

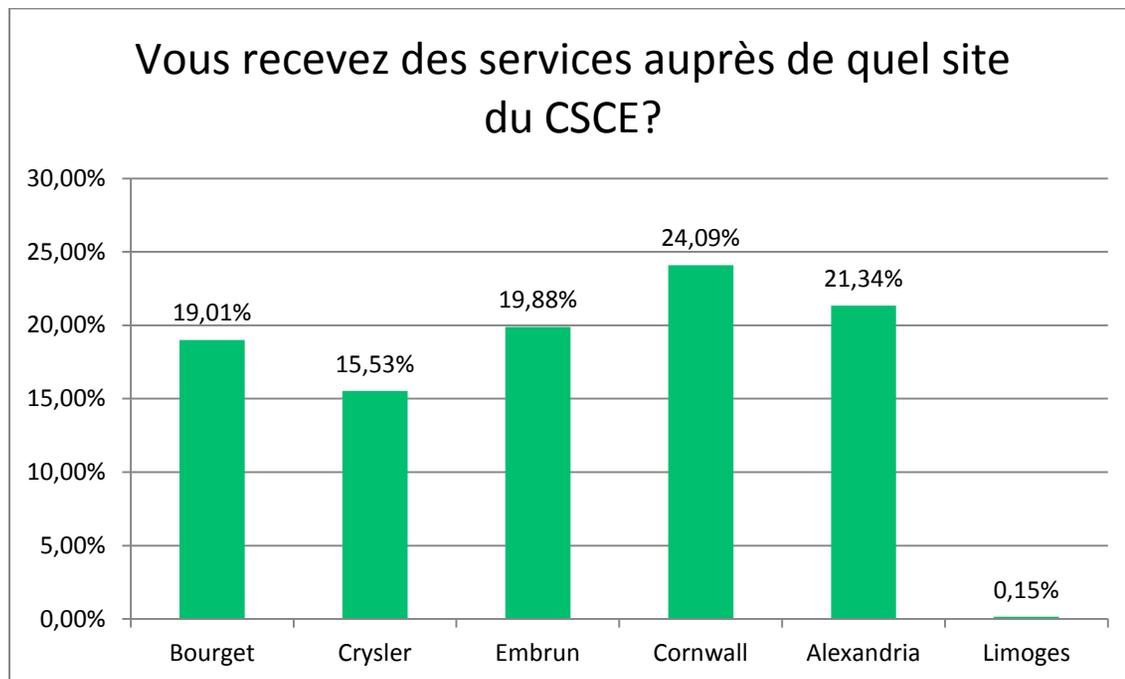
Sondage 2017 sur la satisfaction de la clientèle au Centre de santé communautaire de l'Estrie

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 (CSCE) qui compte maintenant 6 sites depuis l'ouverture à Limoges en octobre 2017.

Ainsi, le sondage a été effectué dans les 5 sites du CSCE préexistants, du 25 octobre au 24 novembre 2017. Il est à noter que bien qu'un sondage formel n'ait pas été effectué au site de Limoges compte tenu de son ouverture toute récente coïncidant avec la période du sondage, un questionnaire provenant de Limoges a quand même été recueilli. Nous avons choisi de le conserver par respect pour le répondant qui a pris le temps de le remplir.

Un total de 689 sondages a été complété par des clients selon la répartition suivante :

Sites	Pourcentage	Nombre de répondants
Bourget	19.01%	131
Crysler	15.53%	107
Embrun	19.88%	137
Cornwall	24.09%	166
Alexandria	21.34%	147
Limoges	0.15%	1
Total général	100%	689

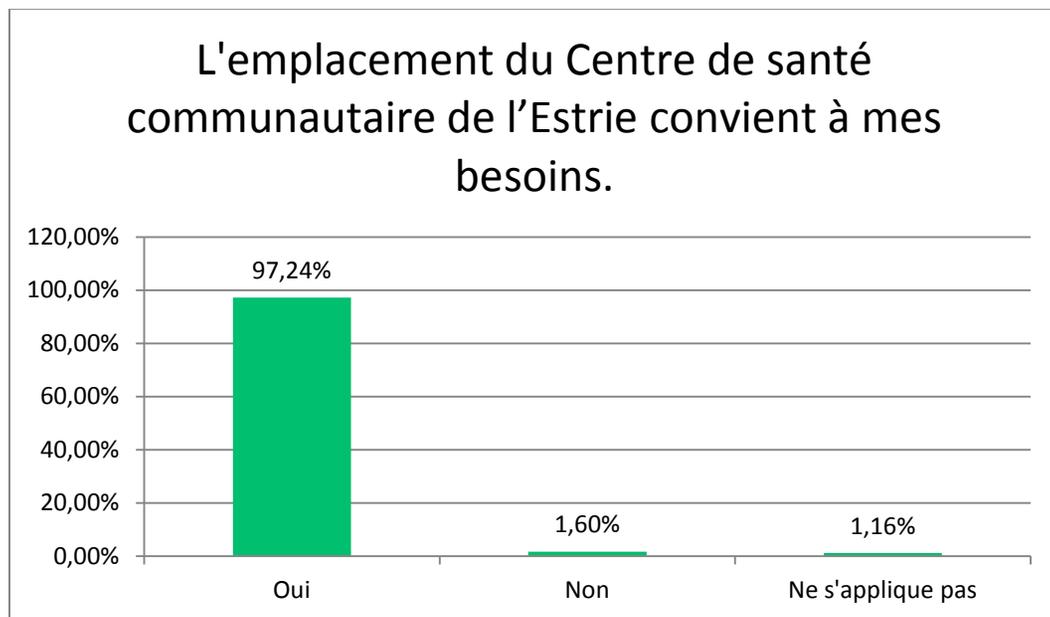


Le sondage comportait plusieurs sections principales, chacune couvrant un sujet important pour le CSCE et/ou son plan d'amélioration de la qualité :

- Accès.
- Soins centrés sur le client.
- Équité.
- Confidentialité.
- Satisfaction face aux services reçus et communication.

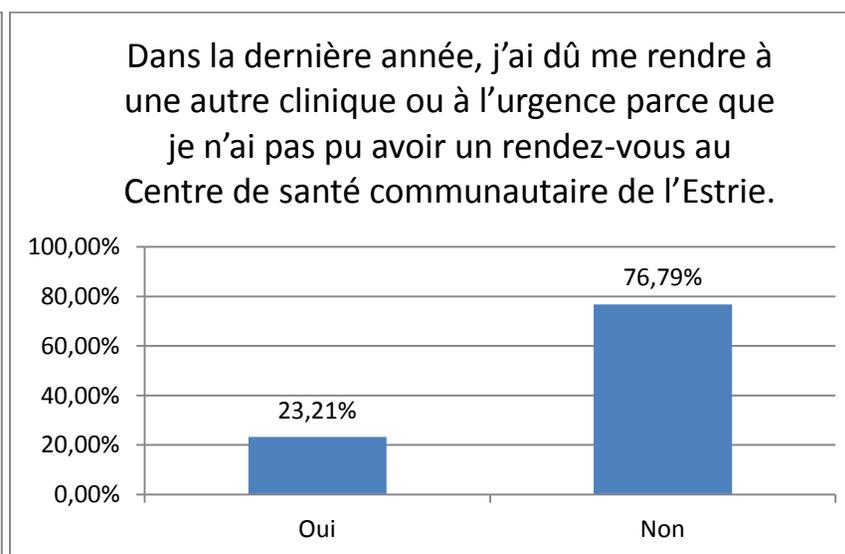
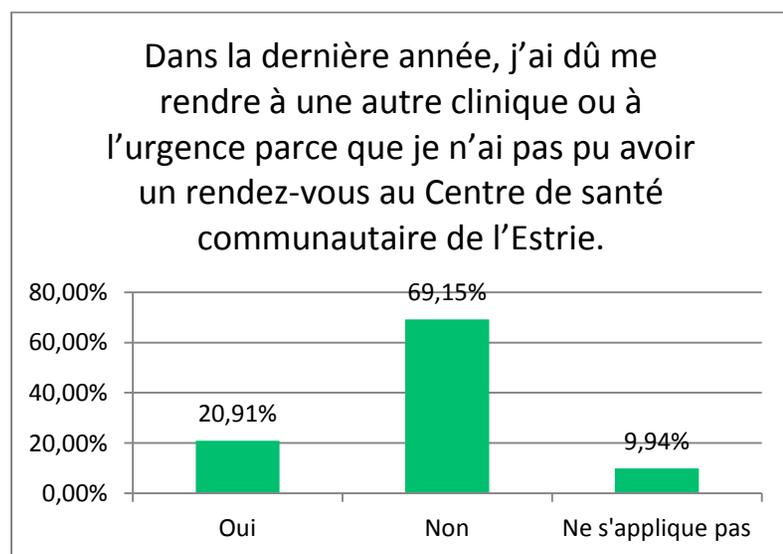
1. L'emplacement du Centre de santé communautaire de l'Estrie convient à mes besoins.

	Oui		Non		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	99.24%	130	0.76%	1	0.00%	0	19.04%	131
Crysler	92.52%	99	4.67%	5	2.80%	3	15.55%	107
Embrun	96.35%	132	2.19%	3	1.46%	2	19.91%	137
Cornwall	98.79%	163	0.61%	1	0.61%	1	23.98%	165
Alexandria	97.96%	144	0.68%	1	1.36%	2	21.37%	147
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	97.24%	669	1.60%	11	1.16%	8	100.00%	688



2. 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 Centre de santé communautaire de l'Estrie.

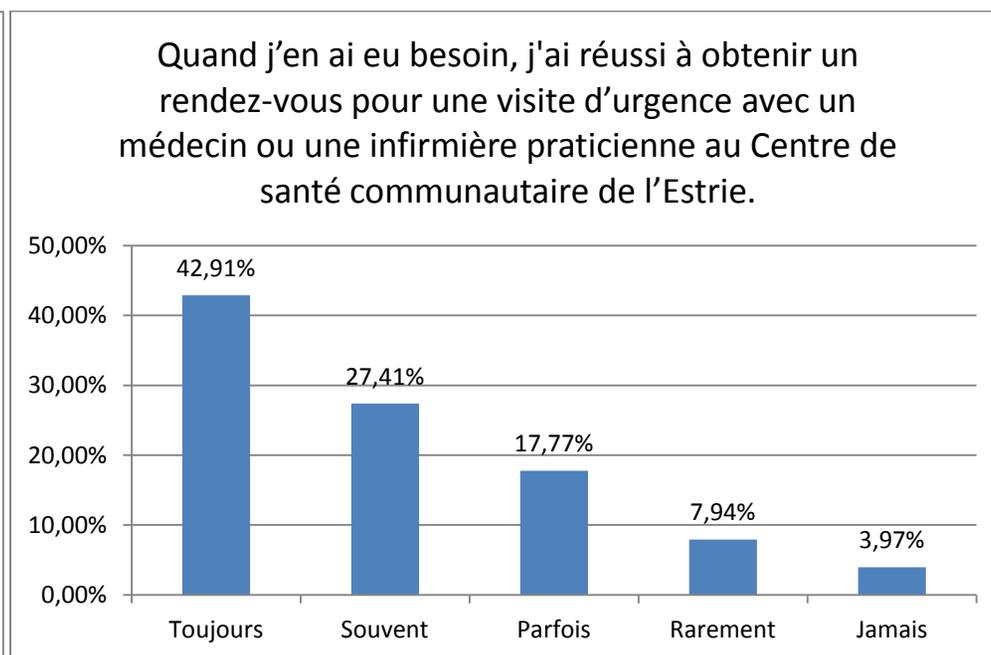
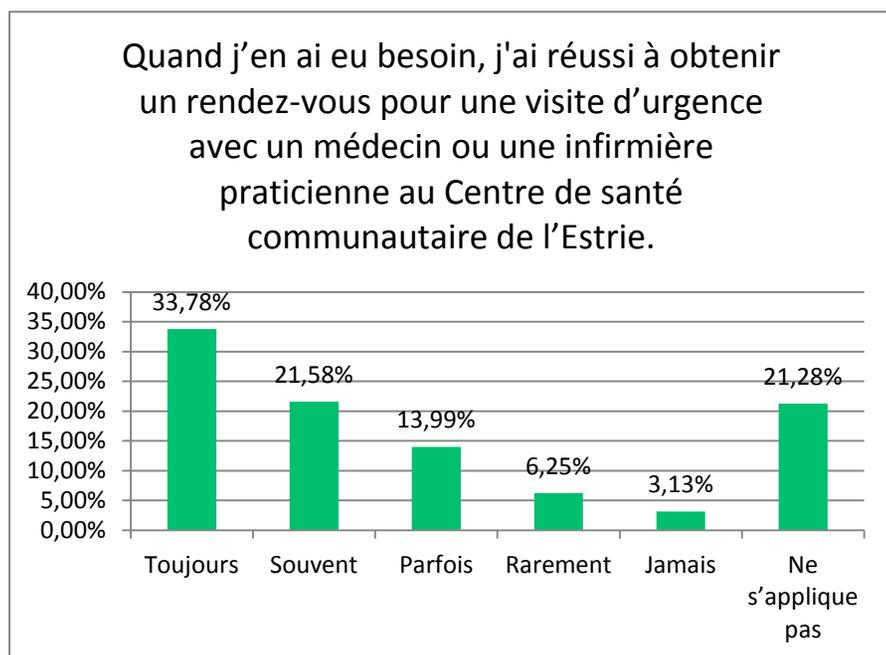
	Oui		Non		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	25.58%	33	66.67%	86	7.75%	10	18.86%	129
Crysler	15.89%	17	78.50%	84	5.61%	6	15.64%	107
Embrun	15.44%	21	69.85%	95	14.71%	20	19.88%	136
Cornwall	28.31%	47	60.24%	100	11.45%	19	24.27%	166
Alexandria	17.24%	25	74.48%	108	8.28%	12	21.20%	145
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.15%	1
Total	20.91%	143	69.15%	473	9.94%	68	100.00%	684



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

3. Quand j'en ai eu besoin, j'ai réussi à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.

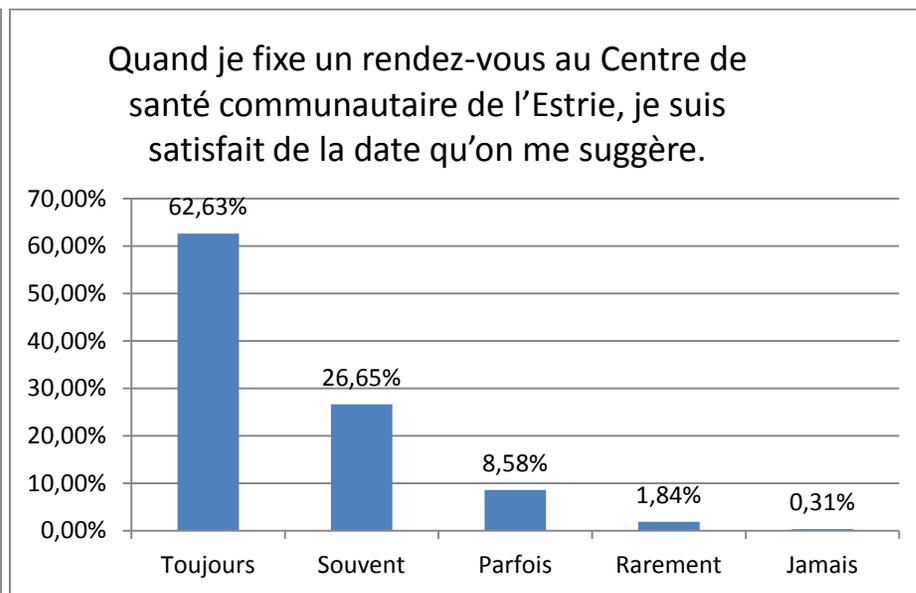
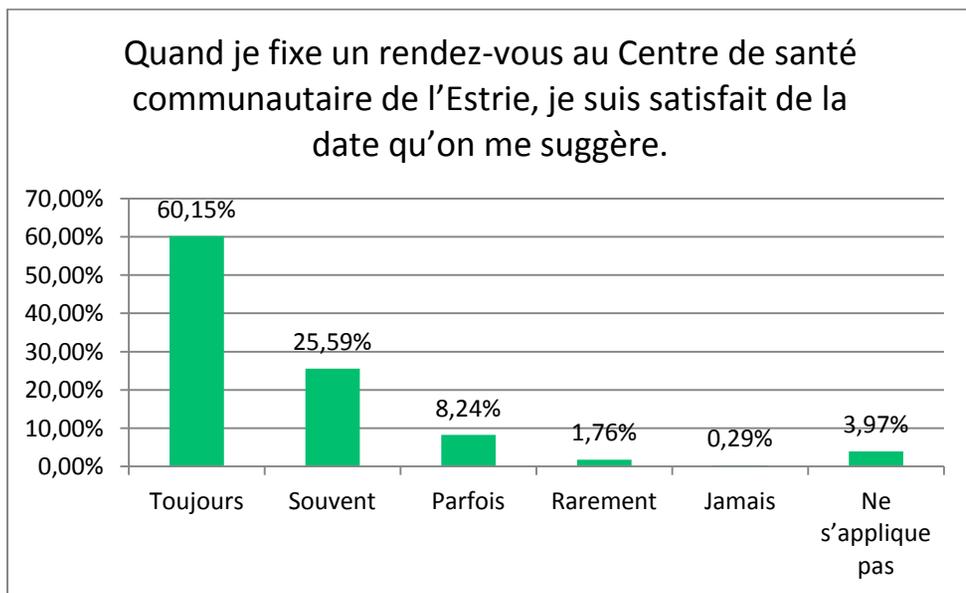
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	32.31%	42	21.54%	28	17.69%	23	8.46%	11	3.85%	5	16.15%	21	19.35%	130
Crysler	36.79%	39	25.47%	27	16.04%	17	3.77%	4	1.89%	2	16.04%	17	15.77%	106
Embrun	29.23%	38	26.92%	35	12.31%	16	3.08%	4	0.77%	1	27.69%	36	19.35%	130
Cornwall	35.63%	57	15.63%	25	14.37%	23	7.50%	12	5.00%	8	21.88%	35	23.81%	160
Alexandria	35.17%	51	20.69%	30	10.34%	15	7.59%	11	3.45%	5	22.76%	33	21.58%	145
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.15%	1
Total	33.78%	227	21.58%	145	13.99%	94	6.25%	42	3.13%	21	21.28%	143	100.00%	672



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

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

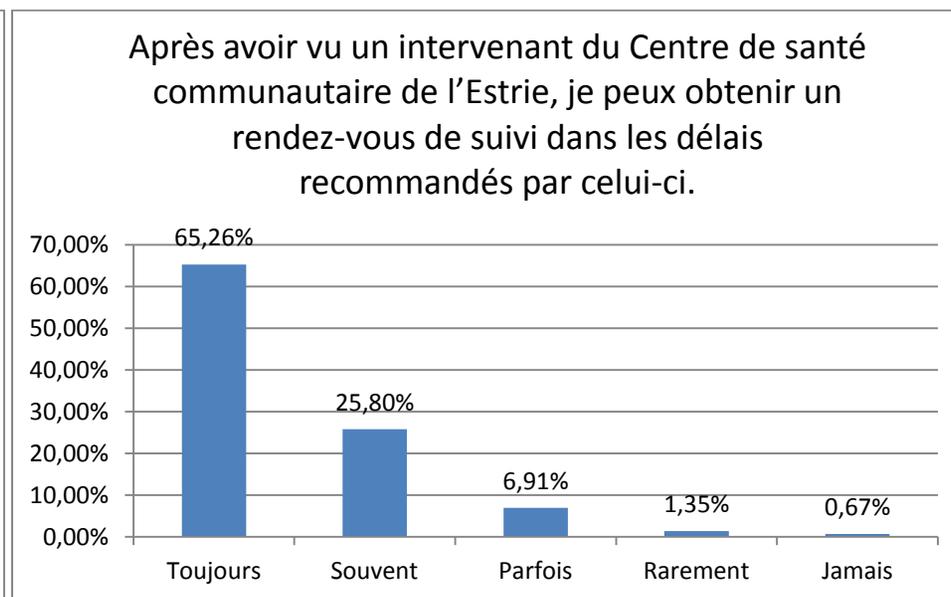
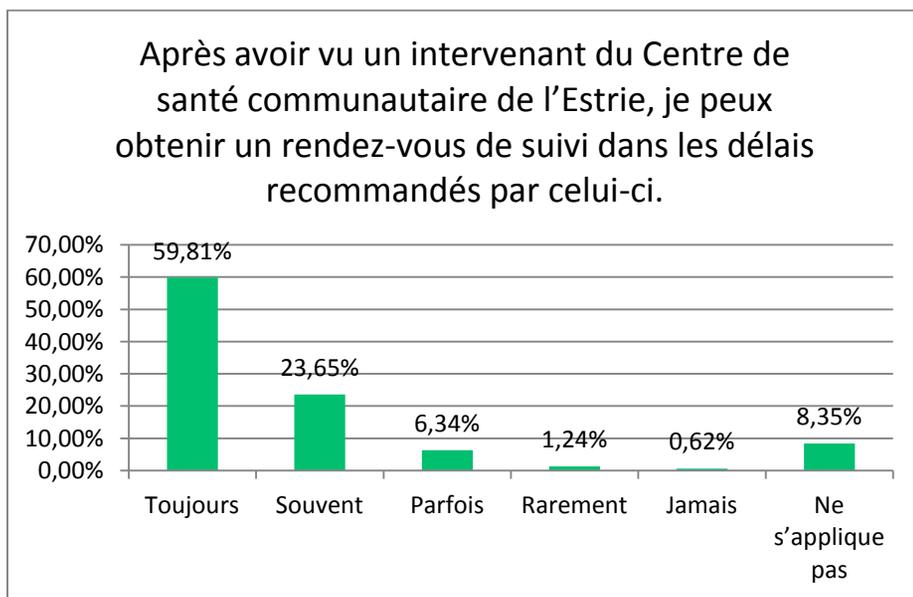
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	50.77%	66	38.46%	50	6.15%	8	3.08%	4	0.77%	1	0.77%	1	19.12%	130
Crysler	65.42%	70	23.36%	25	6.54%	7	4.67%	5	0.00%	0	0.00%	0	15.74%	107
Embrun	62.12%	82	19.70%	26	10.61%	14	0.00%	0	0.00%	0	7.58%	10	19.41%	132
Cornwall	59.39%	98	23.64%	39	9.09%	15	1.82%	3	0.61%	1	5.45%	9	24.26%	165
Alexandria	63.45%	92	23.45%	34	8.28%	12	0.00%	0	0.00%	0	4.83%	7	21.32%	145
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	60.15%	409	25.59%	174	8.24%	56	1.76%	12	0.29%	2	3.97%	27	100.00%	680



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

5. Après avoir vu un intervenant du Centre de santé communautaire de l'Estrie, je peux obtenir un rendez-vous de suivi dans les délais recommandés par celui-ci.

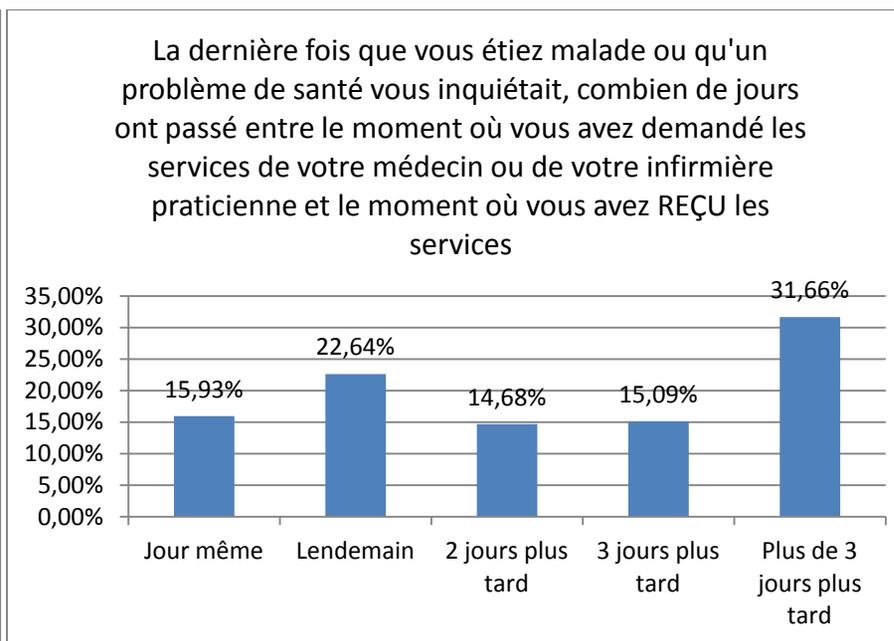
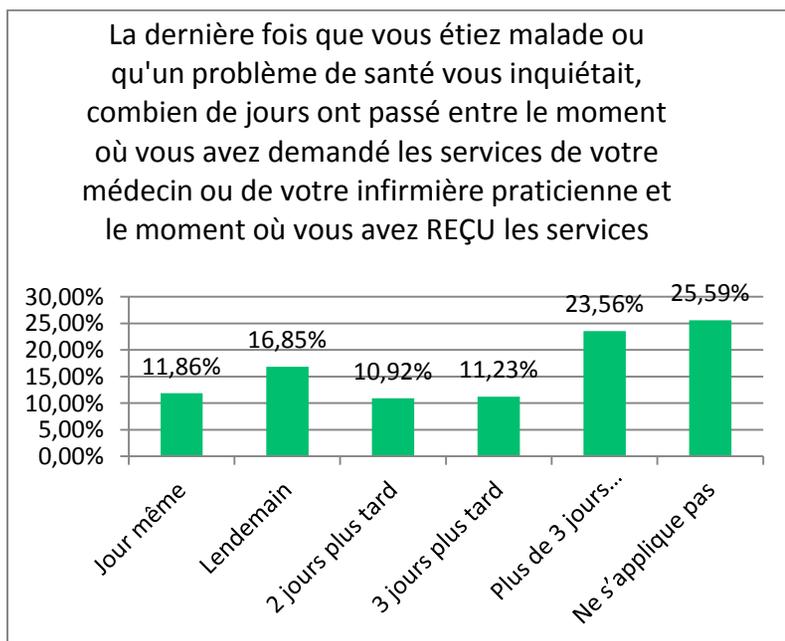
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	59.52%	75	25.40%	32	8.73%	11	0.79%	1	1.59%	2	3.97%	5	19.47%	126
Crysler	68.42%	65	16.84%	16	4.21%	4	3.16%	3	1.05%	1	6.32%	6	14.68%	95
Embrun	55.47%	71	21.09%	27	7.03%	9	0.00%	0	0.00%	0	16.41%	21	19.78%	128
Cornwall	60.13%	95	27.22%	43	5.06%	8	0.63%	1	0.00%	0	6.96%	11	24.42%	158
Alexandria	57.55%	80	25.18%	35	6.47%	9	2.16%	3	0.72%	1	7.91%	11	21.48%	139
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	59.81%	387	23.65%	153	6.34%	41	1.24%	8	0.62%	4	8.35%	54	100.00%	647



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

6. La dernière fois que vous étiez malade ou qu'un problème de santé vous inquiétait, combien de jours ont passé entre le moment où vous avez demandé les services de votre médecin ou de votre infirmière praticienne et le moment où vous avez REÇU les services de cette personne ou de quelqu'un d'autre du Centre de santé communautaire de l'Estrie?

	Jour même		Lendemain		2 jours plus tard		3 jours plus tard		Plus de 3 jours plus tard		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	11.02%	14	11.81%	15	14.17%	18	11.81%	15	25.98%	33	25.20%	32	19.81%	127
Crysler	11.70%	11	20.21%	19	9.57%	9	10.64%	10	22.34%	21	25.53%	24	14.66%	94
Embrun	16.26%	20	17.07%	21	6.50%	8	9.76%	12	22.76%	28	27.64%	34	19.19%	123
Cornwall	12.03%	19	17.72%	28	9.49%	15	12.66%	20	26.58%	42	21.52%	34	24.65%	158
Alexandria	8.70%	12	18.12%	25	14.49%	20	10.87%	15	18.84%	26	28.99%	40	21.53%	138
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.16%	1
Total	11.86%	76	16.85%	108	10.92%	70	11.23%	72	23.56%	151	25.59%	164	100.00%	641



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

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

Réponses : 271

Bourget (54)

- 1 Satisfaite du service à ce moment.
- 2 Have walk-in hours. Have a block of time scheduled for emergency.
- 3 Tout est bien.
- 4 Tout va bien.
- 5 Les heures d'ouvertures.
- 6 Plus de MD et de disponibilités.
- 7 J'aimerais que le DR Dadjo puisse avoir plus de jours au Centre car c'est très difficile avoir un RV avec lui.
- 8 Rien pour moi....super service. Bravo.
- 9 C'est très bien.
- 10 Plus de soirée.
- 11 Have the DRs here each day.
- 12 Écouter ce qu'on demande.
- 13 I'm ok with the status of the services and programs offered.
- 14 Prenez soin de votre équipe professionnelle...elle est exceptionnelle...merci.
- 15 Ne changer rien tout va bien.
- 16 Access to the programs are very good although advertising may be a good thing as a lot of the time you only learn about them at the centre de santé.
- 17 Answer the phone....2 out of 8 times no one answers.
- 18 The only thing I was not aware of is not having access to a doctor if I feel it's needed. The nurse's service so far have been wonderful.
- 19 Avoir plus de personnel pour couvrir les urgences.
- 20 Fin de semaine.
- 21 Mon MD ne vient plus qu'une fois par semaine. Pourquoi.
- 22 Non.
- 23 Nothing.
- 24 Avoir plus de MD.
- 25 Plus de docteur ou que le docteur travaille 3 jours ici au lieu de le faire ailleurs.
- 26 Beaucoup de gens habitant en région et travaillent en ville, sauf que les heures d'ouvertures sont limités. Nous pourrions utiliser le centre de santé de notre région s'il y avait des heures d'ouvertures plus tôt ou tard.

Bourget (54)

- 27 Plusieurs fois des erreurs sur mes RV certains même qui se sont ajouté comme absence et faite couper ma thérapie. Faire moins d'erreure quand prise de RV.
- 28 Like to see Dr. Dadjo at the clinic more often.
- 29 Avoir plus de MD.
- 30 Ne changer rien tout vas bien.
- 31 Be more open to emergency from patient.
- 32 More emergency hours.
- 33 Tout répond à mes exigences.
- 34 Rien.
- 35 Aucune plainte à faire à propos des services offerts.
- 36 Avoir plus de MD sur le plancher.
- 37 Soit plus longue heures pour voir plus de client par jour ou avoir plus de MD.
- 38 Weekend hours.
- 39 It's pretty good as it is. It would be nice to get same day appointments more often.
- 40 En toujours donner les outils logistic aux employés afin d'améliorer ou optimizer leurs services rendus.
- 41 More bilingual signs.
- 42 Plus de MD.
- 43 More doctors and nurses.
- 44 Avoir un system sans RV quelques jours par semaine.
- 45 Vous êtes bien situé avec des bons services.
- 46 I am very satisfied. No improvement needed.
- 47 Continuer à faire ce que vous faites tout en restant attentive et professionnel.
- 48 Plus de MD disponible.
- 49 More doctors.
- 50 Heures d'ouvertures.
- 51 Be able to take emergency situations in less than 48hrs ex: strep throat.
- 52 Access to doctors 5 week wait for appointments sometimes more.
- 53 Avoir plus de temps disponible pour des RV de dernière minute.
- 54 More doctors.

Crysler (46)

- 1 Having the doctor on site more often.
- 2 Je sens que je m'impose souvent car le centre est très occupé. Sûrement un autre MD aiderais.
- 3 I'm very satisfied with my level of access to health care services at the clinic.
- 4 You're doing well.
- 5 Je suis satisfait.
- 6 Je suis satisfaite.
- 7 We have good access.
- 8 Offrir une meilleure disponibilité.
- 9 This clinic is in desperate need of more doctors. 2 days a week is not enough.
- 10 Always make sure a suitable MD is available during regular business hours when primary MD is on vacation or away.
- 11 Avoir plus de MD disponible.
- 12 Offer programs bilingually, not just in French. You have had awesome programs available--weight loss, blood pressure, healthy eating etc....that could benefit a lot of people. We have many English speaking only families in Chrysler.
- 13 1st class...no improvement needed.
- 14 Nothing, they are wonderful.
- 15 This is the best clinic I have ever dealt with.
- 16 The practice of calling at 9 for same day emergency appointments rarely works. When one finally gets thru most of the time there are not appointments available.
- 17 Have more social workers available.
- 18 Have more nurses for blood tests.
- 19 L'attente est parfois plus d'un mois pour un RV...un autre MD serait très utile.
- 20 Disponibilités accélérer.
- 21 Our community would benefit from seminars, classes or even demonstrations on topics such as nutrition, weight loss and other wellness topics. Also, having occasional heart healthy days: BP monitoring, HbA1c levels, benefits of walking and biking etc...
- 22 All is good.
- 23 Nothing stay the same.
- 24 Avoir un MD 5 jours sur 5.
Avoir des références au spécialiste d'Ottawa et non Winchester.
Avoir accès au spécialiste à l'hôpital Civic, Général et Riverside et non Montfort.
- 25 The programs and services are wonderful and very efficient.
- 26 Le service est parfait. Avoir plus de MD au centre. Quand le MD est en vacances on doit aller à l'urgence.

Crysler (46)

- 27 Un autre MD.
- 28 Continuer votre façon de faire les choses c'est excellent.
- 29 Have a doctor on staff full time.
- 30 Avoir plus de temps médecin à la clinique.
- 31 Have another doctor or nurse practitioner.
- 32 My experiences at this clinic have been all good.
- 33 Plus de service après les heures de travail 4:30pm-6pm.
- 34 S'il était possible d'ajouter des journées au Dr Dadjo.
- 35 Tout semble à la hauteur.
- 36 Tout est parfait.
- 37 Rien je suis très satisfaite du service.
- 38 Je suis nouveau client (1an) Pas eu besoin de RV d'urgence encore.
- 39 Un autre MD en plus de Dr Dadjo serait bien.
- 40 C'est difficile de vous rejoindre par téléphone. Boite vocale- on a pas répondu à mes 2 messages.
- 41 I would love to have more hours accessible to doctors.
- 42 Excellent service à la clientèle.
- 43 Don't know.
- 44 Peut-être un docteur de plus pour une ou 2 journée comme Dr Brière qui est très bon et compétent.
- 45 Augmenter le nombre d'heures de présence du ou des MDs.
- 46 J'ai un médecin de famille, mais aimerait avoir infirmière praticienne quand j'ai un rhume ou pour recevoir vaccin.

Embrun (45)

- 1 Plus proche de chez moi.
- 2 Je ne connaissais pas ce service auparavant.
- 3 Vous avez trop de patients et pas assez de personnel. Les IP n'ont pas assez d'heure dans une journée pour combler le besoin.
- 4 More doctors/ doctors covering each other during absence.
- 5 Avoir plus de docteurs disponible pour ma fille de 30 ans (cliente de cette Clinique) n'a jamais pu même voir un MD seulement l'infirmière.
- 6 Clinique sans RV 2 fois par semaine.
- 7 Plus de MD.

Embrun (45)

- 8 Great.
 - 9 More time for consultations.
 - 10 Rien...tout est bien.
 - 11 Réduire le délai.
 - 12 Changer les heures d'affaires.
 - 13 It's fine.
 - 14 Tout est bon.
 - 15 Je suis satisfait.
 - 16 Très satisfaite.
 - 17 Comme ont dit en anglais...IF IT AIN'T BROKE DON'T FIX IT.
 - 18 Quite satisfied in the way they operate....maybe more parking spots.
 - 19 It's great just the way it is.
 - 20 Ne changer rien.
 - 21 C'est difficile parfois d'avoir la téléphoniste quand on appel.
 - 22 Tout est parfait selon moi.
 - 23 Rien.
 - 24 Tout est à ma satisfaction.
 - 25 Tout est parfait.
 - 26 appeler pour les résultats de test.
 - 27 All good....coffee or tea.
 - 28 Bien que je sois cliente d'ici depuis peu (environ 9-10 mois) j'ai été satisfaite des soins reçu jusqu'à maintenant.
 - 29 Avoir des MDs stables (4 MD différents en 6 mois).
 - 30 C'est bien.
 - 31 Avoir une Clinique ouvert plus souvent sans RV.
 - 32 Je suis très satisfait aux soins et services offerts par le CSCE.
 - 33 Continuer votre beau travail.
 - 34 More physicians.
 - 35 Envoyer des courriels de rappel de RV comme beaucoup d'autres services le font.
 - 36 More appointments with doctors/pedicatricians.
Provide more time for each appointment...I have felt rushed when asking questions on occasion.
-

Embrun (45)

- 37 Très satisfaite à date.
- 38 Je suis satisfait de votre façon de faire mais on a eu plusieurs MD depuis le début.
- 39 De continuer votre bon service.
- 40 All is good.
- 41 Je n'ai pas de MD de famille depuis mai.
J'ai été malade, infection urinaire.
J'ai été à la Clinique de Casselman sans RV un samedi.
- 42 Very good.
- 43 Une visite de 15 minutes est souvent insuffisant pour discuter d'une situation médicale.
- 44 Fax prescription renewals.
- 45 C'est parfait dans le normal. Excellent.

Cornwall (70)

- 1 Continuer.
- 2 Pouvoir donner des RV d'urgence.
- 3 Se serait d'avoir une Clinique toujours ouvertes pour pouvoir voir un MD ou IP ou on avait pas besoin de RV.
- 4 When I phone for help nobody phones me back.
- 5 Ne pas se faire répondre d'aller à l'urgence.
- 6 L'accès est satisfaisant.
- 7 Service de cédule pour RV à long terme (1 an +).
- 8 Je ne suis pas concerner, vous prenez bien soin de ma santé.
- 9 Apply more concerns to the patient and also take that little extra time.
- 10 Nothing...everything is great.
- 11 Le service est bon.
- 12 Tout est bien.
- 13 C'est bon comme ça.
- 14 Continuer votre bon travail.
- 15 Plus de MD.
- 16 En général tout est très satisfaisant.

Cornwall (70)

- 17 Blood work for cholesterol.
- 18 Get more doctors...not enough of them for the amount of patients.
- 19 Permettre RV au lieu de nous référer au walk in.
- 20 Je suis satisfait pour mes besoins.
- 21 Pas de problème avec le centre.
- 22 Excellent up to now....quite satisfied as is.
- 23 Rien.
- 24 RV plus vite.
- 25 RV plus vite.
- 26 Mon MD est pas la souvent donc difficile à faire RV il faut attendre 2-3 mois.
- 27 J'aimerais pas attendre trop longtemps.
- 28 Avoir plus de MD.
- 29 Avoir un MD ou IP disponible en tout temps pour les urgences.
- 30 Continuer...
- 31 Peut-être assurer un suivi avec les clients pour leur RDV périodiques (autrefois annuels).
- 32 Tout est parfait.
- 33 Les périodes d'attente pour voir le Dr Antunes sont trop longues...parfois jusqu'à 3 semaines.
- 34 Bien, l'accueil est formidable.
- 35 Je trouve que tout est bien comme ça.
- 36 Je suis très satisfaite.
- 37 Jusqu'à date je suis satisfaite de l'accès et services offerts.
- 38 Ouvrir plus grand nombre d'heures.
- 39 Plus d'heures de services.
- 40 Tout va bien.
- 41 Satisfied.
- 42 Tout est bon.
- 43 Nothing....this centre is excellent.
- 44 Pas grand chose....c'est parfait comme ça.
- 45 Très satisfait.
- 46 Rien...tout est excellent.

Cornwall (70)

- 47 Le service est bien.
- 48 Difficile à répondre.
- 49 Je suis satisfaite du service.
- 50 Retourner à votre ancienne manière. Si c'est vraiment urgent cette personne ne peut pas attendre 3 mois.
- 51 Avoir un service de sans RV pour les patients de la clinique.
- 52 Je suis satisfaite.
- 53 C'est chez moi le CSCE. Tout me plait et est correct.
- 54 Avoir plus de MD.
- 55 Je suis très satisfait de services de chiro et diététiste.
- 56 Je suis très satisfaite de tout les services rendus.
- 57 Je ne sais pas.
- 58 Plus de garde praticienne et prise de sang au centre.
- 59 Jusqu'à maintenant je suis plus que satisfaite.
- 60 Difficile à trouver tout les services offerts. Les jeunes de nos jours cherche l'info sur internet, mais pas trouvable ex: atelier de stress.
- 61 Vous faites votre possible.
- 62 Plus de RV d'urgence de disponible.
- 63 Tout est très bien.
- 64 Faire connaitre la liste de tous les services disponible au centre.
- 65 J'emploie seulement le centre diabète et je suis très satisfaite.
- 66 Stay the same.
- 67 Nothing.
- 68 I am satisfied with everything. Staff are welcoming and friendly.
- 69 Nothing.
- 70 Plus de rendez-vous dispo en soirée ou après 15h.

Alexandria (55)

- 1 Sorry but the web page is of no use for someone who is looking to find a staff member, or location. Definitely not user friendly.
- 2 Mon médecin a son bureau à G.M.H. J'ai consulté la nutritionniste au Centre de santé de l'Estrie quelques années passées, et le service et l'accès à été satisfaisant.

Alexandria (55)

- 3 Très bon accès au soin.
 - 4 Tout est bien en ce qui me concerne.
 - 5 Keep doing what you are doing.
 - 6 Peut-être avoir accès à la réceptionniste lorsque j'appelle au lieu d'une boîte vocale.
 - 7 Have more than one late day ex: hours passed 5:30pm.
 - 8 Rien.
 - 9 Rien.
 - 10 Maybe get another doctor.
 - 11 Plus d'infirmière praticienne.
 - 12 It's good the way it is.
 - 13 Tout est correct comme ça.
 - 14 Don't use any of the programs.
 - 15 Moin longue attente pour MD.
 - 16 Je suis satisfaite.
 - 17 Plusieurs services. Continuer la rapidité.
 - 18 RV avant 2 mois après demande.
 - 19 Provide foot care program.
 - 20 I am happy with the service they provide. When I call they always call back.
 - 21 Je ne sais pas...c'est très bien.
 - 22 Keep doing what you are doing.
 - 23 Not sure. Don't come often enough.
 - 24 Je suis satisfaite des services offerts par le centre et je suis bien contente du rapport patiente-docteur.
 - 25 Je suis satisfaite.
 - 26 Très satisfait.
 - 27 Very satisfied.
 - 28 Nothing.
 - 29 Continuer le bon travail.
 - 30 Nothing.
 - 31 Très bon.
 - 32 En continuant le bon travail.
-

Alexandria (55)

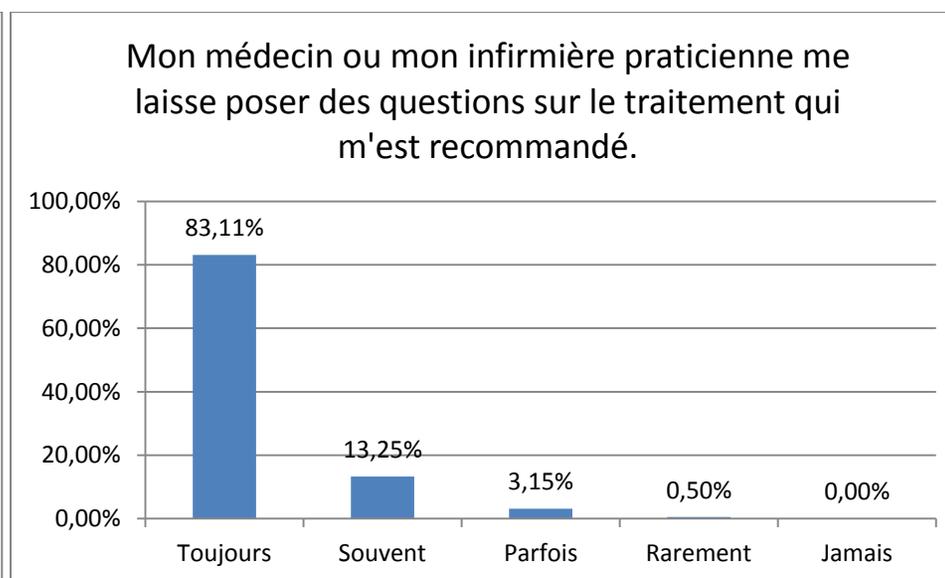
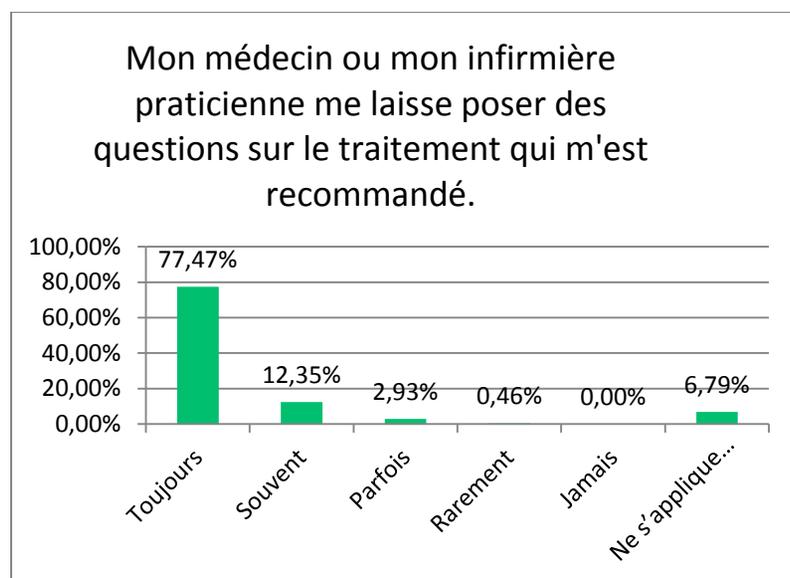
- 33 Good.
- 34 Avoir plus d'espaces réservé aux cas d'urgences et que les employés soient avisés...car ils doivent prendre ses RV d'urgence.
- 35 Unsure.
- 36 Rien...l'accès est excellent.
- 37 Je suis satisfait.
- 38 Rien.
- 39 Une baisse de service et de disponibilités ont été noté dans les dernières deux années. Un nombre de patients nouveaux semble avoir de beaucoup affecté ces éléments.
- 40 Plus de RV.
- 41 Rien très bon service.
- 42 Nothing...they provide great service.
- 43 Quels moyens d'améliorations avez-vous.
- 44 Rien.
- 45 Clinique sans RV.
- 46 Co-ordinate messages between receptionist and staff.
- 47 Très satisfaite jusqu'à présent.
- 48 Excellent service.
- 49 Continue with the prompt and courteous service.
- 50 Avoir un 2e MD au centre de santé.
- 51 Rien c'est parfait.
- 52 Tout est bien. Quelle chance d'avoir votre centre dans notre petite ville!
- 53 Find it a pleasant and professional place. You seem to be doing a good job.
- 54 Avoir deux médecins !!!!!!! Médecin actuel a droit à des vacances ... !!!!!!
- 55 Une clinique d'urgence, peut-être une fois par semaine, que pour les urgences.

Limoges (1)

- 1 Aucun - très bien service.

8. Mon médecin ou mon infirmière praticienne me laisse poser des questions sur le traitement qui m'est recommandé.

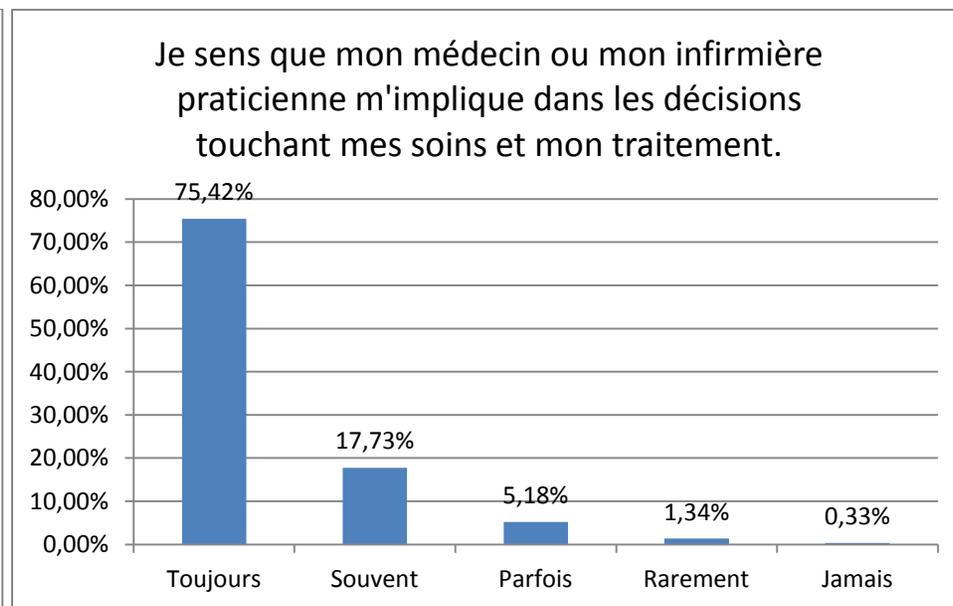
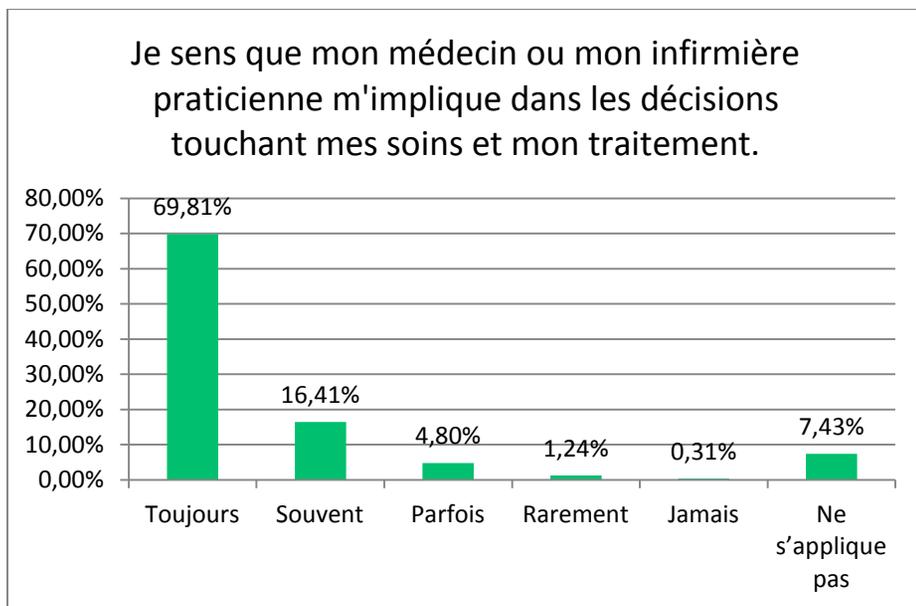
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	79.69%	102	13.28%	17	2.34%	3	1.56%	2	0.00%	0	3.13%	4	19.75%	128
Crysler	86.46%	83	9.38%	9	2.08%	2	0.00%	0	0.00%	0	2.08%	2	14.81%	96
Embrun	68.75%	88	13.28%	17	3.91%	5	0.78%	1	0.00%	0	13.28%	17	19.75%	128
Cornwall	75.16%	118	14.01%	22	3.82%	6	0.00%	0	0.00%	0	7.01%	11	24.23%	157
Alexandria	79.71%	110	10.87%	15	2.17%	3	0.00%	0	0.00%	0	7.25%	10	21.30%	138
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	77.47%	502	12.35%	80	2.93%	19	0.46%	3	0.00%	0	6.79%	44	100.00%	648



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

9. Je sens que mon médecin ou mon infirmière praticienne m'implique dans les décisions touchant mes soins et mon traitement.

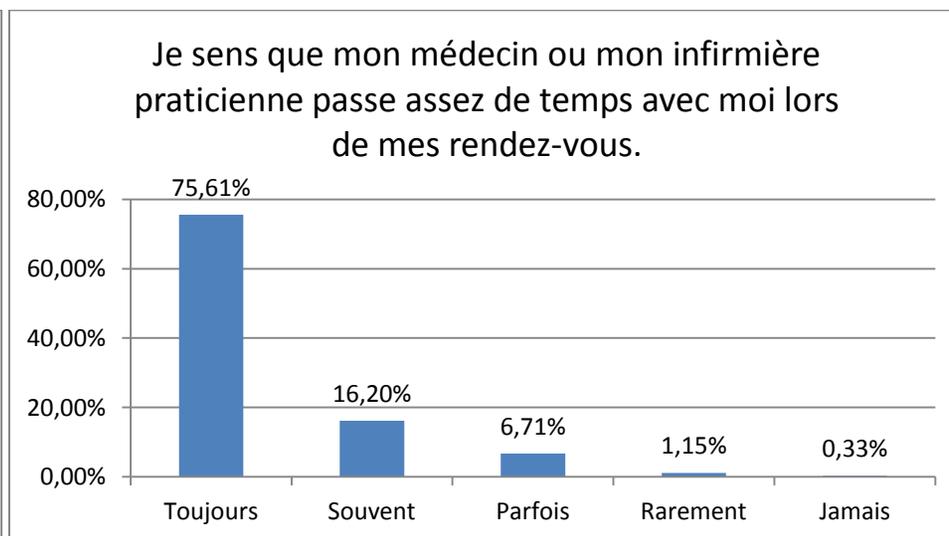
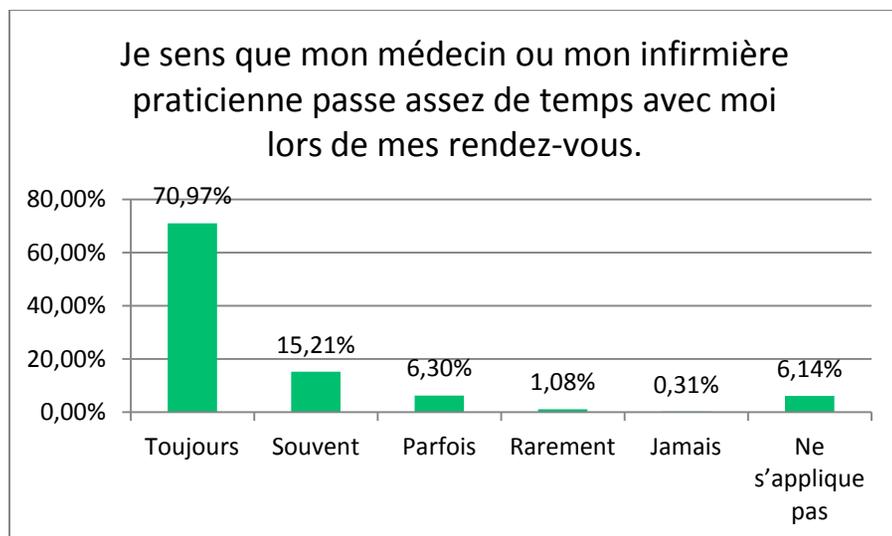
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	72.09%	93	16.28%	21	5.43%	7	1.55%	2	1.55%	2	3.10%	4	19.97%	129
Crysler	75.00%	72	17.71%	17	3.13%	3	1.04%	1	0.00%	0	3.13%	3	14.86%	96
Embrun	59.06%	75	18.90%	24	5.51%	7	1.57%	2	0.00%	0	14.96%	19	19.66%	127
Cornwall	70.13%	108	14.94%	23	5.84%	9	1.95%	3	0.00%	0	7.14%	11	23.84%	154
Alexandria	74.10%	103	14.39%	20	3.60%	5	0.00%	0	0.00%	0	7.91%	11	21.52%	139
Limoges	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	69.81%	451	16.41%	106	4.80%	31	1.24%	8	0.31%	2	7.43%	48	100.00%	646



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

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

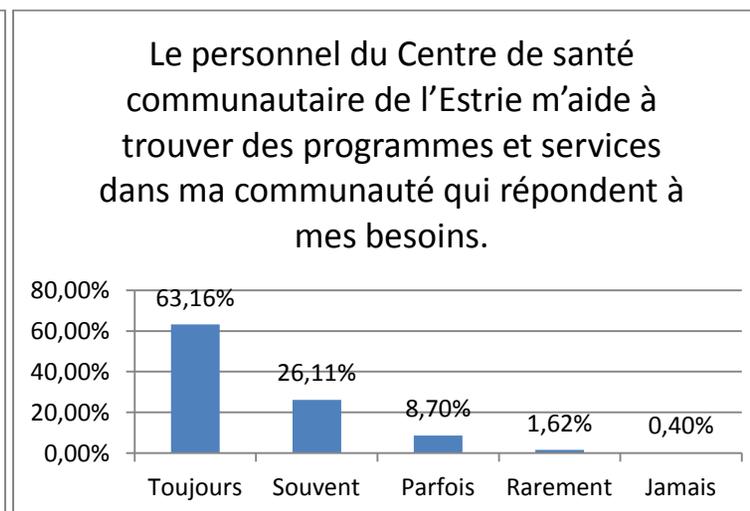
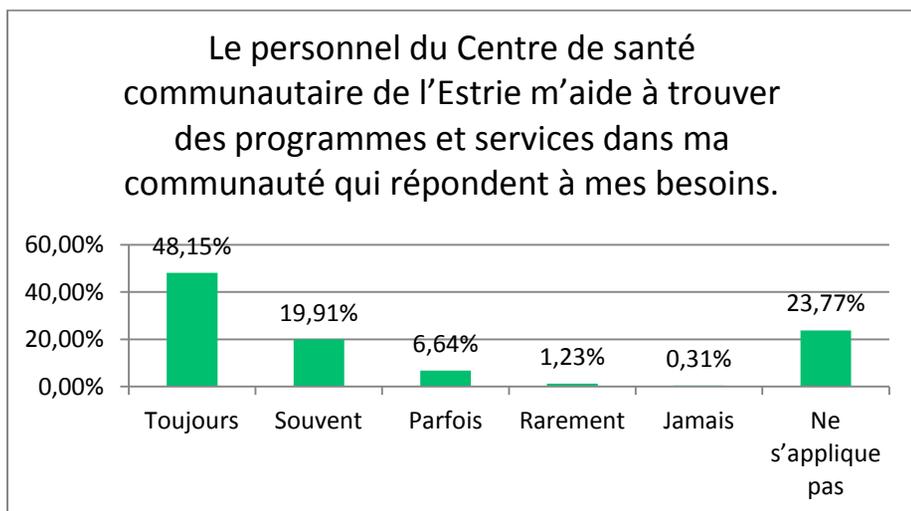
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	68.99%	89	19.38%	25	5.43%	7	3.10%	4	0.78%	1	2.33%	3	19.82%	129
Crysler	81.25%	78	10.42%	10	6.25%	6	0.00%	0	0.00%	0	2.08%	2	14.75%	96
Embrun	60.16%	77	17.97%	23	7.81%	10	0.00%	0	0.00%	0	14.06%	18	19.66%	128
Cornwall	65.82%	104	16.46%	26	9.49%	15	1.27%	2	0.63%	1	6.33%	10	24.27%	158
Alexandria	81.29%	113	10.79%	15	2.16%	3	0.72%	1	0.00%	0	5.04%	7	21.35%	139
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	70.97%	462	15.21%	99	6.30%	41	1.08%	7	0.31%	2	6.14%	40	100.00%	651



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

11. 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.

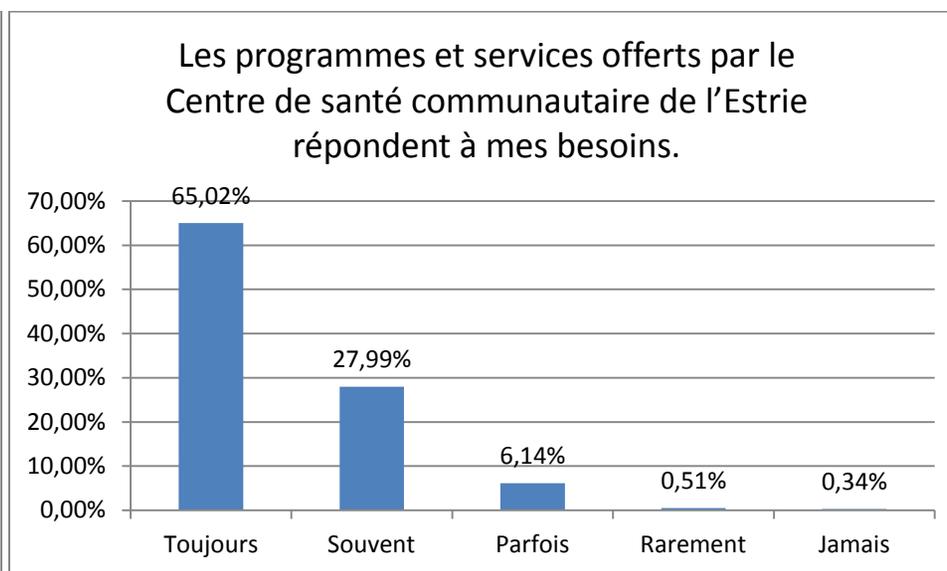
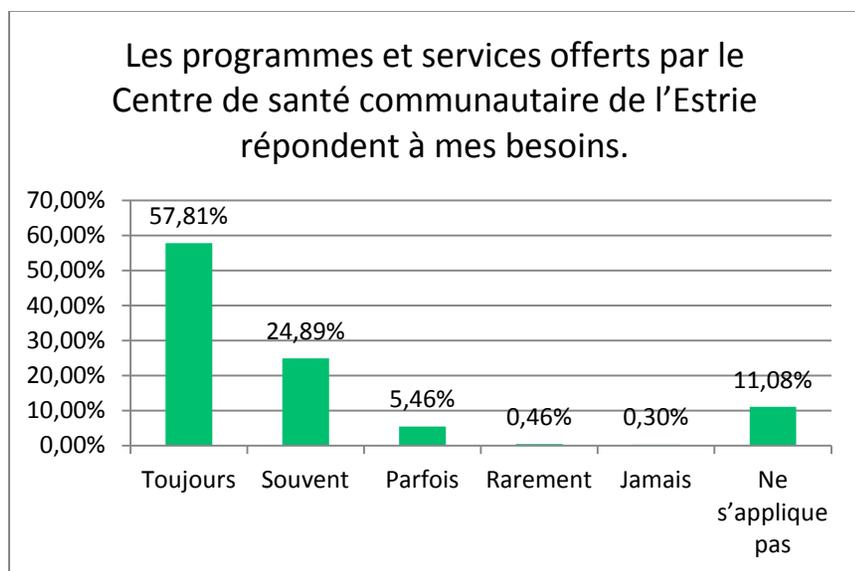
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	45.74%	59	20.16%	26	8.53%	11	1.55%	2	0.00%	0	24.03%	31	19.91%	129
Crysler	55.77%	58	16.35%	17	4.81%	5	0.00%	0	0.00%	0	23.08%	24	16.05%	104
Embrun	51.61%	64	18.55%	23	8.87%	11	1.61%	2	0.00%	0	19.35%	24	19.14%	124
Cornwall	41.56%	64	24.68%	38	5.19%	8	1.95%	3	0.65%	1	25.97%	40	23.77%	154
Alexandria	49.26%	67	18.38%	25	5.88%	8	0.74%	1	0.74%	1	25.00%	34	20.99%	136
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.15%	1
Total	48.15%	312	19.91%	129	6.64%	43	1.23%	8	0.31%	2	23.77%	154	100.00%	648



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

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

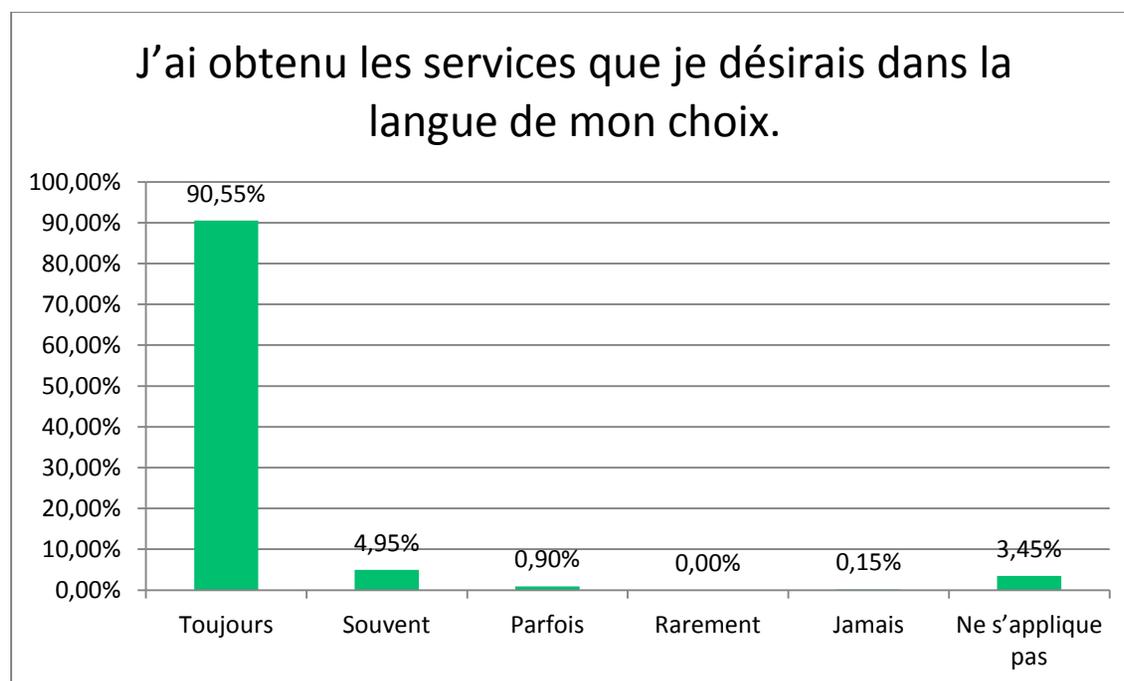
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	51.56%	66	23.44%	30	7.03%	9	0.00%	0	0.78%	1	17.19%	22	19.42%	128
Crysler	60.38%	64	27.36%	29	5.66%	6	0.00%	0	0.00%	0	6.60%	7	16.08%	106
Embrun	59.38%	76	24.22%	31	7.03%	9	0.78%	1	0.00%	0	8.59%	11	19.42%	128
Cornwall	52.90%	82	30.97%	48	4.52%	7	0.65%	1	0.00%	0	10.97%	17	23.52%	155
Alexandria	65.25%	92	18.44%	26	3.55%	5	0.71%	1	0.71%	1	11.35%	16	21.40%	141
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

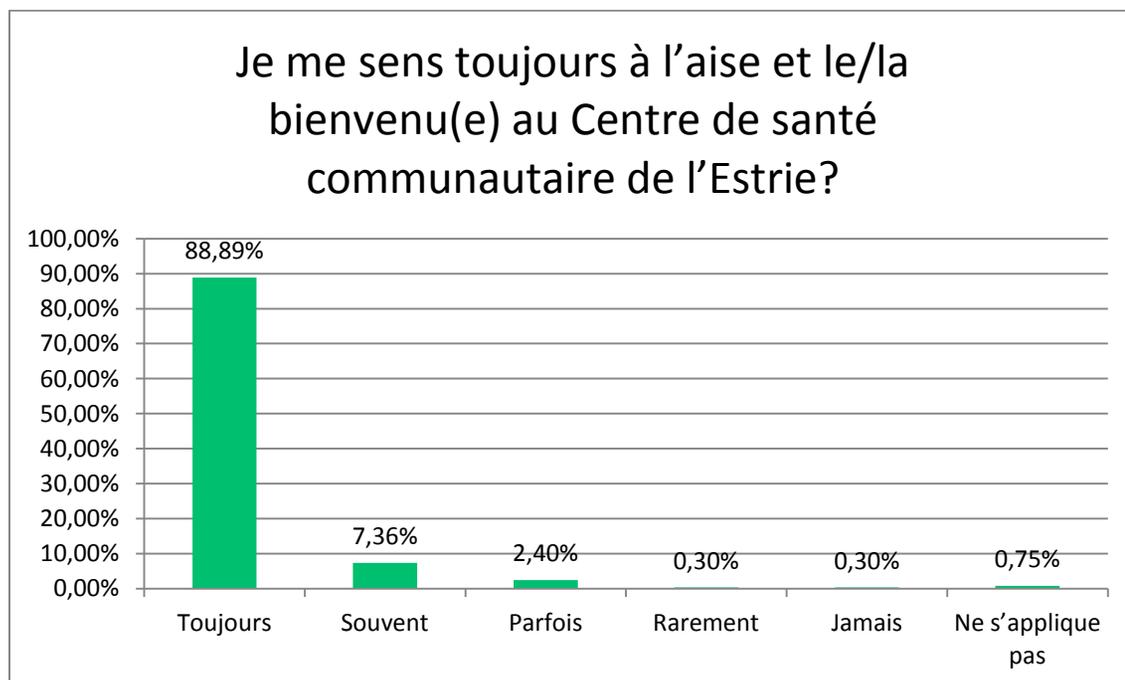
13. J'ai obtenu les services que je désirais dans la langue de mon choix.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	91.54%	119	3.85%	5	1.54%	2	0.00%	0	0.00%	0	3.08%	4	19.49%	130
Crysler	93.40%	99	3.77%	4	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	2.83%	3	15.89%	106
Embrun	91.47%	118	4.65%	6	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	3.88%	5	19.34%	129
Cornwall	85.53%	136	7.55%	12	1.89%	3	0.00%	0	0.00%	0	5.03%	8	23.84%	159
Alexandria	92.96%	132	3.52%	5	0.70%	1	0.00%	0	0.70%	1	2.11%	3	21.29%	142
Limoges	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	90.55%	604	4.95%	33	0.90%	6	0.00%	0	0.15%	1	3.45%	23	100.00%	667



14. Je me sens toujours à l'aise et le/la bienvenu(e) au Centre de santé communautaire de l'Estrie?

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	85.38%	111	9.23%	12	3.85%	5	0.77%	1	0.77%	1	0.00%	0	19.52%	130
Crysler	90.57%	96	6.60%	7	1.89%	2	0.94%	1	0.00%	0	0.00%	0	15.92%	106
Embrun	89.15%	115	7.75%	10	1.55%	2	0.00%	0	0.00%	0	1.55%	2	19.37%	129
Cornwall	87.50%	140	6.88%	11	3.75%	6	0.00%	0	0.63%	1	1.25%	2	24.02%	160
Alexandria	92.14%	129	6.43%	9	0.71%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.71%	1	21.02%	140
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	88.89%	592	7.36%	49	2.40%	16	0.30%	2	0.30%	2	0.75%	5	100.00%	666



Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement » ou « Jamais » à la question précédente, dites-nous pourquoi vous ne vous sentez pas à l'aise et bienvenu.

Bourget (9)

- 1 I feel very welcome by the reception however I feel my doctor is rushed and doesn't listen or take my concerns seriously.
- 2 When I'm truly sick, I need to see a DR (nurse could not help with my diverticulosis issues).
- 3 Il y a des secrétaires gentille et d'autre très arrogantes.
- 4 Staff doesn't always seem friendly.
- 5 Not at all the fault of the MD....dermatologist I was sent to was not to my satisfaction...also they sent a referral for my son who needs a specialist and no response for 6 months.
- 6 Quand ta thérapeute te mentionne que j'ai toujours des excuses ca me fait sentir que (OK on est tanner) à place d'essayer de me comprendre.
- 7 Always felt comfortable here! Very welcoming.
- 8 Nervous.
- 9 Some staff are snippy...most aren't.

Crysler (6)

- 1 My NP often seems scattered. She doesn't remember details between appointments and I often have to initiate conversations from previous appointments.
- 2 My husband filled in an application to become a patient. He has not had a doctor in 10+ years. I was told it would be min. 6 months before we get a call. It has been that long and no call.
- 3 My nurse practitioner isn't always available.
- 4 Réception n'est pas très intéressé.
- 5 I don't like seeing my doctor with a nurse in the room, only during a pap test or other serious exam.
- 6 J'aimerais Utiliser les CSCE à Limoges.

Embrun (4)

- 1 J'ai toujours eu dans le passé un médecin femme.
 - 2 Je me sens pas confortable avec le MD.
 - 3 Needs a Dynacare.
 - 4 Dépendant du sujet.
-

Cornwall (4)

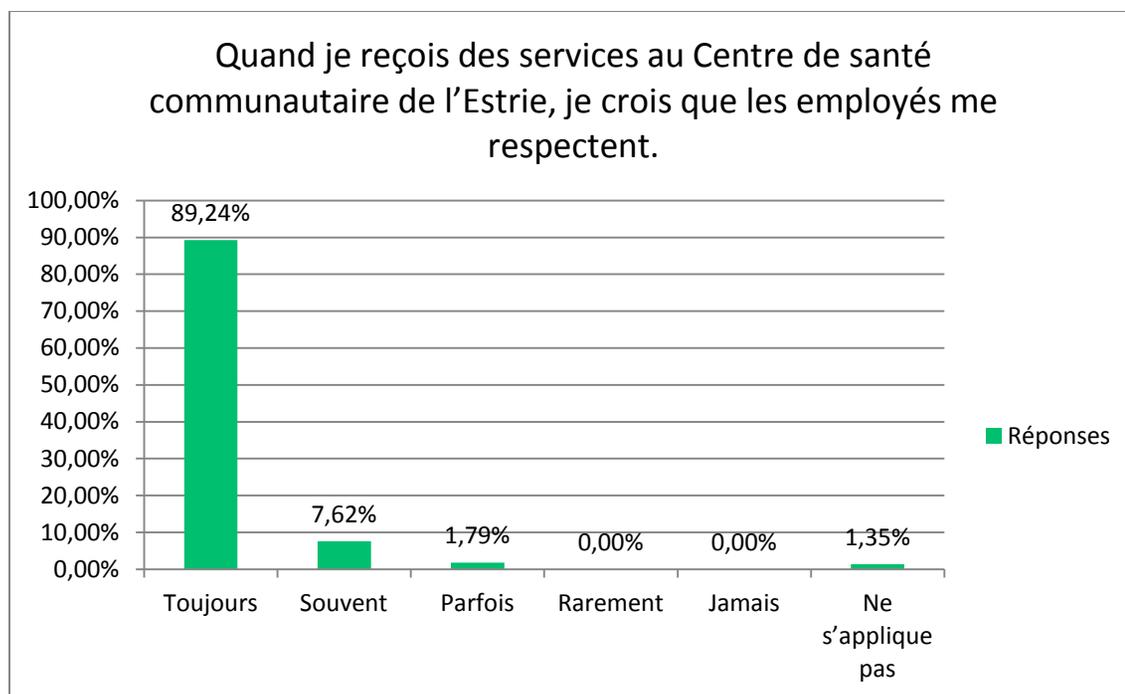
- 1 Tried to get an appointment a few years ago but was refused as she said I didn't have enough french.
- 2 Lors de situation d'urgence.
- 3 Une fois la réception n'était pas très accueillante...j'avais un mal d'oreille, j'entendait rien...impossible d'avoir un RV.
- 4 Dépendant de l'intervenant...je me sens pas à l'aise avec certaine.

Alexandria (3)

- 1 PLEASE SEE THE COMMENT FORM ABOVE. I NEED TO SEND A REPORT TO ONE OF YOUR NP AND THE LABEL DOES NOT CONTAIN CONTACT INFO AND YOUR WEBPAGE DOESN'T OFFER THEM EITHER.
- 2 Accueil impeccable.
- 3 Pas avec la réceptionniste. Souvent l'impression qu'on l'a dérange.

15. Quand je reçois des services au Centre de santé communautaire de l'Estrie, je crois que les employés me respectent.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	86.05%	111	11.63%	15	2.33%	3	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19.28%	129
Crysler	88.68%	94	6.60%	7	3.77%	4	0.00%	0	0.00%	0	0.94%	1	15.84%	106
Embrun	90.77%	118	6.92%	9	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	2.31%	3	19.43%	130
Cornwall	89.44%	144	8.07%	13	0.62%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.86%	3	24.07%	161
Alexandria	90.85%	129	4.93%	7	2.82%	4	0.00%	0	0.00%	0	1.41%	2	21.23%	142
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	89.24%	597	7.62%	51	1.79%	12	0.00%	0	0.00%	0	1.35%	9	100.00%	669



Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement » ou « Jamais » à la question précédente, dites-nous pourquoi vous ne vous sentez pas respecté.

Bourget (3)

- 1 Same as above.
- 2 Certain secrétaire me mentionner si t'es malade tu feel pas vas a l'hôpital. Un de mes RV était une certaine date et j'arrive à la Clinique et c'est pas la même date. À cause de RV manquer ou malade...plus droit thérapie.
- 3 They are learning.

Crysler (5)

- 1 Since this is a small town, information spreads easily therefore it's sometimes hard talking through the glass at the front desk.
- 2 I feel respected but the way he was treated I am not happy. THIS IS NOT A WALK IN CLINIC YOU KNOW!!...I took me a long time to convince him to come in then he was not welcomed.
- 3 I don't like that when I call to make an appointment the receptionist asks why.
- 4 Ont semble les déranger.
- 5 I come to see my doctor, he's the one I'm comfortable with. Other people who work here are only for business, they don't respect your dignity.

Embrun (1)

- 1 Moins à l'aise avec IP...abrupt, annoyed with me because I only brought list of meds and not vials, felt rushed and uneasy.

Cornwall (2)

- 1 Le sourire et la bonne humeur sont au RV.
- 2 Les infirmières sont bien fine parfois.

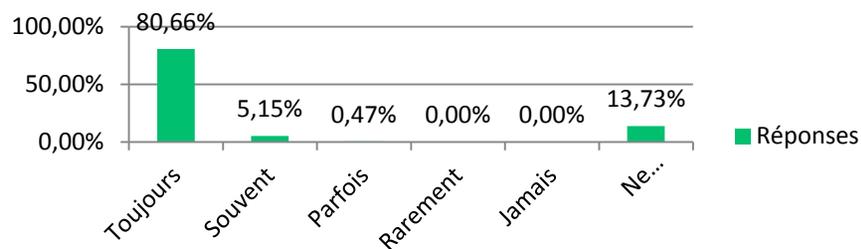
Alexandria (2)

- 1 I believe there should be a bit more privacy at registration.
- 2 Je trouve la secrétaire un peu sèche. Elle me donne toujours l'impression de la déranger.

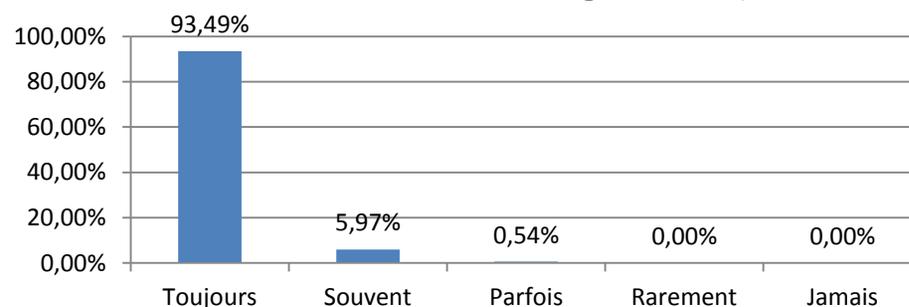
16. Je sens que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie respectent mes différences (culturelles, physiques, intellectuelles, religieuses, au niveau de mon orientation sexuelle, identification du genre, etc.).

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	80.47%	103	7.03%	9	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	12.50%	16	19.97%	128
Crysler	80.65%	75	5.38%	5	2.15%	2	0.00%	0	0.00%	0	11.83%	11	14.51%	93
Embrun	81.10%	103	4.72%	6	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	14.17%	18	19.81%	127
Cornwall	77.07%	121	4.46%	7	0.64%	1	0.00%	0	0.00%	0	17.83%	28	24.49%	157
Alexandria	84.44%	114	4.44%	6	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	11.11%	15	21.06%	135
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	80.66%	517	5.15%	33	0.47%	3	0.00%	0	0.00%	0	13.73%	88	100.00%	641

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, identification du genre, etc.).



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, identification du genre, etc.).



Q1: Bourget

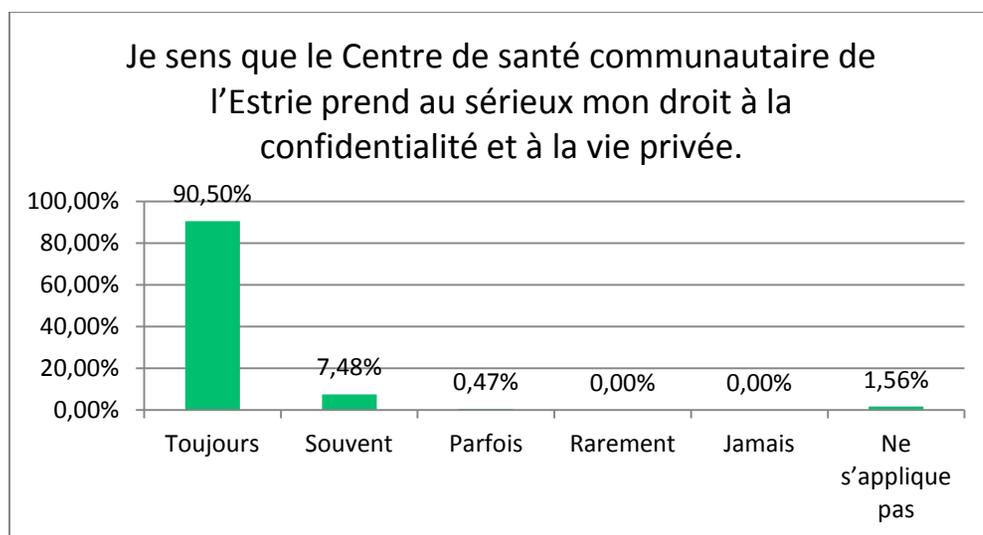
1 Medical differences not always learning

Q1: Embrun

1 Hasn't been a problem

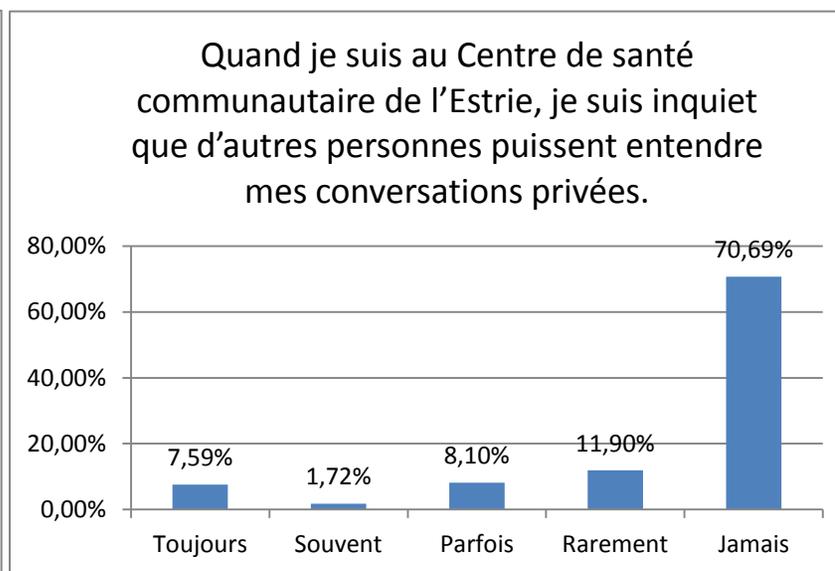
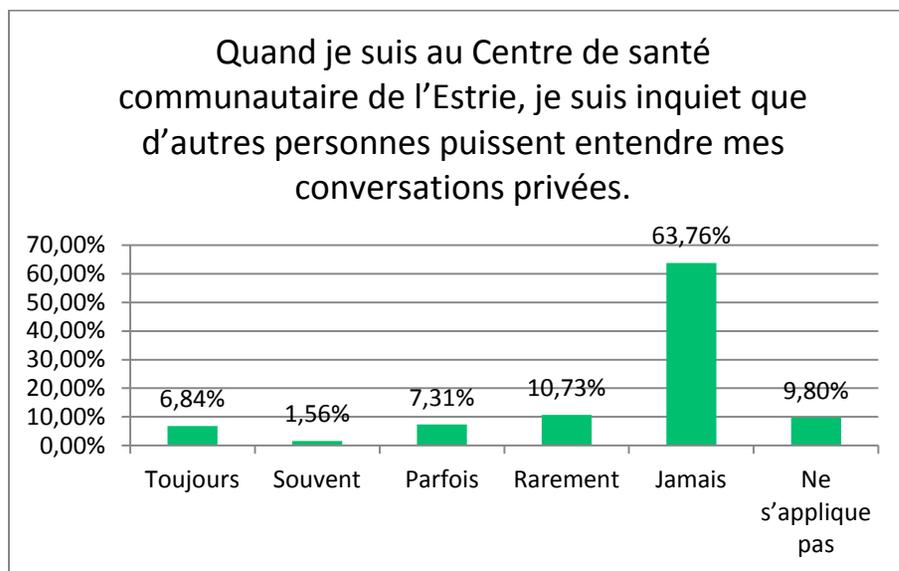
17. Je sens que le Centre de santé communautaire de l'Estrie prend au sérieux mon droit à la confidentialité et à la vie privée.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	89.84%	115	10.16%	13	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19.94%	128
Crysler	89.36%	84	8.51%	8	1.06%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.06%	1	14.64%	94
Embrun	90.40%	113	7.20%	9	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	2.40%	3	19.47%	125
Cornwall	91.72%	144	5.73%	9	0.64%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.91%	3	24.45%	157
Alexandria	91.24%	125	5.84%	8	0.73%	1	0.00%	0	0.00%	0	2.19%	3	21.34%	137
Limoges	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	90.50%	581	7.48%	48	0.47%	3	0.00%	0	0.00%	0	1.56%	10	100.00%	642



18. Quand je suis au Centre de santé communautaire de l'Estrie, je suis inquiet que d'autres personnes puissent entendre mes conversations privées.

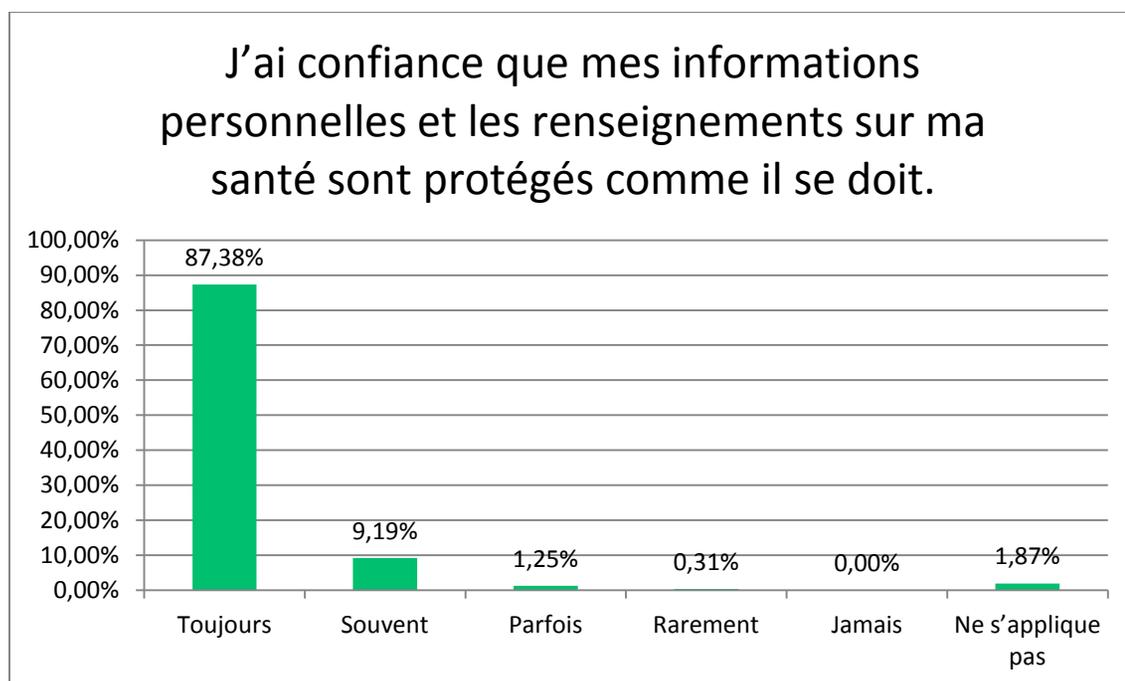
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	8.66%	11	3.15%	4	5.51%	7	14.17%	18	62.20%	79	6.30%	8	19.75%	127
Crysler	5.26%	5	0.00%	0	9.47%	9	16.84%	16	56.84%	54	11.58%	11	14.77%	95
Embrun	5.60%	7	0.80%	1	5.60%	7	9.60%	12	69.60%	87	8.80%	11	19.44%	125
Cornwall	6.92%	11	2.52%	4	9.43%	15	10.69%	17	58.49%	93	11.95%	19	24.73%	159
Alexandria	7.35%	10	0.74%	1	6.62%	9	3.68%	5	71.32%	97	10.29%	14	21.15%	136
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	6.84%	44	1.56%	10	7.31%	47	10.73%	69	63.76%	410	9.80%	63	100.00%	643



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

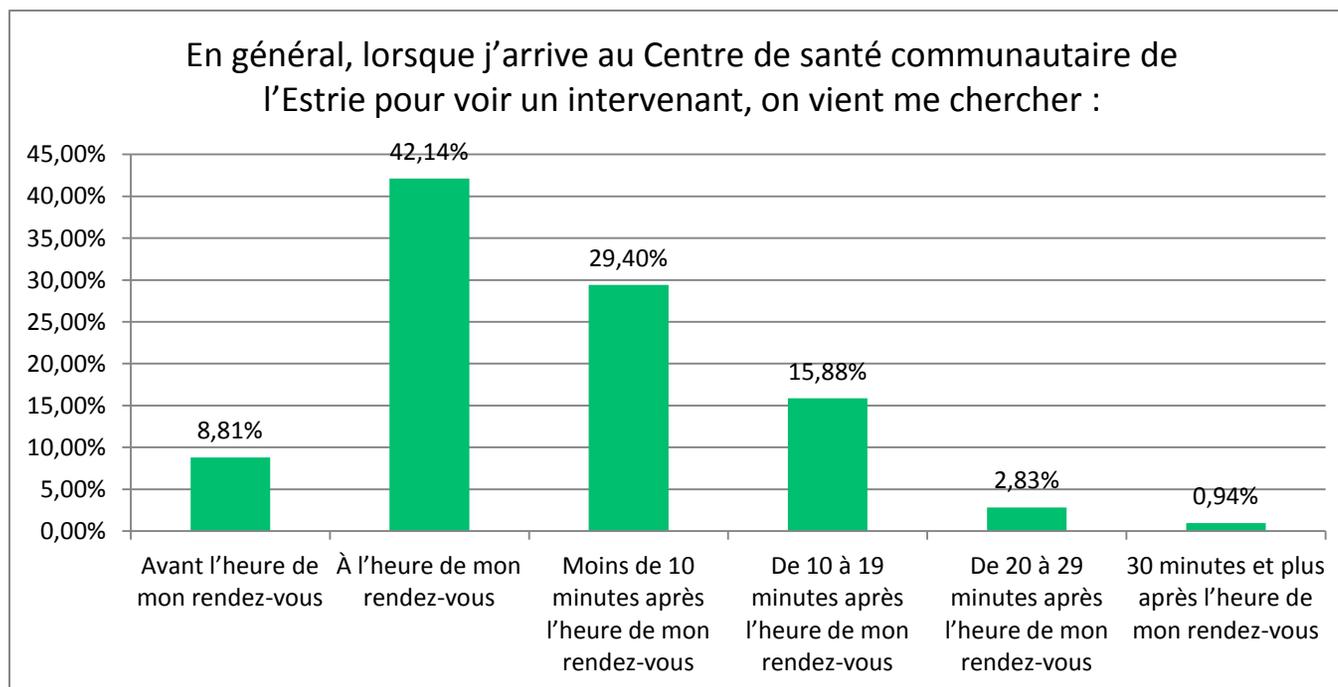
19. J'ai confiance que mes informations personnelles et les renseignements sur ma santé sont protégés comme il se doit.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	85.83%	109	11.81%	15	0.79%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.57%	2	19.78%	127
Crysler	82.11%	78	13.68%	13	2.11%	2	1.05%	1	0.00%	0	1.05%	1	14.80%	95
Embrun	89.68%	113	7.94%	10	1.59%	2	0.00%	0	0.00%	0	0.79%	1	19.63%	126
Cornwall	85.35%	134	9.55%	15	1.27%	2	0.64%	1	0.00%	0	3.18%	5	24.45%	157
Alexandria	92.65%	126	4.41%	6	0.74%	1	0.00%	0	0.00%	0	2.21%	3	21.18%	136
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	87.38%	561	9.19%	59	1.25%	8	0.31%	2	0.00%	0	1.87%	12	100.00%	642



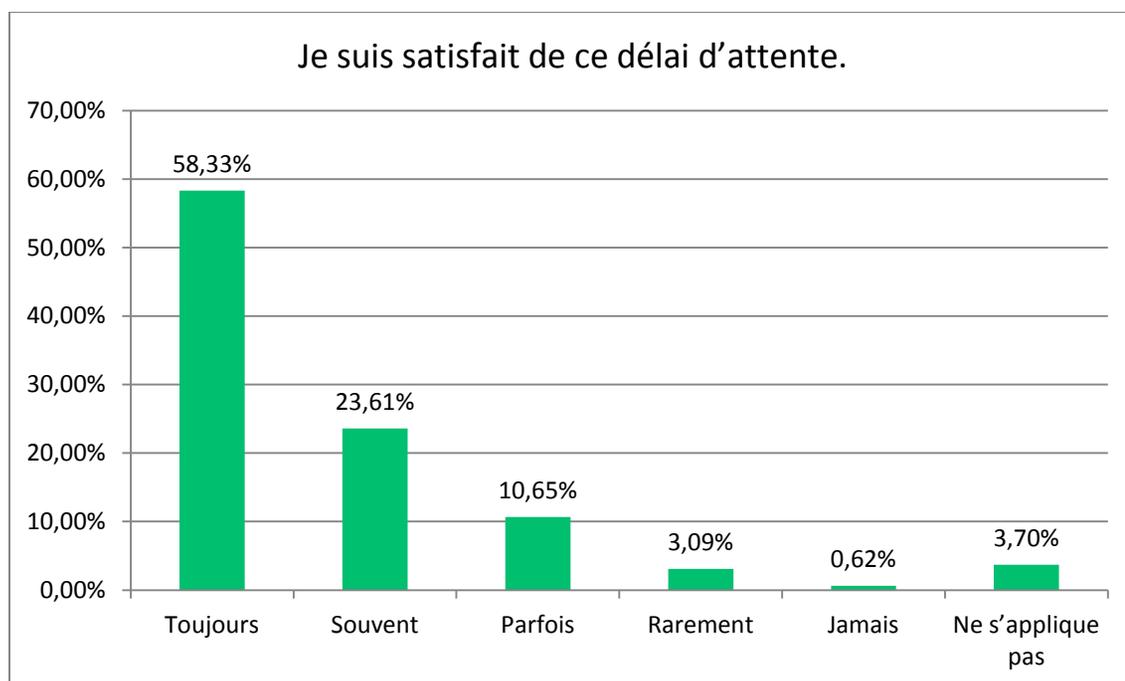
20. En général, lorsque j'arrive au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient me chercher :

	Avant l'heure de mon rendez-vous		À l'heure de mon rendez-vous		Moins de 10 minutes après l'heure de mon rendez-vous		De 10 à 19 minutes après l'heure de mon rendez-vous		De 20 à 29 minutes après l'heure de mon rendez-vous		30 minutes et plus après l'heure de mon rendez-vous		Total	
Bourget	6.30%	8	25.98%	33	29.92%	38	29.13%	37	7.09%	9	1.57%	2	19.97%	127
Crysler	4.35%	4	39.13%	36	33.70%	31	16.30%	15	4.35%	4	2.17%	2	14.47%	92
Embrun	12.90%	16	41.94%	52	29.84%	37	13.71%	17	0.81%	1	0.81%	1	19.50%	124
Cornwall	10.26%	16	50.64%	79	30.77%	48	7.69%	12	0.64%	1	0.00%	0	24.53%	156
Alexandria	8.82%	12	49.26%	67	24.26%	33	14.71%	20	2.21%	3	0.74%	1	21.38%	136
Limoges	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	8.81%	56	42.14%	268	29.40%	187	15.88%	101	2.83%	18	0.94%	6	100.00%	636



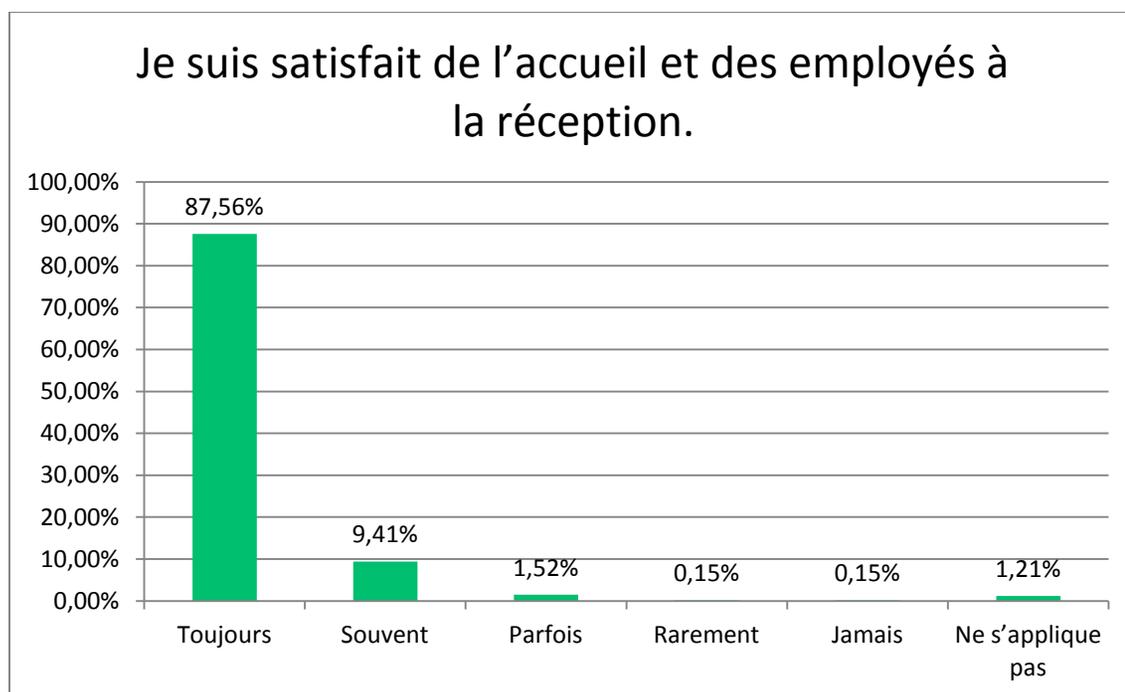
21. Je suis satisfait de ce délai d'attente.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	48.03%	61	22.05%	28	20.47%	26	6.30%	8	3.15%	4	0.00%	0	19.60%	127
Crysler	50.98%	52	29.41%	30	11.76%	12	5.88%	6	0.00%	0	1.96%	2	15.74%	102
Embrun	62.90%	78	22.58%	28	8.87%	11	2.42%	3	0.00%	0	3.23%	4	19.14%	124
Cornwall	63.06%	99	24.84%	39	4.46%	7	0.64%	1	0.00%	0	7.01%	11	24.23%	157
Alexandria	63.50%	87	20.44%	28	9.49%	13	1.46%	2	0.00%	0	5.11%	7	21.14%	137
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	58.33%	378	23.61%	153	10.65%	69	3.09%	20	0.62%	4	3.70%	24	100.00%	648



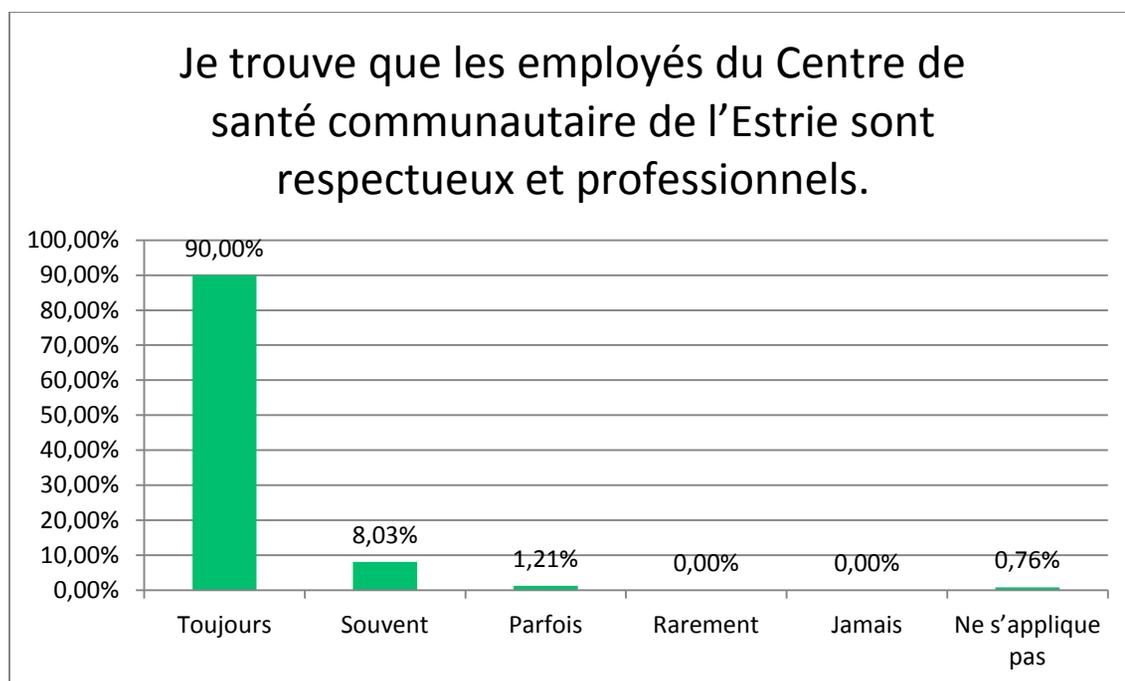
22. Je suis satisfait de l'accueil et des employés à la réception.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	85.27%	110	11.63%	15	3.10%	4	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19.58%	129
Crysler	83.81%	88	11.43%	12	2.86%	3	0.95%	1	0.00%	0	0.95%	1	15.93%	105
Embrun	93.65%	118	4.76%	6	0.00%	0	0.00%	0	0.79%	1	0.79%	1	19.12%	126
Cornwall	88.68%	141	8.81%	14	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	2.52%	4	24.13%	159
Alexandria	85.61%	119	10.79%	15	2.16%	3	0.00%	0	0.00%	0	1.44%	2	21.09%	139
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	87.56%	577	9.41%	62	1.52%	10	0.15%	1	0.15%	1	1.21%	8	100.00%	659



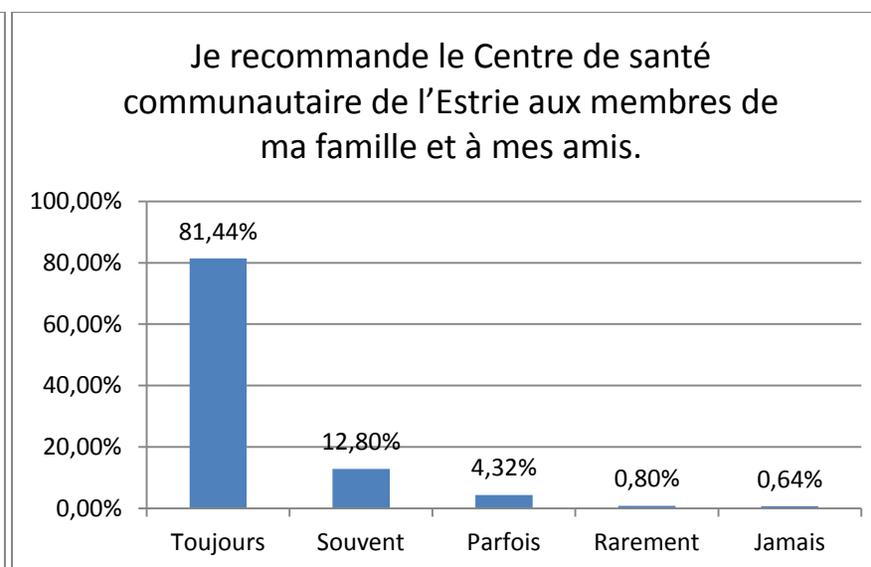
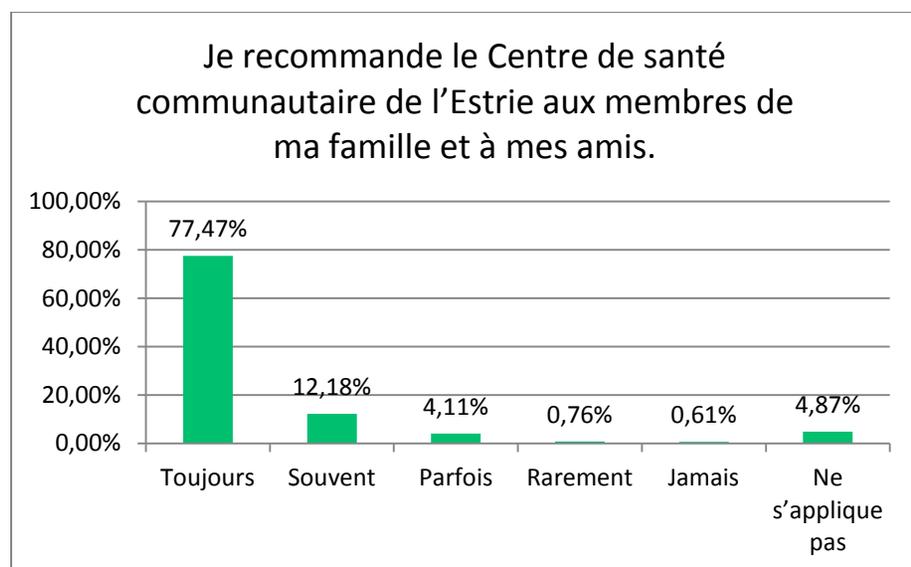
23. Je trouve que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie sont respectueux et professionnels.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	83.72%	108	13.95%	18	2.33%	3	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19.55%	129
Crysler	86.67%	91	9.52%	10	2.86%	3	0.00%	0	0.00%	0	0.95%	1	15.91%	105
Embrun	90.55%	115	7.87%	10	0.79%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.79%	1	19.24%	127
Cornwall	93.13%	149	5.00%	8	0.63%	1	0.00%	0	0.00%	0	1.25%	2	24.24%	160
Alexandria	94.20%	130	5.07%	7	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.72%	1	20.91%	138
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	90.00%	594	8.03%	53	1.21%	8	0.00%	0	0.00%	0	0.76%	5	100.00%	660



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

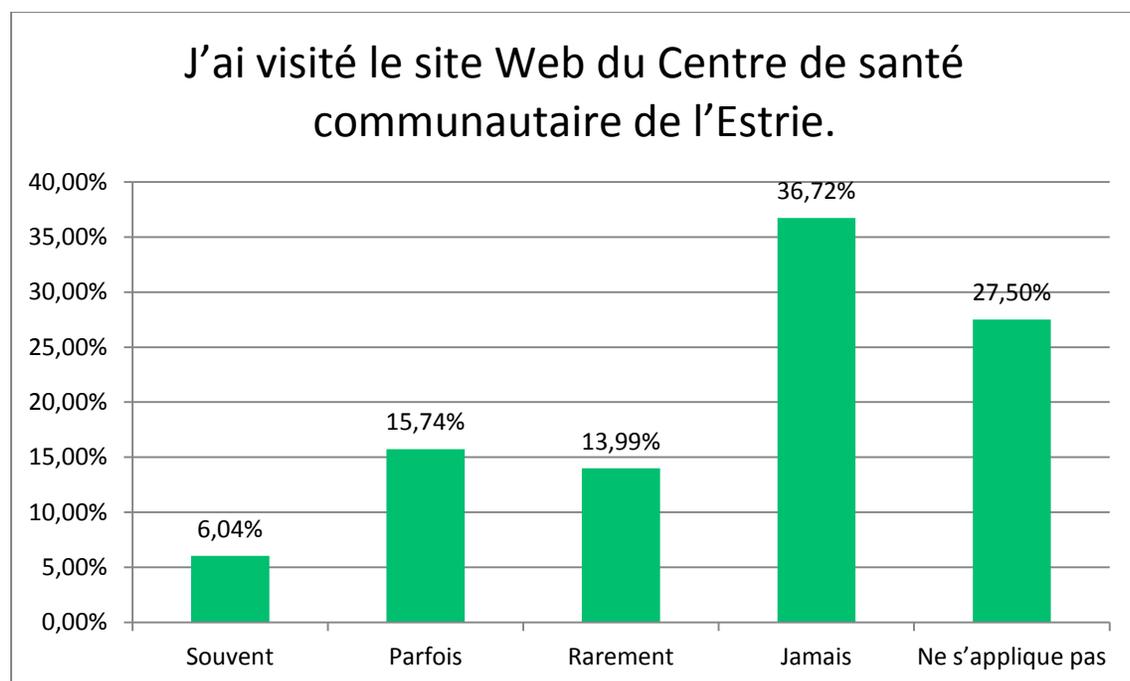
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	75.78%	97	14.06%	18	6.25%	8	0.00%	0	0.78%	1	3.13%	4	19.48%	128
Crysler	75.24%	79	10.48%	11	6.67%	7	0.95%	1	1.90%	2	4.76%	5	15.98%	105
Embrun	80.16%	101	13.49%	17	2.38%	3	0.79%	1	0.00%	0	3.17%	4	19.18%	126
Cornwall	75.47%	120	12.58%	20	3.77%	6	1.26%	2	0.63%	1	6.29%	10	24.20%	159
Alexandria	80.43%	111	10.14%	14	2.17%	3	0.72%	1	0.00%	0	6.52%	9	21.00%	138
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	77.47%	509	12.18%	80	4.11%	27	0.76%	5	0.61%	4	4.87%	32	100.00%	657



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

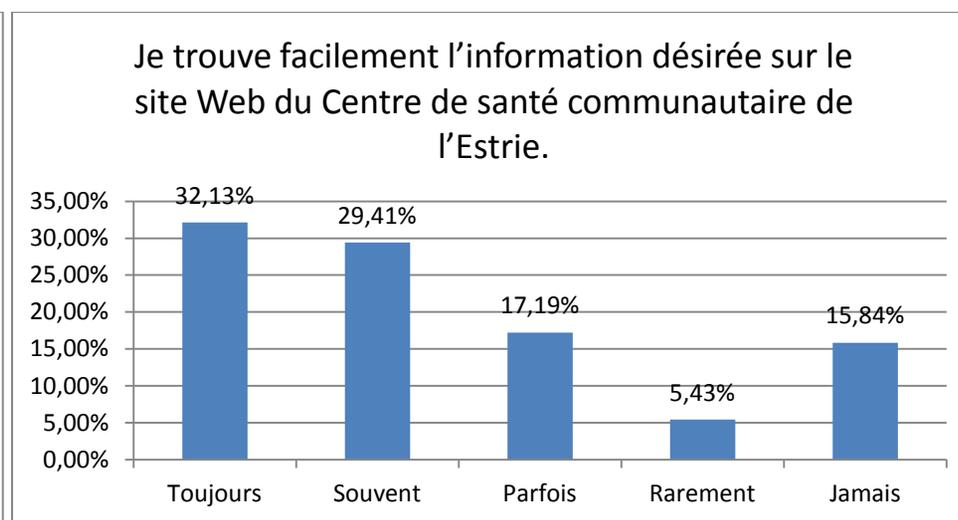
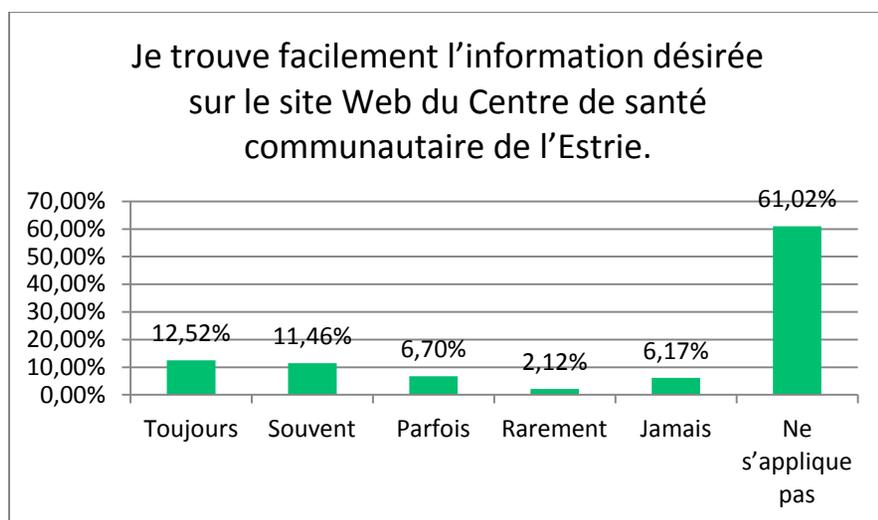
25. J'ai visité le site Web du Centre de santé communautaire de l'Estrie.

	Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	6.45%	8	16.13%	20	13.71%	17	31.45%	39	32.26%	40	19.71%	124
Crysler	8.65%	9	21.15%	22	9.62%	10	34.62%	36	25.96%	27	16.53%	104
Embrun	6.56%	8	21.31%	26	12.30%	15	36.89%	45	22.95%	28	19.40%	122
Cornwall	4.73%	7	8.78%	13	18.92%	28	35.81%	53	31.76%	47	23.53%	148
Alexandria	3.85%	5	13.85%	18	13.85%	18	44.62%	58	23.85%	31	20.67%	130
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	6.04%	38	15.74%	99	13.99%	88	36.72%	231	27.50%	173	100.00%	629



26. Je trouve facilement l'information désirée sur le site Web du Centre de santé communautaire de l'Estrie.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	11.82%	13	16.36%	18	7.27%	8	1.82%	2	6.36%	7	56.36%	62	19.40%	110
Crysler	19.39%	19	9.18%	9	5.10%	5	1.02%	1	8.16%	8	57.14%	56	17.28%	98
Embrun	9.17%	10	16.51%	18	9.17%	10	2.75%	3	2.75%	3	59.63%	65	19.22%	109
Cornwall	11.28%	15	9.02%	12	5.26%	7	1.50%	2	6.77%	9	66.17%	88	23.46%	133
Alexandria	12.07%	14	6.03%	7	6.90%	8	3.45%	4	6.90%	8	64.66%	75	20.46%	116
Limoges	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.18%	1
Total	12.52%	71	11.46%	65	6.70%	38	2.12%	12	6.17%	35	61.02%	346	100.00%	567



- Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

27. Comment pouvons-nous améliorer nos services?

Bourget (39)

- 1 It's good.
- 2 There seems to be a lack of doctors as it is very difficult to get an appointment.
- 3 Je suis très satisfaite.
- 4 Better music and maybe some coffee offered.
- 5 Je crois que les services sont satisfaisant.
- 6 Donner plus d'heures/jours à DR. Dadjo car lorsque je veux le voir ça prend au moins 1 mois et plus avant de le voir. C'est lui mon MD de famille et c'est avec lui que je veux mes RV. Si non à quoi ça sert avoir un MD de famille.
- 7 Rien à dire.
- 8 DRs in the centre more often.
- 9 Je viens à la Clinique très rarement. Je suis satisfait.
- 10 Please continue as you are. The level of respect and professionalism is exceptional. Also I feel safe and in caring knowledgeable hands.
- 11 Aucun.
- 12 In cases of emergency (not ER room but still urgent) to be more accommodating for appointments.
- 13 DR plus souvent ici pas seulement 1 fois par semaine.
- 14 Less wait time. My last visit there were no magazines to read.
- 15 Satisfait des services, si ce n'est de la difficulté à avoir des RV d'urgences.
- 16 Ne pas avoir de délais controller dans les RV avec le MD.
- 17 Peut-être en incluant d'avantage de services (ex: sexologues, psychiatres etc...).
- 18 Faire que les secrétaires ne parle pas d'une client qui est toujours en retard car maladie mentale...les gens entendre dans la sale (manque de respect).
- 19 More available times to see the doctors with the area growing in population.
- 20 Family doctors that only work 1 day a week is not convenient.
- 21 Ne changer rien.
- 22 Offrir santé mentale, comme un psychologue ou psychiatre.
- 23 Lorsque nous prenons RV pour examen annuel, il serait apprécié de nous donner avec date quand une infirmière est disponible pour prise de sang...il faut prendre donc un 2ieme RV.
- 24 Que le MD prend plus de temps pour nous servir.
- 25 Comme mentioner au paravant il est très difficile d'avoir un RV dans des délais respectable. Je vais toujours au Appletree Clinique pour avoir un RV rapide.
- 26 À toujours vous tenir à votre meilleur.

Bourget (39)

- 27 Continue to hire great people like Julie/Chantale at the front desk and nurse practitioner Vicky-Anne and nurse Melanie.
- 28 Not sure but maybe more doctors for less wait for the next visit.
- 29 If we need to see a doctor for an emergency we should be seen.
- 30 RV à l'heure respecter.
- 31 MD de remplacement lors de congés du MD si ce pouvait devenir possible.
- 32 En remplaçant notre docteur de famille quand il part pour des vacances.
- 33 Satisfied. No changes needed.
- 34 I have no idea who my doctor is. I have only met with a nurse practitioner.
- 35 Bigger/ more staff and more services.
- 36 Find more doctors.
- 37 Give the patients more time by the doctor.
- 38 Train staff that less money/ODSP aren't to be disrespected nor are those with unseen medical conditions that challenge them eg: memory new staff improvement.
- 39 Have more doctors.

Crysler (33)

- 1 More follow up is required when tests are done. I have had 2 situations where tests have been misplaced and where no call back was made with test results.
- 2 Un autre MD aiderais surement.
- 3 Promouvoir le site sur les carte de RV et sur la télé avec les annonces locales.
- 4 Dans le passé le site web n'était pas toujours à date.
- 5 It does a good job. Waiting rooms could have tables to work while waiting.
- 6 Ils sont déjà très bien.
- 7 Having a doctor on staff Monday to Friday not just Wednesday and Thursday.
- 8 Plus de flexibilité quand au service. Être capable d'avoir un RV plus rapidement. Plus de MD.
- 9 Sur le site, avoir une liste des services ex: exercise, le jour et endroit.
- 10 Staff continue what they are doing. Excellent service. Add English/bilingual programs to service our town.
- 11 They have always been wonderful with my whole family, they go above and beyond for people.
- 12 I think they are fantastic here. No improvement needed. I am very happy I found this place.

Crysler (33)

- 13 Really happy that we have this centre in Chrysler.
- 14 Have more knowledge about transgender beings as it's more open and people at least need to know to help.
- 15 Avoir un autre MD.
- 16 Délai d'attente pour voir le MD. Heure de RV jamais respecter.
- 17 Plus de MD. Moins long d'attente pour avoir un RV...je doit souvent aller à l'hôpital et cela ne devrait pas être nécessaire quand tu as un MD.
- 18 Puisque je ne vis pas à Chrysler les ateliers se passent et j'apprends que plus tard elle sont déjà passer.
- 19 Plus de MD alors moins de temps pour un suivi.
- 20 Services aux aînés qui sont maltraités. Couper aucun service actuels.
- 21 If you are going to have a medical clinic, I feel you should have it open and running professionally full time, fully staffed.
- 22 Je crois que le gros défi du CSCE est de faire connaitre tout les services que vous offrez. Même si on a un ordinateur ce n'est pas un réflexe pour nous de consulter le site.
- 23 Have a doctor or nurse practitioner on Mondays.
- 24 Vous avez un excellent mais excellent docteur... plus de journée où il serait disponible serait parfait.
- 25 Increase parking spaces.
- 26 Rien je suis très satisfaite de leur service.
- 27 Est-ce que vous faites des prise de sang parce que à Casselman c'est très long pour attendre de passer.
- 28 Répondre au téléphone dès 9am serait moins frustrant.
- 29 I do tend to recommend anything even less a person, but continuously speak highly of the clinic and staff. As mentioned more DR time would be good.
- 30 I would like to be able to have my daughter be a patient as well.
- 31 Can't complain.
- 32 I have never had an issue with the times or staff. Always had excellent service here.
- 33 I am pleased with the services.

Embrun (29)

- 1 It would be great if wait time for a scheduled appointment wasn't so long ex: waiting 2 weeks for an appointment.
- 2 2 IP à temps plein et ne pas prendre trop de nouveaux patients.
- 3 Avoir plus de MD et pour tout le monde pas seulement les personnes plus âgées comme moi.
- 4 Les nouveaux services offert à Limoges aurait pu être pucliciser aux clients de Limoges.
- 5 Je trouve que le service est bon.
- 6 Great as is.
- 7 Je suis satisfait.
- 8 Plus de publicité à propos des aleliers ex: café D.
- 9 All is good.
- 10 Il y a toujours place à l'amélioration.
- 11 Continuer vos bon services.
- 12 Très satisfaite.
- 13 Perhaps earlier appointments or more evening hours.
- 14 Don't change anything.
- 15 Qualitée expceptionnelle, ne changer rien.
- 16 Répondre aux phones et donner les résultats des test plus vite possible.
- 17 Continuez votre beau travail.
- 18 Je trouve que les services du CSCE fonctionne très bien pour moi.
- 19 Ne changer rien.
- 20 More English services.
- 21 Si je suis pas présente/pas arriver lors d'un RV de 40 ou 30 mins alors SVP me téléphoné car ça me prend 10 mins pour me rendre et ma situation de santé en est telle que je ne peux pas me permettre de manquer mes RV. Un appel de courtoisie SVP pour me rejoindre afin que je puisse me rendre pour le dernier 30 mins de mon RV aurait été de mise et apprécier. Lorsqu'il sagit d'un RV de trop courte durée qui ne permet pas le temps de se rendre ça ne donne rien d'appeler, mais s'il reste 30 mins ou 20 mins pour résumer le RV ça mérite un appel.
- 22 Reduce wait times and provide more time per appointment. Hire more doctors, NP's and RN's.
- 23 Je crois que vous êtes à la hauteur de votre responsabilité.
- 24 Pour le moment tout est parfait.
- 25 Keep up the great work.
- 26 J'ai pris des cours avec le bureau de santé de l'estrie : diabète.
- 27 Good as it is.

28 Ça va très bien tel qu'il est.

29 J'aimerais voir mon MD quand je viens mais souvent c'est l'IP qui est disponible. C'est difficile d'obtenir un RV rapide avec mon MD.

Cornwall (37)

- 1 J'ai reçu des résultats de tests très longtemps (6 mois...carence en Vit D) après les tests passés. Lorsque l'hôpital m'appelle pour faire un 2ième test (U/S sein) personne au CSCE m'avise que je devrais repasser un 2ième test. J'en ai parler au MD ainsi qu'à l'infirmière.
- 2 Je pense à aucune amélioration en ce moment.
- 3 Ma famille et moi apprécions énormément les services offerts par le CSCE. Nous avons toujours été très satisfait des services. Merci pour votre professionnalisme.
- 4 Tout vas bien.
- 5 To have more doctors.
- 6 Doctor should always remind the patient if they have any other concerns.
- 7 The way it is, is excellent.
- 8 Faites-vous connaitre un peu plus.
- 9 Avoir plus de personnel.
- 10 Les deux fois où j'ai dû aller au walk-in sur la rue Pitt car je ne pouvais voir mon MD 1ère fois très bon service avec le MD sur place mais la 2ième fois très mauvaise expérience très désagréable je n'y retournerai jamais.
- 11 Everything is to my satisfaction other than having to wait a bit too long for an appointment.
- 12 Walk-in ou RV possible à l'intérieur de 24-48 heures serait grandement apprécier.
- 13 Vous faites très bien pour nous accommoder.
- 14 Je suis bien servie.
- 15 J'apprécie les communiqués concernant vos changement de programmes et activités. Merci et bravo pour un excellent service en français.
- 16 Pour la réception, avoir des publications courante et intéressantes...français et anglais ex: journaux quotidiens, magazines etc...
- 17 Keep the same doctor longer.
- 18 Tant qu'à moi tout est bien.
- 19 Les services sont excellent.
- 20 Plus d'heures de services.
- 21 I'm very pleased with this centre.
- 22 Satisfait.
- 23 Présentement pour moi tout est excellent.
- 24 Je suis très satisfait.

Cornwall (37)

- 25 Je me sens parfois bousculé par mon MD quand je viens à la Clinique. il n'est pas toujours à l'écoute et parfois impatient.
- 26 On ne doit pas exagérer. Je ne demande pas mieux.
- 27 En continuant à faire des réunions de groupe en pleine conscience.
- 28 Obtenir un RV plus vite.
- 29 Excellent services.
- 30 Très satisfaite de tout les services.
- 31 Aucune idée.
- 32 Tout va bien pour moi merci.
- 33 Site internet plus user friendly....démontrer les dates des cours offert.
- 34 Nous avons des exercices avec Stephanie et Tania. Très satisfait mais manqué de temps.
- 35 En regroupant chez vous la majorité des organismes francophones. Une fois sur les lieu on se rend compte par vos affiches des services offerts. Beaucoup d'écoles seront fermés d'ici quelques années. avec le programme d'infrastructure il serait peut-être temps d'acheter au lieu de louer.
- 36 Service is good no need to change.
- 37 Keep up the good work. I always leave feeling good.

Alexandria (33)

- 1 J'ai vérifié pour la 1ère fois le 10 nov le site web, mais l'info devrait être présentée en français en premier, ensuite en anglais. Je crois bien que votre accueil est francophone d'abord. Le site - expl. en anglais – dommage. Le 9 novembre 20174, je suis rentrée au Centre pour une visite de l'Accueil et j'ai trouvé accueillant et bien décoré.
- 2 En continuant le bon travail.
- 3 Don't change what you do.
- 4 It would be nice to have more pamphlets and material in English. ALL IN FRENCH.
- 5 Rien.
- 6 Rien.
- 7 Open earlier.
- 8 Good the way it is.
- 9 Offert plusieurs services bilingues. La rapidité lorsqu'on téléphone.
- 10 No comment.
- 11 I don't know.

Alexandria (33)

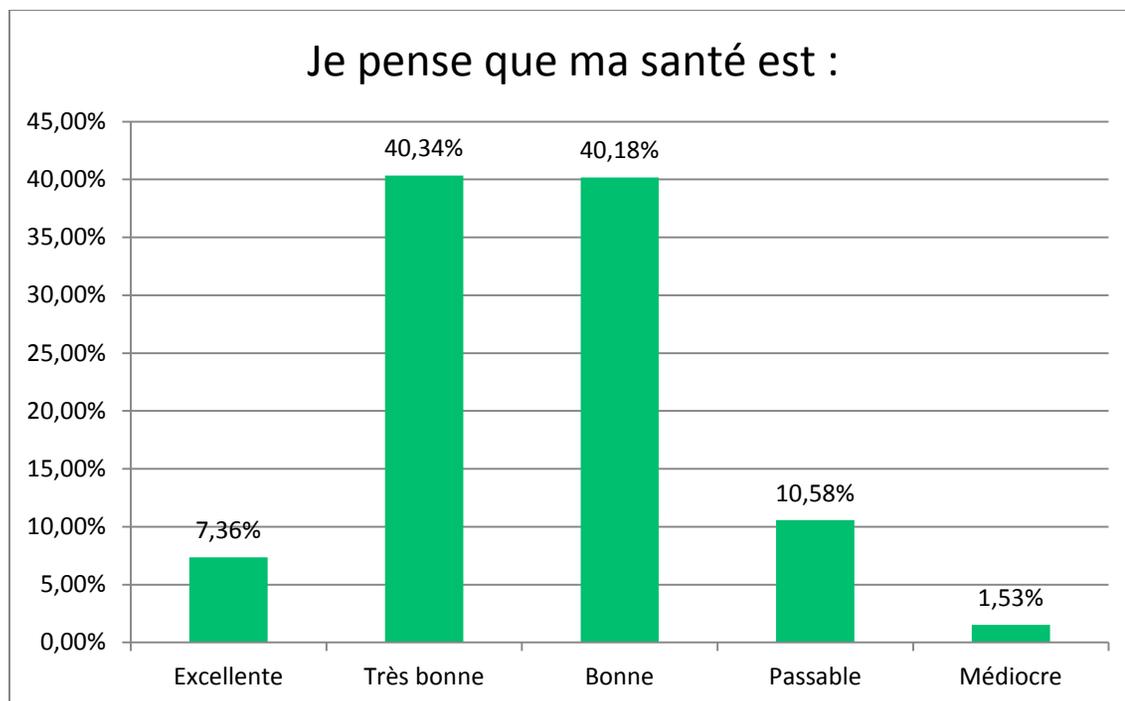
- 12 Aucune amélioration sont nécessaire.
 - 13 Not needed.
 - 14 Je ne sais pas.
 - 15 Keep it up.
 - 16 The services are good to excellent but my husband is English and it would be nice to have equal English services and litterature.
 - 17 Tout est très bien. Félicitation.
 - 18 No problem OK.
 - 19 Satisfied with it.
 - 20 Continuer le bon travail.
 - 21 Ils sont très bien nos services! Peut-être raccourcir le délai d'attente pour obtenir un RV.
 - 22 Vos services sont impeccables. Félicitations.
 - 23 Psychologie/Psychyatrie adolescents-accès.
 - 24 None needed.
 - 25 Pour les urgences.
 - 26 Si aucun MD ou IP est disponible pour un RV dans les délais raisonnables, suggérer des alternatives (à part l'urgence de l'hôpital).
 - 27 I think it's doing a great service
 - 28 Avoir des RV d'urgence plus rapidement que 2-3 semaines après notre appel. Faire des suivis lors des résultats avec spécialistes.
 - 29 Présentement satisfaite.
 - 30 Service is excellent.
 - 31 C'est parfait selon moi
 - 32 Est-ce que vous offrez des rencontres aux personnes qui vivent avec un deuil.
 - 33 Serve beer.
-

Limoges (1)

- 1 Peut être avoir une liste des doctors et une courte biographie.
-

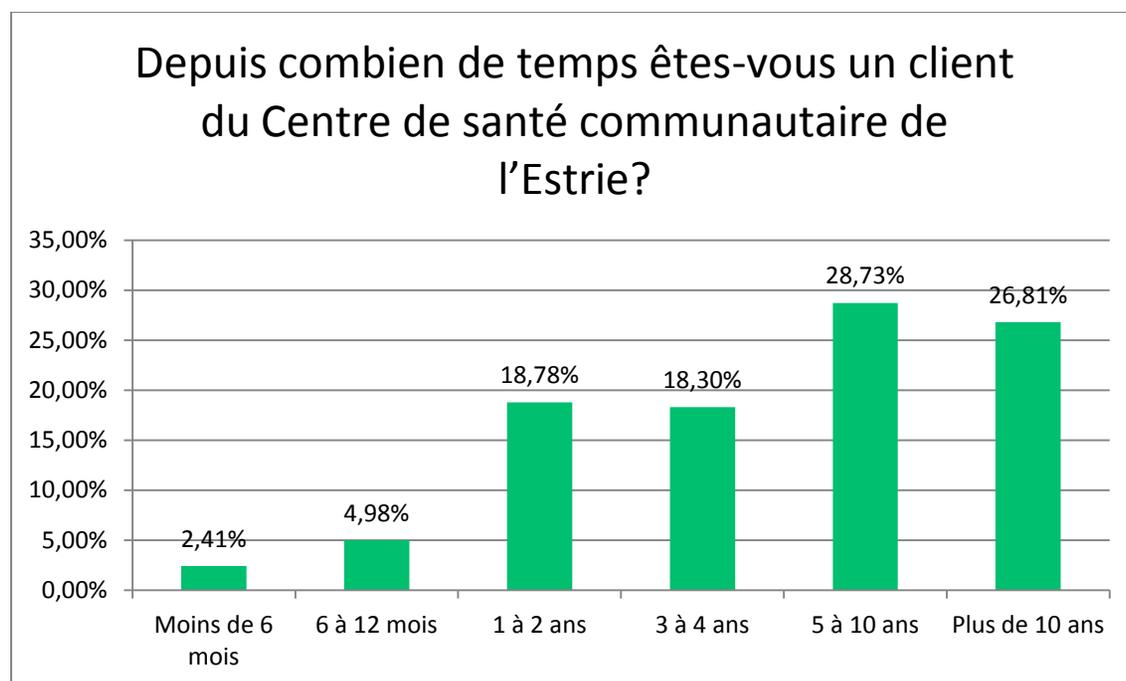
28. Je pense que ma santé est:

	Excellente		Très bonne		Bonne		Passable		Médiocre		Total	
Bourget	6.35%	8	35.71%	45	40.48%	51	13.49%	17	3.97%	5	19.33%	126
Crysler	5.83%	6	34.95%	36	43.69%	45	14.56%	15	0.97%	1	15.80%	103
Embrun	8.73%	11	45.24%	57	34.92%	44	10.32%	13	0.79%	1	19.33%	126
Cornwall	5.73%	9	45.86%	72	41.40%	65	7.01%	11	0.00%	0	24.08%	157
Alexandria	10.07%	14	38.13%	53	40.29%	56	9.35%	13	2.16%	3	21.32%	139
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.15%	1
Total	7.36%	48	40.34%	263	40.18%	262	10.58%	69	1.53%	10	100.00%	652



29. Depuis combien de temps êtes-vous un client du Centre de santé communautaire de l'Estrie?

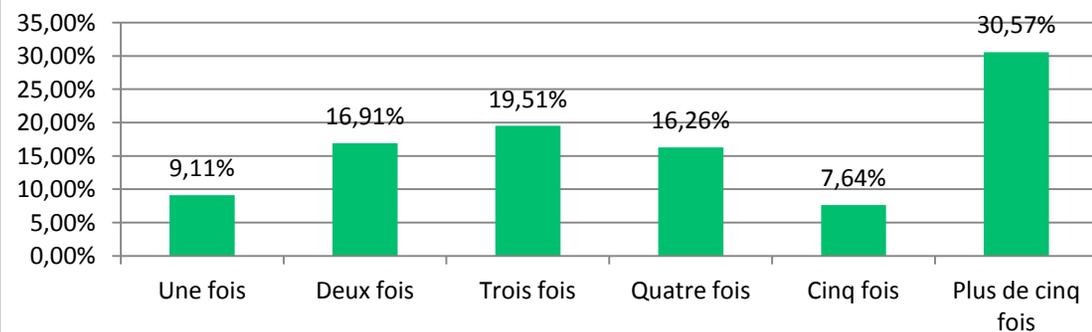
	Moins de 6 mois		6 à 12 mois		1 à 2 ans		3 à 4 ans		5 à 10 ans		Plus de 10 ans		Total	
Bourget	1.63%	2	2.44%	3	23.58%	29	27.64%	34	30.89%	38	13.82%	17	19.74%	123
Crysler	1.09%	1	5.43%	5	21.74%	20	18.48%	17	29.35%	27	23.91%	22	14.77%	92
Embrun	2.48%	3	7.44%	9	31.40%	38	23.14%	28	27.27%	33	8.26%	10	19.42%	121
Cornwall	0.66%	1	1.32%	2	3.97%	6	9.93%	15	31.13%	47	52.98%	80	24.24%	151
Alexandria	5.19%	7	8.89%	12	17.78%	24	14.81%	20	25.19%	34	28.15%	38	21.67%	135
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	2.41%	15	4.98%	31	18.78%	117	18.30%	114	28.73%	179	26.81%	167	100.00%	623



30. Au cours de la dernière année, combien de fois êtes-vous venu au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour vos soins médicaux? (Répondez du mieux que vous pouvez.)

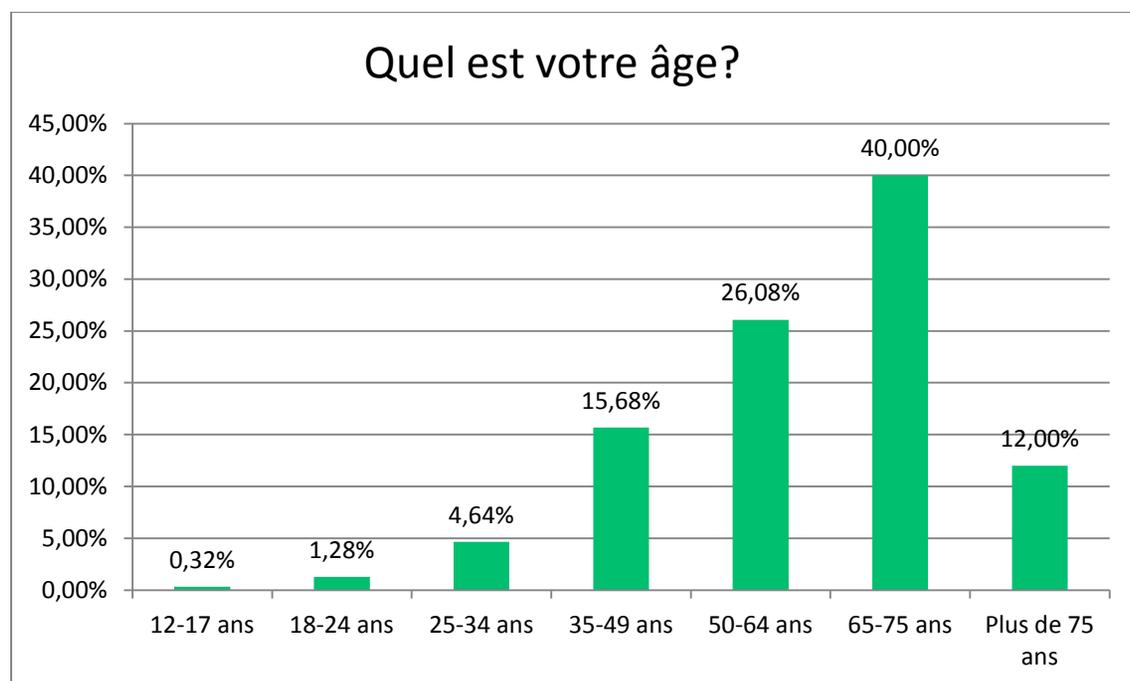
	Une fois		Deux fois		Trois fois		Quatre fois		Cinq fois		Plus de cinq fois		Total	
Bourget	6.40%	8	8.80%	11	24.80%	31	16.00%	20	9.60%	12	34.40%	43	20.33%	125
Crysler	6.52%	6	14.13%	13	14.13%	13	21.74%	20	7.61%	7	35.87%	33	14.96%	92
Embrun	11.76%	14	15.97%	19	20.17%	24	18.49%	22	7.56%	9	26.05%	31	19.35%	119
Cornwall	10.81%	16	22.30%	33	18.24%	27	12.84%	19	7.43%	11	28.38%	42	24.07%	148
Alexandria	9.23%	12	21.54%	28	19.23%	25	13.85%	18	6.15%	8	30.00%	39	21.14%	130
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	9.11%	56	16.91%	104	19.51%	120	16.26%	100	7.64%	47	30.57%	188	100.00%	615

Au cours de la dernière année, combien de fois êtes-vous venu au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour vos soins médicaux? (Répondez du mieux que vous pouvez.)



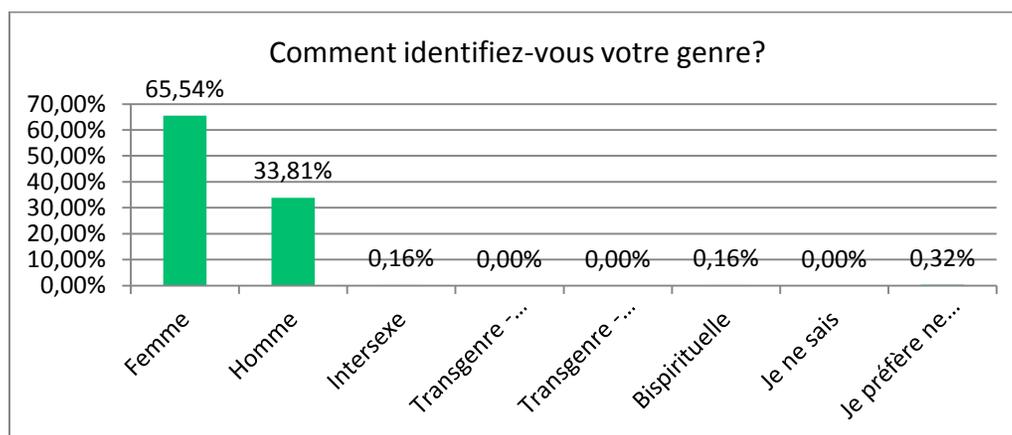
31. Quel est votre âge?

	12-17 ans		18-24 ans		25-34 ans		35-49 ans		50-64 ans		65-75 ans		Plus de 75 ans		Total	
Bourget	0.00%	0	1.61%	2	8.87%	11	29.03%	36	36.29%	45	20.16%	25	4.03%	5	19.84%	124
Crysler	1.09%	1	1.09%	1	4.35%	4	22.83%	21	33.70%	31	33.70%	31	3.26%	3	14.72%	92
Embrun	0.00%	0	0.83%	1	4.17%	5	11.67%	14	21.67%	26	49.17%	59	12.50%	15	19.20%	120
Cornwall	0.00%	0	0.00%	0	3.25%	5	4.55%	7	18.18%	28	53.25%	82	20.78%	32	24.64%	154
Alexandria	0.75%	1	2.99%	4	2.99%	4	14.18%	19	24.63%	33	39.55%	53	14.93%	20	21.44%	134
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	0.32%	2	1.28%	8	4.64%	29	15.68%	98	26.08%	163	40.00%	250	12.00%	75	100.00%	625



32. Comment identifiez-vous votre genre?

	Femme		Homme		Intersexe	Transgenre - homme à femme	Transgenre - femme à homme	Bispirituelle	Je ne sais	Je préfère ne pas répondre	Total	
Bourget	67.74%	84	31.45%	39	0.00%	0	0.00%	0	0.81%	1	19.87%	124
Crysler	64.52%	60	34.41%	32	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	14.90%	93
Embrun	66.67%	82	33.33%	41	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19.71%	123
Cornwall	70.39%	107	28.95%	44	0.66%	1	0.00%	0	0.00%	0	24.36%	152
Alexandria	57.25%	75	41.98%	55	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	20.99%	131
Limoges	100.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.16%	1
Total	65.54%	409	33.81%	211	0.16%	1	0.00%	0	0.16%	1	0.32%	624



33. Quel était le revenu familial l'année dernière?

	Moins de 15 000 \$	15 000 \$ à 30 000 \$	30 000 \$ à 45 000 \$	45 000 \$ à 60 000 \$	60 000 \$ à 75 000 \$	75 000 \$ à 100 000 \$	Plus de 100 000 \$	Préfère ne pas répondre	Total									
Bourget	5.93%	7	14.41%	17	10.17%	12	10.17%	12	9.32%	11	10.17%	12	13.56%	16	26.27%	31	19.67%	118
Crysler	4.08%	4	6.12%	6	16.33%	16	9.18%	9	13.27%	13	16.33%	16	10.20%	10	24.49%	24	16.33%	98
Embrun	5.08%	6	13.56%	16	13.56%	16	11.02%	13	5.08%	6	9.32%	11	15.25%	18	27.12%	32	19.67%	118
Cornwall	6.29%	9	19.58%	28	13.99%	20	11.89%	17	13.29%	19	7.69%	11	7.69%	11	19.58%	28	23.83%	143
Alexandria	9.02%	11	17.21%	21	21.31%	26	8.20%	10	7.38%	9	5.74%	7	9.02%	11	22.13%	27	20.33%	122
Limoges	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	100.00%	1	0.00%	0	0.17%	1
Total	6.17%	37	14.67%	88	15.00%	90	10.17%	61	9.67%	58	9.50%	57	11.17%	67	23.67%	142	100.00%	600

