judged.
Involved in decision: doctor always; nurse practitioner never | Comfortable always, but not often by NP
Je me sens souvent comme si je me fais parler comme un enfant (j'ai plus de 35 ans). J'ai une bonne compréhension de terminologie médicale, mais mon IP m'explique tout comme si je ne comprends pas - même après que je lui répète que je travaille dans les soins de la santé.
J'estime que les centres de santé et tous ses préposés aux services sont À NOTRE SERVICE et NON LE CONTRAIRE.
The receptionist with blond hair is very nice and always makes room for me when I need. I find the doctors a little unfriendly.



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	135	9	3		2	149
Bourget	180	17			1	198
Cornwall	209	11	2			222
Crysler	154	6	1			161
Embrun	169	18	1	1		189
Total	**847**	**61**	**7**	**1**	**3**	**919**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	90.6%	6.0%	2.0%	0.0%	1.3%	100.0%
Bourget	90.9%	8.6%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
Cornwall	94.1%	5.0%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	95.7%	3.7%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	89.4%	9.5%	0.5%	0.5%	0.0%	100.0%
Total	**92.2%**	**6.6%**	**0.8%**	**0.1%**	**0.3%**	**100.0%**

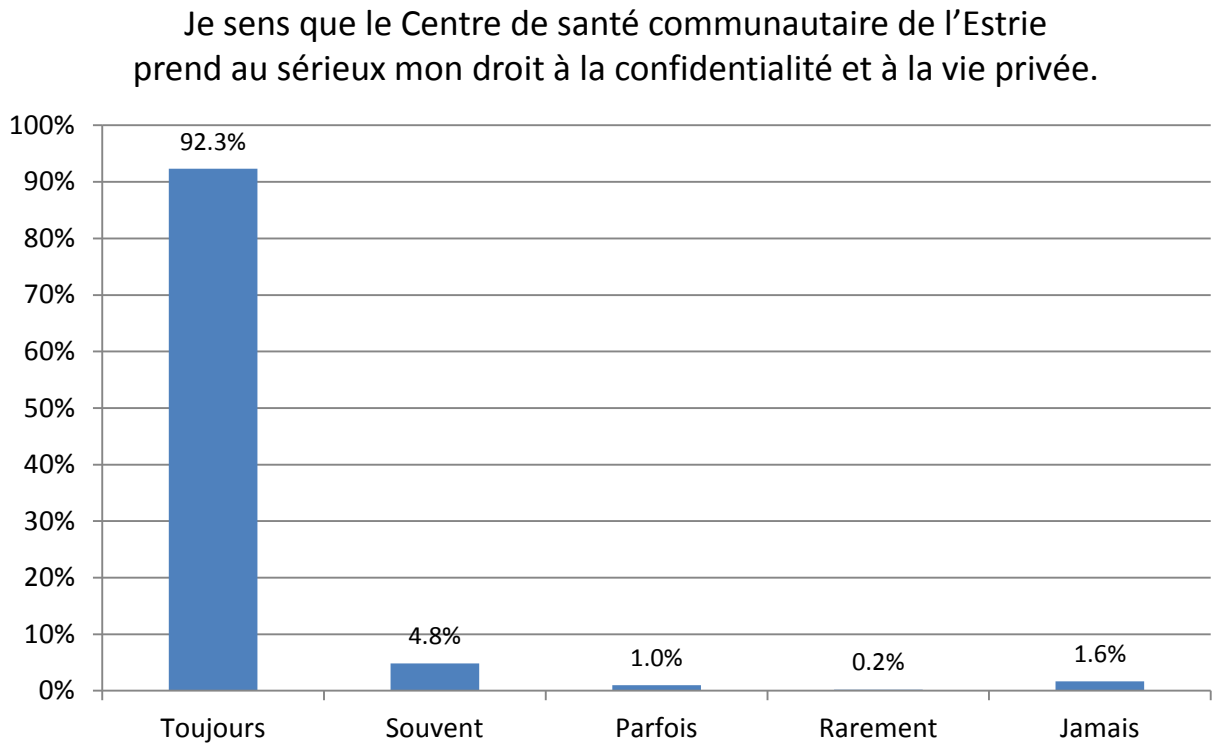
Je sens que les employés du CSCE respectent mes différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de mon orientation sexuelle, etc.).



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	120	9	1	2	1	133
Bourget	153	16	3			172
Cornwall	167	14			1	182
Crysler	134	7	1		1	143
Embrun	149	13		1		163
Total	**723**	**59**	**5**	**3**	**3**	**793**

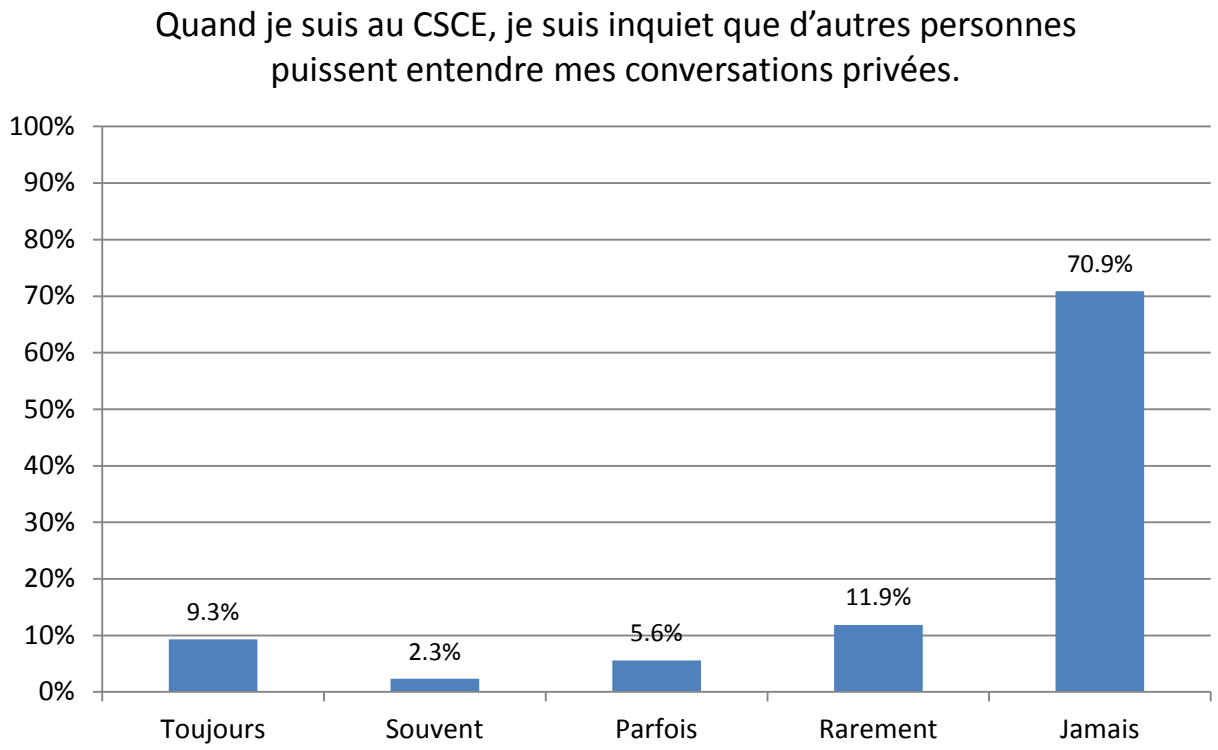
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	90.2%	6.8%	0.8%	1.5%	0.8%	100.0%
Bourget	89.0%	9.3%	1.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	91.8%	7.7%	0.0%	0.0%	0.5%	100.0%
Crysler	93.7%	4.9%	0.7%	0.0%	0.7%	100.0%
Embrun	91.4%	8.0%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%
Total	**91.2%**	**7.4%**	**0.6%**	**0.4%**	**0.4%**	**100.0%**

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



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	140	5		2	1	148
Bourget	180	12	2		2	196
Cornwall	200	14			5	219
Crysler	153	6	3			162
Embrun	169	7	4		7	187
Total	**842**	**44**	**9**	**2**	**15**	**912**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	94.6%	3.4%	0.0%	1.4%	0.7%	100.0%
Bourget	91.8%	6.1%	1.0%	0.0%	1.0%	100.0%
Cornwall	91.3%	6.4%	0.0%	0.0%	2.3%	100.0%
Crysler	94.4%	3.7%	1.9%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	90.4%	3.7%	2.1%	0.0%	3.7%	100.0%
Total	**92.3%**	**4.8%**	**1.0%**	**0.2%**	**1.6%**	**100.0%**

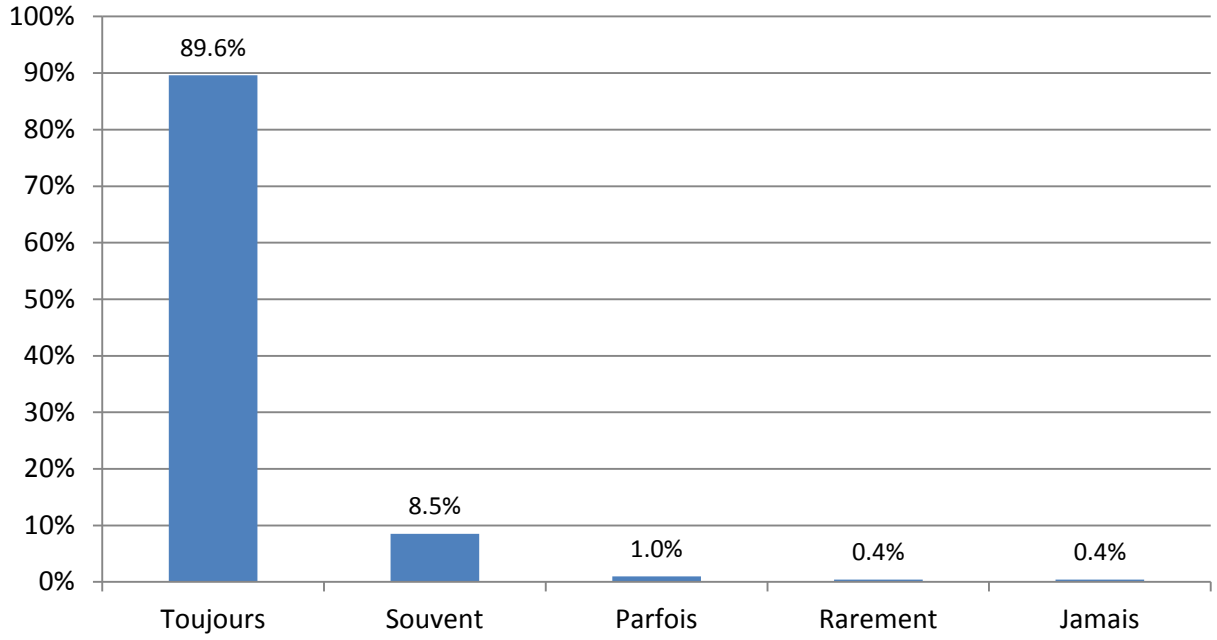


	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	14	1	7	18	99	139
Bourget	6	3	6	27	146	188
Cornwall	23	7	6	27	135	198
Crysler	11	3	18	16	107	155
Embrun	26	6	11	14	122	179
Total	**80**	**20**	**48**	**102**	**609**	**859**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	10.1%	0.7%	5.0%	12.9%	71.2%	100.0%
Bourget	3.2%	1.6%	3.2%	14.4%	77.7%	100.0%
Cornwall	11.6%	3.5%	3.0%	13.6%	68.2%	100.0%
Crysler	7.1%	1.9%	11.6%	10.3%	69.0%	100.0%
Embrun	14.5%	3.4%	6.1%	7.8%	68.2%	100.0%
Total	**9.3%**	**2.3%**	**5.6%**	**11.9%**	**70.9%**	**100.0%**

Nouvelle question

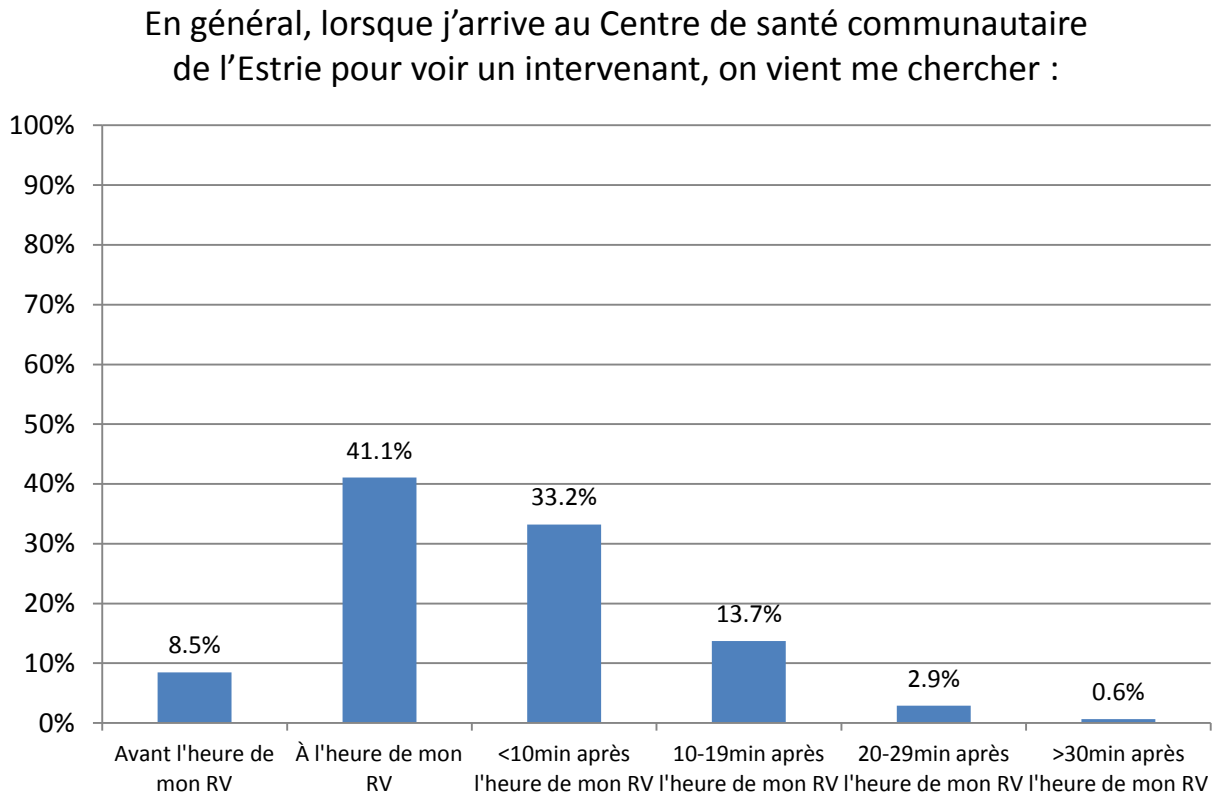
J'ai confiance que mes informations personnelles et les renseignements sur ma santé sont protégés comme il se doit.



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	133	12		3		148
Bourget	176	18	1		2	197
Cornwall	198	18	2	1	1	220
Crysler	147	13	3			163
Embrun	166	17	3		1	187
Total	**820**	**78**	**9**	**4**	**4**	**915**

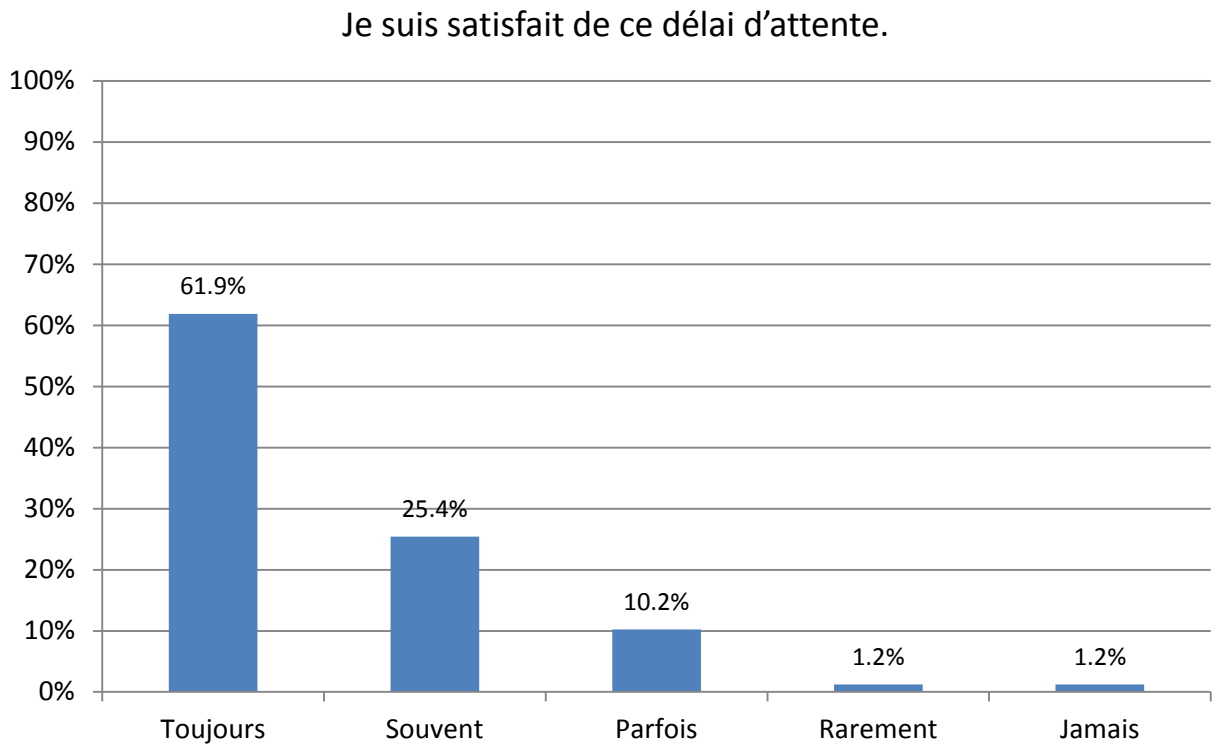
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	89.9%	8.1%	0.0%	2.0%	0.0%	100.0%
Bourget	89.3%	9.1%	0.5%	0.0%	1.0%	100.0%
Cornwall	90.0%	8.2%	0.9%	0.5%	0.5%	100.0%
Crysler	90.2%	8.0%	1.8%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	88.8%	9.1%	1.6%	0.0%	0.5%	100.0%
Total	**89.6%**	**8.5%**	**1.0%**	**0.4%**	**0.4%**	**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.



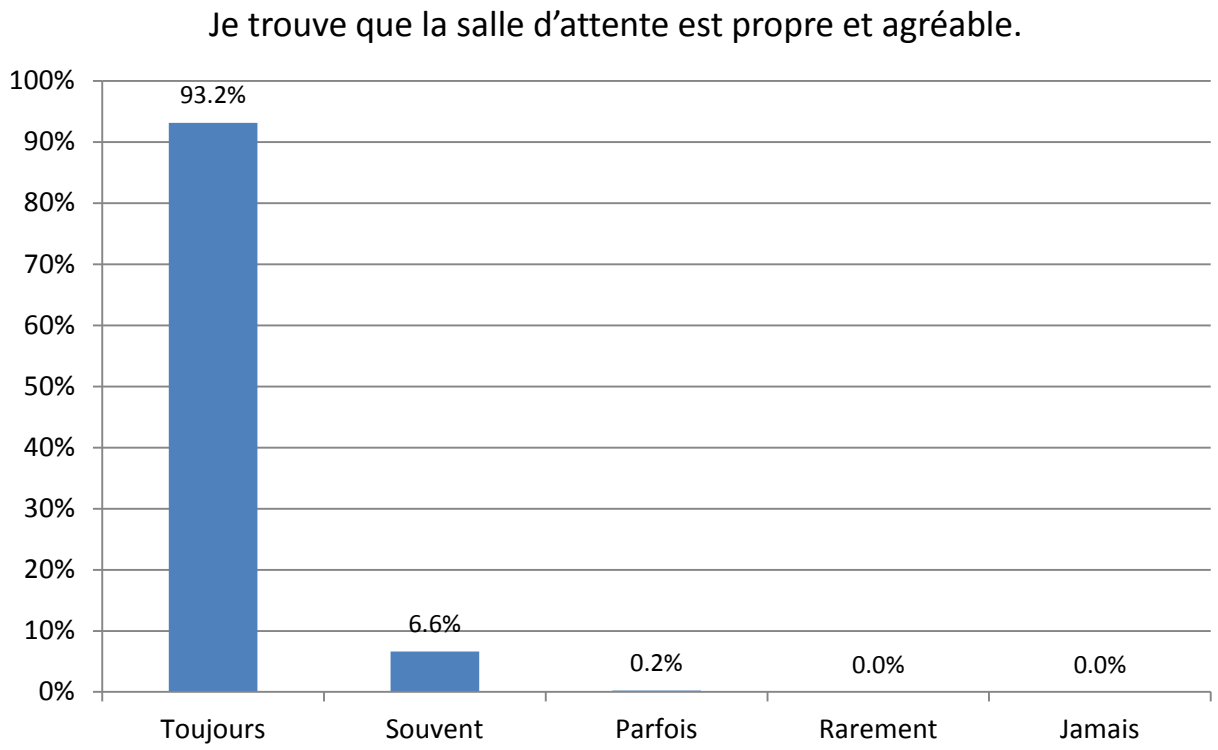
	Avant l'heure de mon RV	À l'heure de mon RV	<10min après l'heure de mon RV	10-19min après l'heure de mon RV	20-29min après l'heure de mon RV	>30min après l'heure de mon RV	Total
Alexandria	17	68	39	18	5		147
Bourget	7	59	79	39	12	1	197
Cornwall	23	121	73	23	4	2	246
Crysler	17	60	51	31	3		162
Embrun	15	75	68	17	3	3	181
Total	**79**	**383**	**310**	**128**	**27**	**6**	**933**

	Avant l'heure de mon RV	À l'heure de mon RV	<10min après l'heure de mon RV	10-19min après l'heure de mon RV	20-29min après l'heure de mon RV	>30min après l'heure de mon RV	Total
Alexandria	11.6%	46.3%	26.5%	12.2%	3.4%	0.0%	100.0%
Bourget	3.6%	29.9%	40.1%	19.8%	6.1%	0.5%	100.0%
Cornwall	9.3%	49.2%	29.7%	9.3%	1.6%	0.8%	100.0%
Crysler	10.5%	37.0%	31.5%	19.1%	1.9%	0.0%	100.0%
Embrun	8.3%	41.4%	37.6%	9.4%	1.7%	1.7%	100.0%
Total	**8.5%**	**41.1%**	**33.2%**	**13.7%**	**2.9%**	**0.6%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	92	36	13	1		142
Bourget	96	53	30	7	3	189
Cornwall	158	54	14	1	3	230
Crysler	91	47	19		3	160
Embrun	120	39	16	2	2	179
Total	**557**	**229**	**92**	**11**	**11**	**900**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	64.8%	25.4%	9.2%	0.7%	0.0%	100.0%
Bourget	50.8%	28.0%	15.9%	3.7%	1.6%	100.0%
Cornwall	68.7%	23.5%	6.1%	0.4%	1.3%	100.0%
Crysler	56.9%	29.4%	11.9%	0.0%	1.9%	100.0%
Embrun	67.0%	21.8%	8.9%	1.1%	1.1%	100.0%
Total	**61.9%**	**25.4%**	**10.2%**	**1.2%**	**1.2%**	**100.0%**

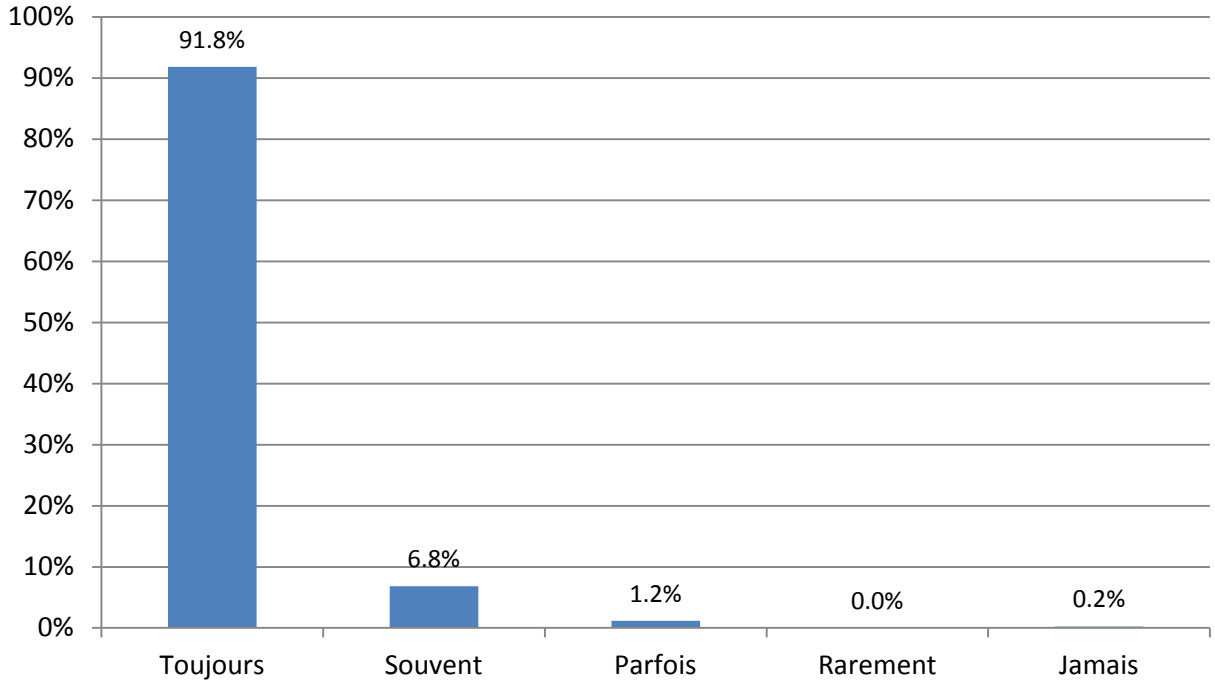


	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	143	9				152
Bourget	186	12				198
Cornwall	230	17	1			248
Crysler	152	9	1			162
Embrun	175	16				191
Total	**886**	**63**	**2**			**951**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	94.1%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Bourget	93.9%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	92.7%	6.9%	0.4%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	93.8%	5.6%	0.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	91.6%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	**93.2%**	**6.6%**	**0.2%**	**0.0%**	**0.0%**	**100.0%**

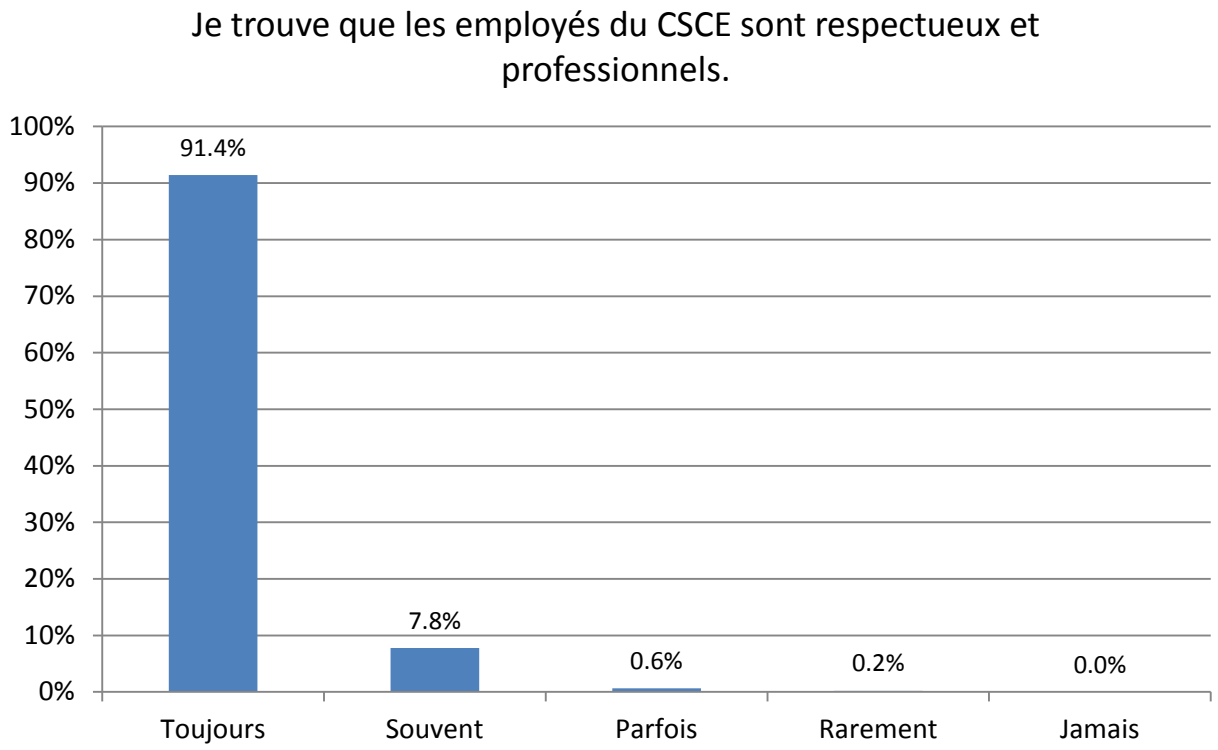
Nouvelle question

Je suis satisfait de l'accueil et des employés à la réception.



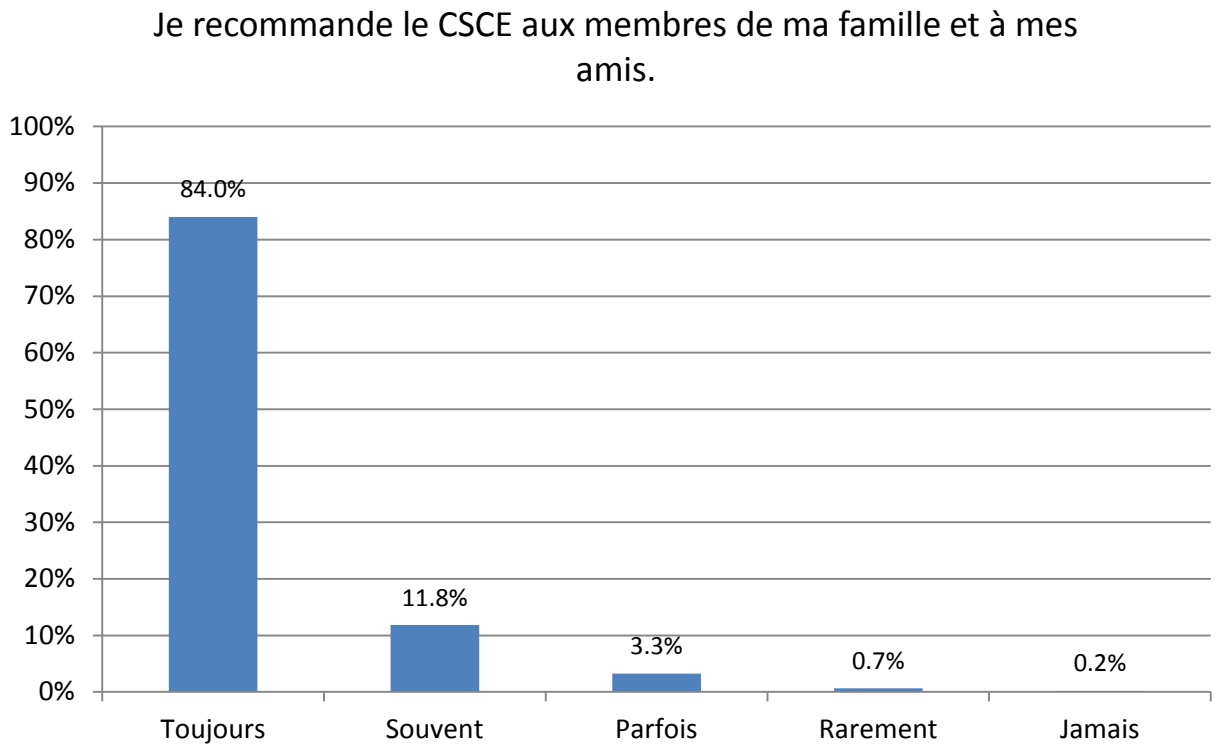
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	141	8	1		2	152
Bourget	180	14	3			197
Cornwall	229	17	4			250
Crysler	149	11	2			162
Embrun	175	15	1			191
Total	**874**	**65**	**11**		**2**	**952**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	92.8%	5.3%	0.7%	0.0%	1.3%	100.0%
Bourget	91.4%	7.1%	1.5%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	91.6%	6.8%	1.6%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	92.0%	6.8%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	91.6%	7.9%	0.5%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	**91.8%**	**6.8%**	**1.2%**	**0.0%**	**0.2%**	**100.0%**



	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	142	6	1	2		151
Bourget	175	21	2			198
Cornwall	232	16	3			251
Crysler	150	12				162
Embrun	173	19				192
Total	**872**	**74**	**6**	**2**		**954**

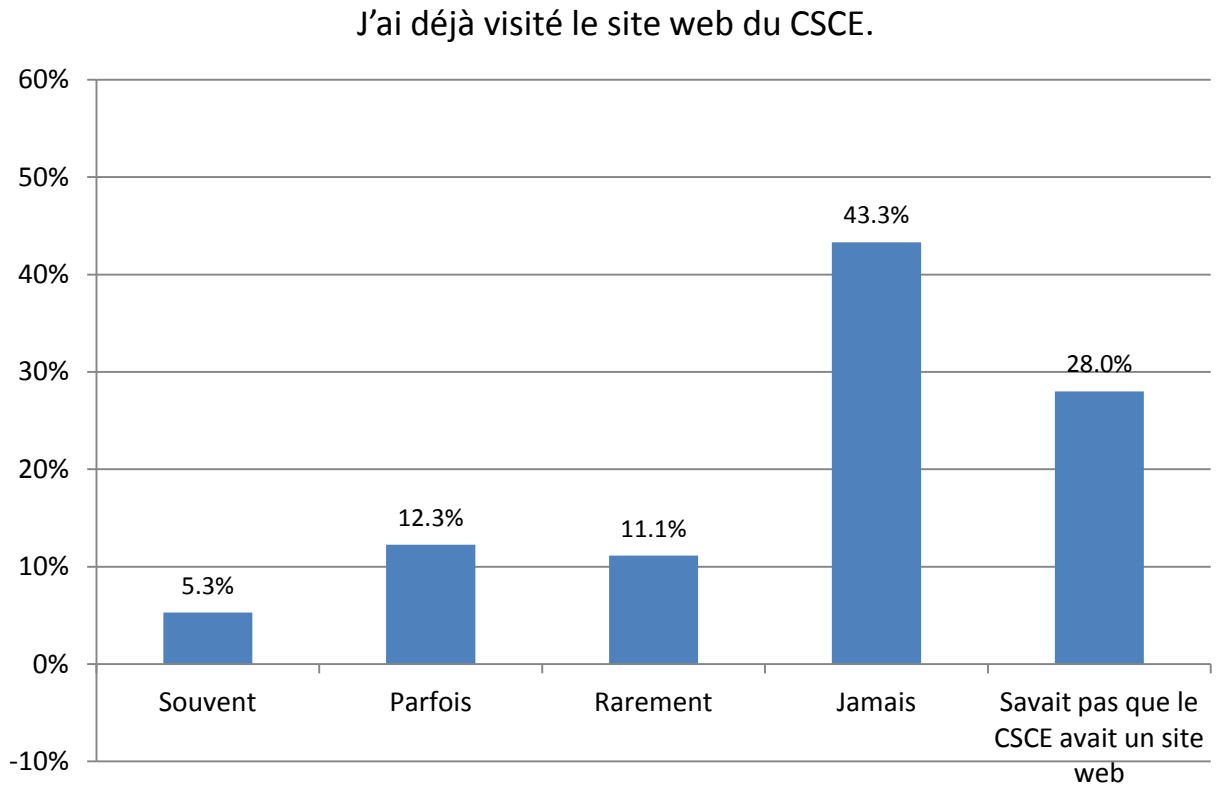
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	94.0%	4.0%	0.7%	1.3%	0.0%	100.0%
Bourget	88.4%	10.6%	1.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	92.4%	6.4%	1.2%	0.0%	0.0%	100.0%
Crysler	92.6%	7.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Embrun	90.1%	9.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Total	**91.4%**	**7.8%**	**0.6%**	**0.2%**	**0.0%**	**100.0%**

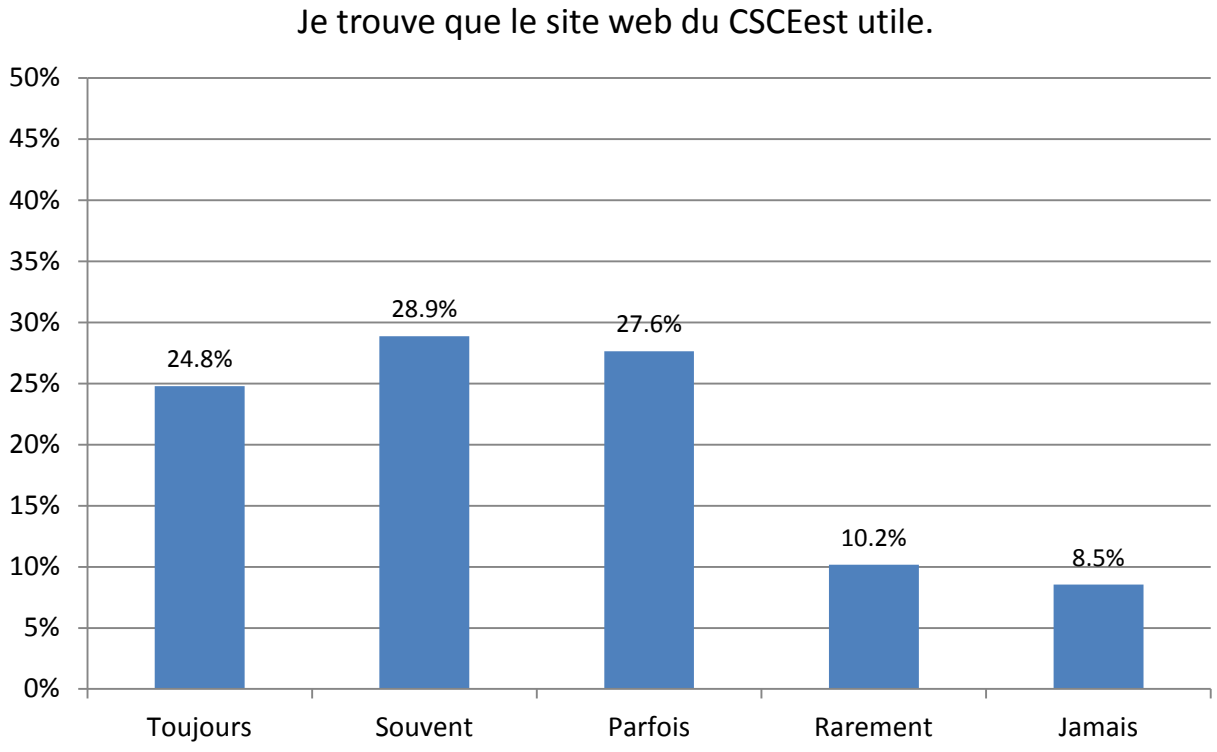


	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	121	14	10		1	146
Bourget	160	26	6			192
Cornwall	200	29	6	3	1	239
Crysler	141	15	1	2		159
Embrun	151	25	7	1		184
Total	**773**	**109**	**30**	**6**	**2**	**920**

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Total
Alexandria	82.9%	9.6%	6.8%	0.0%	0.7%	100.0%
Bourget	83.3%	13.5%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Cornwall	83.7%	12.1%	2.5%	1.3%	0.4%	100.0%
Crysler	88.7%	9.4%	0.6%	1.3%	0.0%	100.0%
Embrun	82.1%	13.6%	3.8%	0.5%	0.0%	100.0%
Total	**84.0%**	**11.8%**	**3.3%**	**0.7%**	**0.2%**	**100.0%**

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





Finalement, le sondage se terminait en demandant aux répondants comment le CSCE pourrait améliorer ses services. 235 répondants ont indiqué un commentaire mais environ les trois quarts (72.3%) de ces commentaires étaient neutres ou positifs (e.g. Continuez votre excellent travail, Service complet, rapide, et professionnel, Tout va bien, etc.). Les 65 commentaires suivants suggèrent des pistes d'amélioration.

Alexandria	Elevator
Alexandria	Il faudrait que je me renseigne moi-même… pour les services offerts; j'aimerais une musique plus douce, silencieuse… dans la salle d'attente et lorsqu'on vous met en attente sur la ligne téléphonique.
Alexandria	J'aimerais que le médecin en question soit éligible à l'hôpital de Glengarry.
Alexandria	Moi j'aimerais que ça soit automatique quand on n'a des tests ou prise-de-sang, on devrait être appelé avec nos résultats - bien ou mal.
Alexandria	more communication and another doctor
Bourget	Accès pour personnes handicapées
Bourget	Appointments are ALWAYS late
Bourget	At time of emergencies, sometimes during the day, the clinic is not open or services not available. One time, I broke my hand and wanted to ask for help but the center was not open
Bourget	Avoir deux infirmières
Bourget	Avoir plus de médecins
Bourget	Beaucoup plus d'info sur Facebook que sur le site web
Bourget	Booker des rendez-vous en ligne avec son docteur. Un rappel la veille des rendez-vous
Bourget	Get more FULL-TIME doctors
Bourget	I do not trust the computer system to protect my information
Bourget	I have noticed a huge improvement in service since i started coming here. Thank you. Oh … that black strap is a bit irritating
Bourget	I neglected coming here because i thought it was only for francophones. It would be nice to be able to make appointments on-line but i'm pleased with the building and the people here. It's nice that you care enough to ask our opinions! What about a client/management working group to brainstorm and discuss ideas?
Bourget	Je suis satisfaite mais je n'aime pas changer de médecin et ça m'est arrivé 2 fois depuis que je suis au centre
Bourget	Moins de changement de médecin
Bourget	More nurse practitioner on site to met appointment demands
Bourget	Offer footcare
Bourget	Offrir plus de services en santé mentale (groupe thérapeutique pour ados et pour adultes). Avoir plus de thérapeutes en SM pour éviter des listes d'attente surchargées. Embauchez des éducatrices spécialisées qui viendraient en aide au thérapeute en santé mentale.
Bourget	On-line appointment booking
Bourget	Open earlier and stay open later
Bourget	Plus de docteurs et d'infirmières. Coupez dans les bureaucrates et financez vers les services au gens
Bourget	Poor hours of operation

Bourget	Prévoir dans le futur d'offrir un service de radiologie, scan, etc.
Cornwall	Avoir plus souvent des temps pour RV d'urgence avec un médecin, 6 semaines d'attente, c'est un peu trop même si je peux voir une infirmière praticienne plus vite.
Cornwall	Cette année ja n'ai pas reçu ma lettre m'informant de la date de mon RV pour mon vaccin. SVP auriez-vous la bonté de ne pas m'oublier l'an prochain. Merci.
Cornwall	Have reception staff keep their personal conversations for their breaktime. I have OFTEN had to wait for them to notice me in order to tell them I am there for my appointment.
Cornwall	J'essaie de recommander le centre, mais il n'y a pas de médecin qui prendre mon amie.
Cornwall	les murs des salles d'examens laisses les paroles s'échappées, c'est pas très privée.
Cornwall	offrir physio, classes d'exercice
Cornwall	peut-être la possibilité de créer son RV en ligne
Cornwall	plus de médecin
Cornwall	Plus d'heures de disponibilité.
Cornwall	Pour ce qui concerne la recommandation à la clinique, il est impossible de voir un médecin (pas de nouveaux clients?)
Cornwall	Prise de sang pour diabétiques.
Crysler	Avoir des médecins disponibles tous les jours.
Crysler	Can you hear us properly through the open holes at the top if you do not reach that high? A feeling for comfort to have another hole drilled lower for the «shorter» people.
Crysler	Doctor here 5 days a week instead of 3.
Crysler	family doctor (mine) to be here, not just on certain days
Crysler	more flexibility on emergency consultations
Crysler	more health info in English; to improve community health, occasional workshops on topics like eating healthy, smoking cessation, managing diabetes, weight loss, etc. As a healthcare worker myself, I find our community needs more education on preventative health; also regular blood pressure clinics would be good. Reaching out to the community instead of waiting for the community to come to you.
Crysler	Never get a doctor when you call, always a nurse practitioner.
Crysler	Please leave a message on my phone in both languages.
Crysler	The programs like weight loss in English. Advertising in English, as many feel this service is unilingual French.
Embrun	Appointement plus vite pour le soin des pieds.
Embrun	As a crossdresser, wish I could see my doctor as her, but limited to having to sit in waiting room, where other people see me as a crossdresser.
Embrun	avec du stationnement plus accessible
Embrun	avoir accès à un médecin qui peut donner des injections de cortisone
Embrun	Avoir plus de jouets variés dans la salle d'attente.
Embrun	Better parking
Embrun	Confidentialité: ok sauf un incident particulier avec X. (commentaire édité)
Embrun	Find a way to contact the doctor. When my pharmacy needs to contact my doctor.
Embrun	La confidentialité que d'autres personnes puissent entendre la conversation privée de la personne, surtout les employés à l'accueil. Merci.

Embrun	Le bureau de réception est très proche de la salle d'attente.
Embrun	more English literature
Embrun	more night hours
Embrun	more service or working nights
Embrun	need more parking
Embrun	Permettre de faire des RV par internet.
Embrun	stationnement
Embrun	stationnement !
Embrun	The parking is always a big problem for me and others.
	Acknowledge a patient when they enter/leave. When I have appointments with X, I always feel uncomfortable and judged by the end. My PAP test results were also not communicated to me clearly. She had no recollection / records of a PAP I had done in 2012. (commentaire édité)