

Sondage 2019 sur la satisfaction de la clientèle du Centre de santé communautaire de l'Estrie

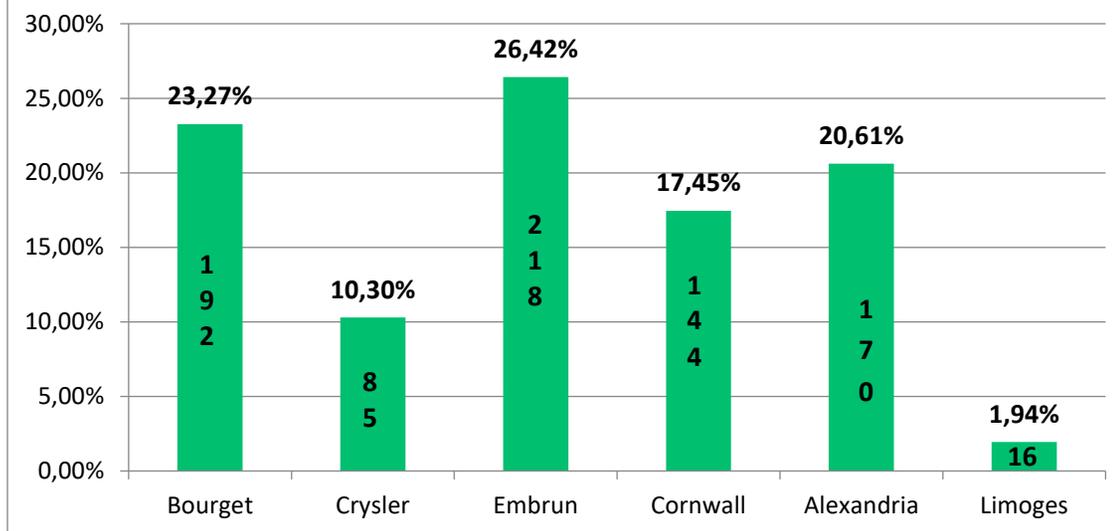
Le comité de qualité des services, avec l'approbation de la direction générale, a évalué la satisfaction de la clientèle du Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE).

Le sondage était prévu dans les six sites du CSCE et complété par 825 clients. Il s'est étalé sur une période de 3 mois, du 3 septembre 2019 au 30 novembre 2019. En 2018, un total de 334 sondages a été complété. Cette année, nous remarquons une hausse de 247%

Un total de 825 sondages a été complété par des clients selon la répartition suivante :

Site	Pourcentage	Nombre
Bourget	23,27%	192
Crysler	10,30%	85
Embrun	26,42%	218
Cornwall	17,45%	144
Alexandria	20,61%	170
Limoges	1,94%	16
TOTAL		825

Vous recevez des services auprès de quel site du CSCE?

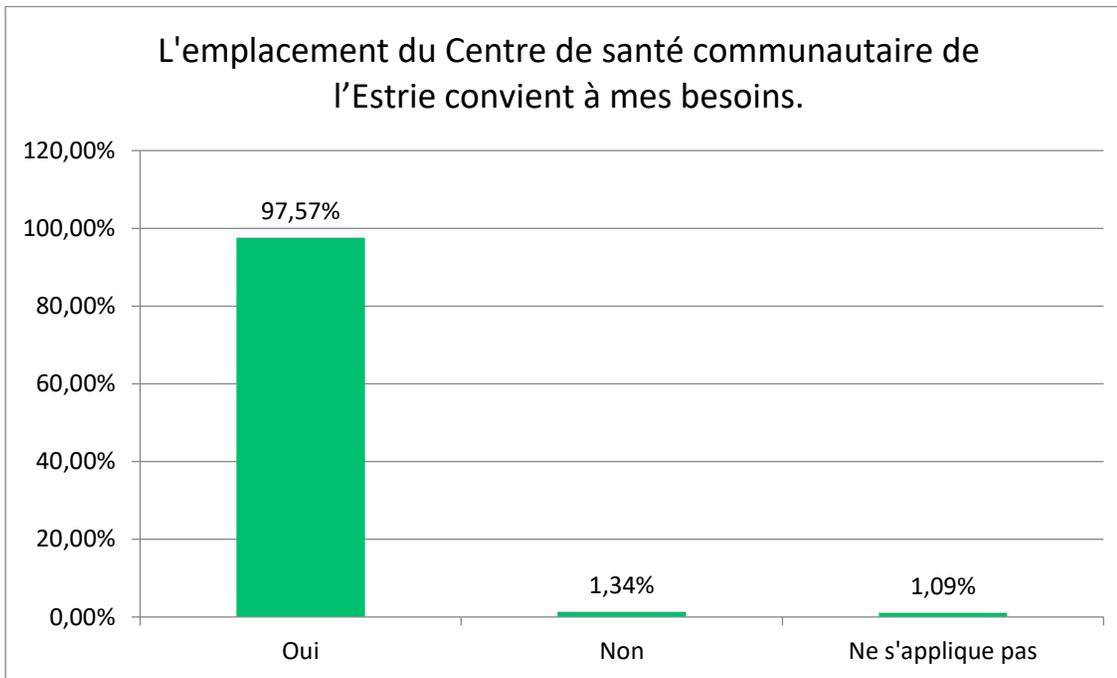


Le sondage comportait plusieurs sections principales, chacune couvrant un sujet important pour le CSCE et/ou son plan d'amélioration de la qualité :

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

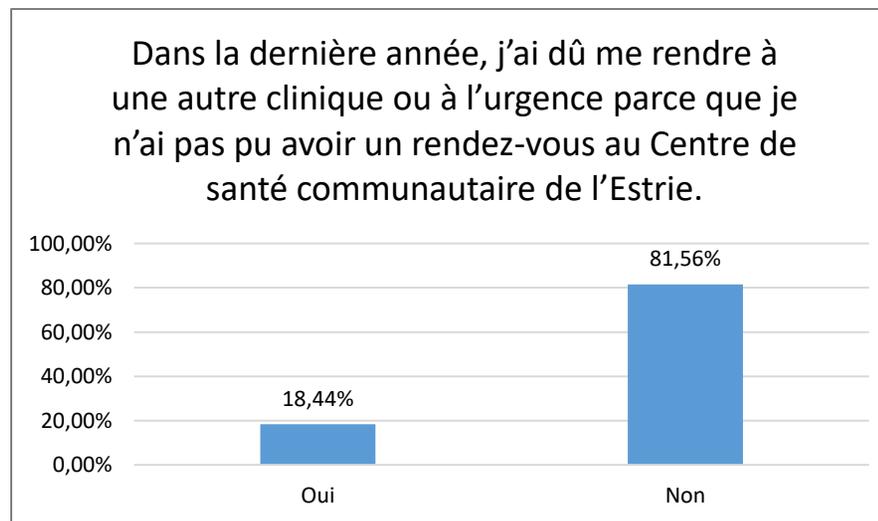
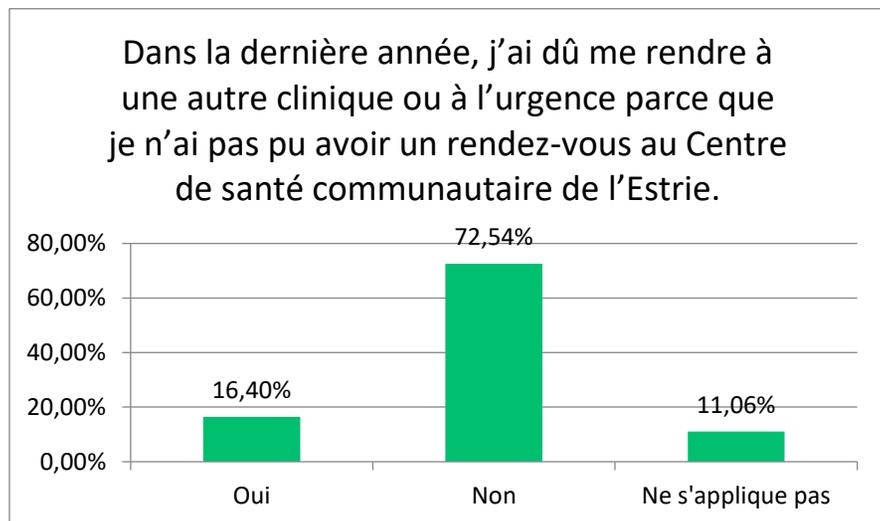
1. L'emplacement du Centre de santé communautaire de l'Estrie convient à mes besoins.

	Oui		Non		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	97,38%	186	2,62%	5	0,00%	0	23,24%	191
Crysler	94,12%	80	2,35%	2	3,53%	3	10,34%	85
Embrun	97,71%	213	0,46%	1	1,83%	4	26,52%	218
Cornwall	98,59%	140	0,70%	1	0,70%	1	17,27%	142
Alexandria	98,24%	167	1,18%	2	0,59%	1	20,68%	170
Limoges	100,00%	16	0,00%	0	0,00%	0	1,95%	16
Total	97,57%	802	1,34%	11	1,09%	9	100,00%	822



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	27,08%	52	64,58%	124	8,33%	16	23,33%	192
Crysler	18,82%	16	67,06%	57	14,12%	12	10,33%	85
Embrun	10,60%	23	74,19%	161	15,21%	33	26,37%	217
Cornwall	14,69%	21	74,13%	106	11,19%	16	17,38%	143
Alexandria	11,76%	20	81,76%	139	6,47%	11	20,66%	170
Limoges	18,75%	3	62,50%	10	18,75%	3	1,94%	16
Total	16,40%	135	72,54%	597	11,06%	91	100,00%	823

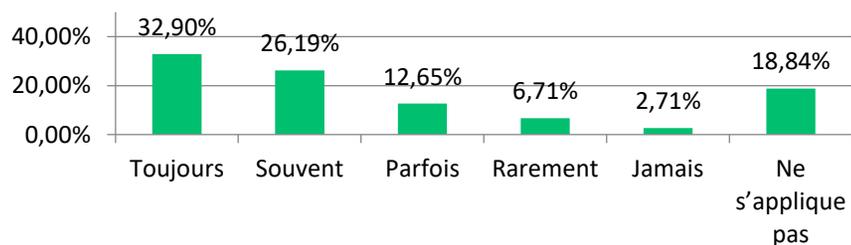


* Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise

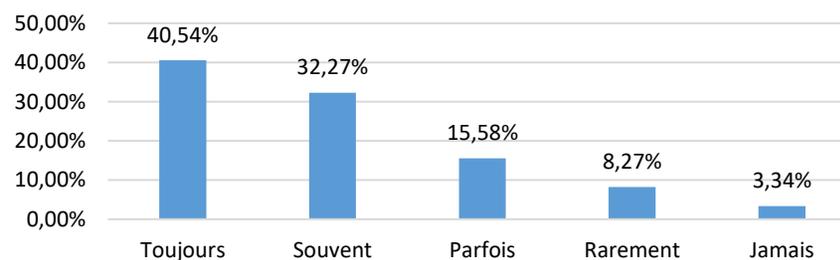
3. Quand j'en ai eu besoin, j'ai réussi à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	22,22%	40	26,67%	48	20,00%	36	8,89%	16	3,33%	6	18,89%	34	23,23%	180
Crysler	37,04%	30	30,86%	25	9,88%	8	6,17%	5	0,00%	0	16,05%	13	10,45%	81
Embrun	37,98%	79	26,44%	55	6,73%	14	5,77%	12	3,37%	7	19,71%	41	26,84%	208
Cornwall	37,31%	50	21,64%	29	12,69%	17	7,46%	10	3,73%	5	17,16%	23	17,29%	134
Alexandria	33,76%	53	24,20%	38	14,65%	23	5,73%	9	1,91%	3	19,75%	31	20,26%	157
Limoges	20,00%	3	53,33%	8	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	26,67%	4	1,94%	15
Total	32,90%	255	26,19%	203	12,65%	98	6,71%	52	2,71%	21	18,84%	146	100,00%	775

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.



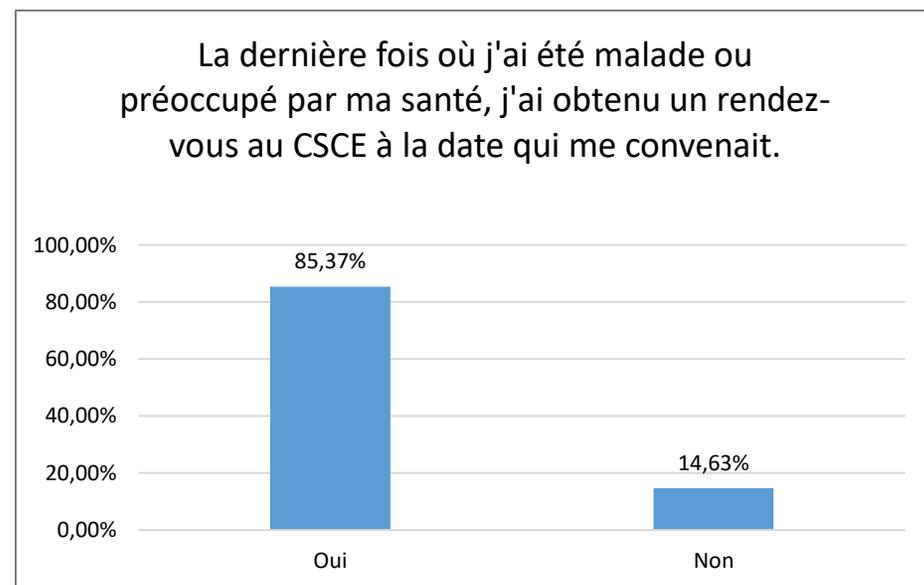
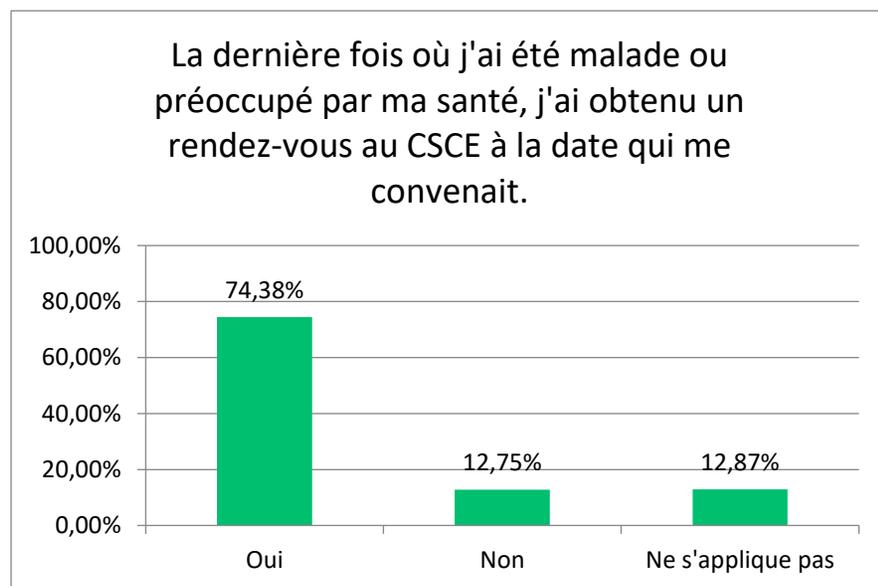
Quand j'en ai eu besoin, j'ai réussi à obtenir un rendez-vous pour une visite d'urgence avec un médecin ou une infirmière praticienne au Centre de santé communautaire de l'Estrie.



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

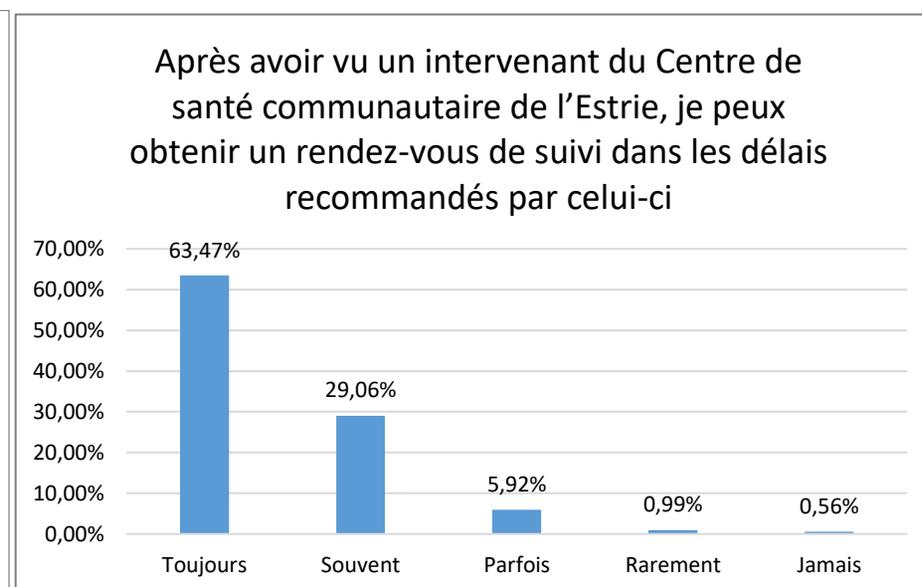
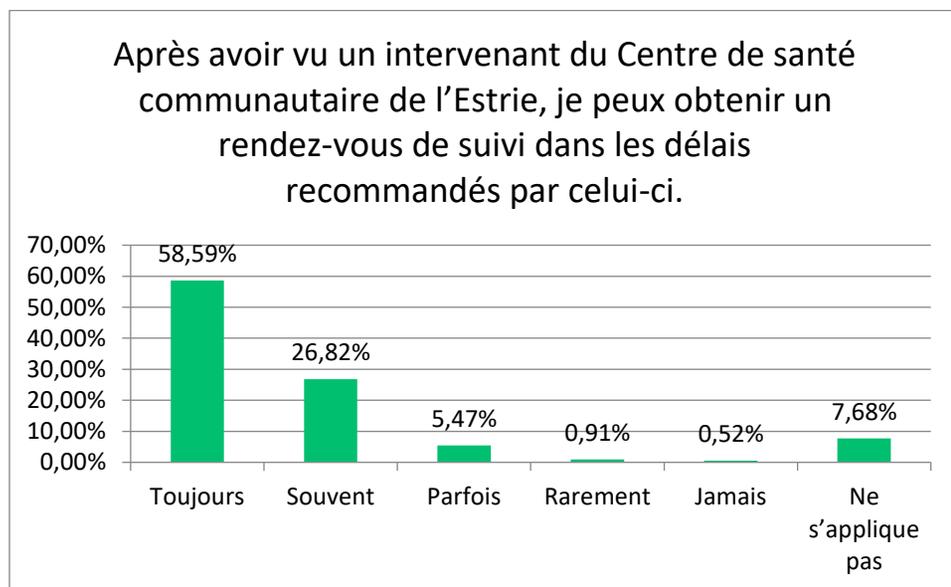
4. La dernière fois où j'ai été malade ou préoccupé par ma santé, j'ai obtenu un rendez-vous au CSCE à la date qui me convenait.
(Nouvelle question de 2019)

	Oui		Non		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	68,78%	130	19,05%	36	12,17%	23	23,39%	189
Crysler	70,59%	60	20,00%	17	9,41%	8	10,52%	85
Embrun	80,28%	171	4,69%	10	15,02%	32	26,36%	213
Cornwall	80,28%	114	13,38%	19	6,34%	9	17,57%	142
Alexandria	69,46%	116	11,98%	20	18,56%	31	20,67%	167
Limoges	83,33%	10	8,33%	1	8,33%	1	1,49%	12
Total	74,38%	601	12,75%	103	12,87%	104	100,00%	808



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.

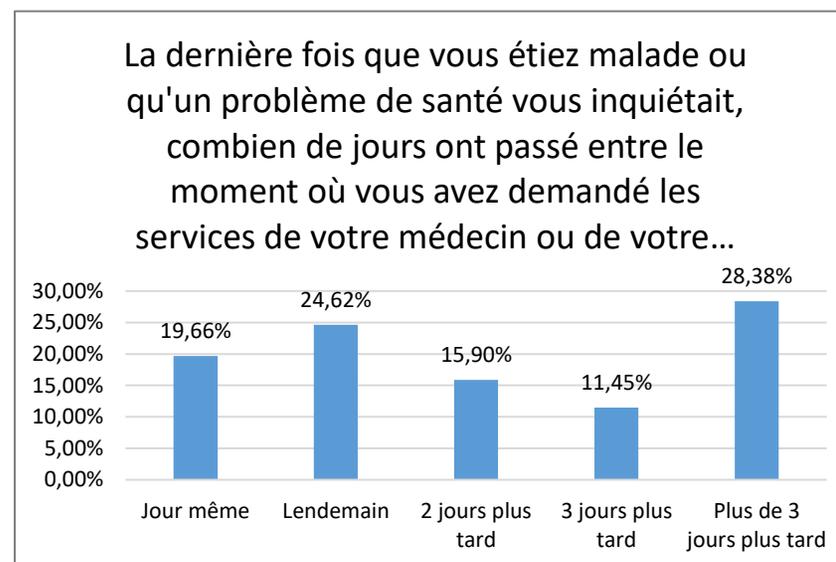
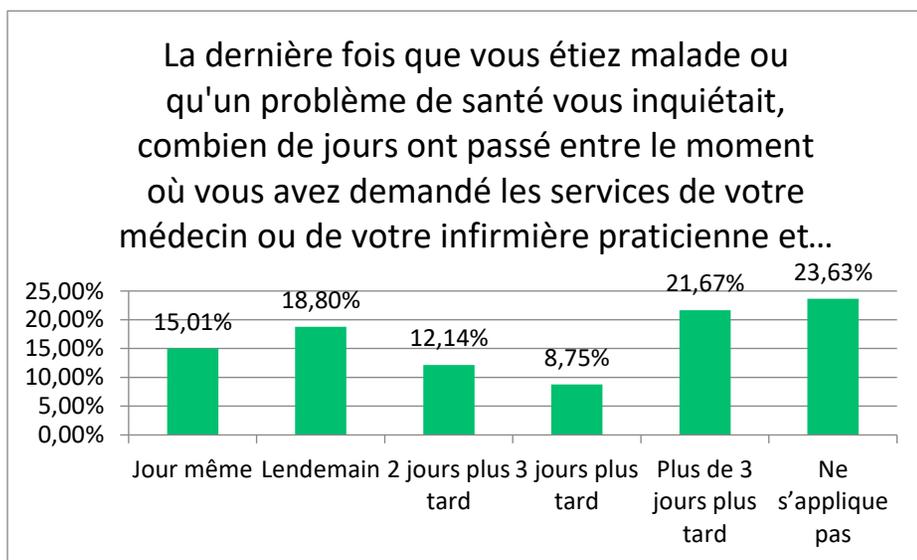
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	51,37%	94	30,05%	55	7,10%	13	1,64%	3	0,55%	1	9,29%	17	23,83%	183
Crysler	51,76%	44	37,65%	32	5,88%	5	1,18%	1	1,18%	1	2,35%	2	11,07%	85
Embrun	63,02%	121	22,92%	44	3,65%	7	1,04%	2	0,00%	0	9,38%	18	25,00%	192
Cornwall	62,60%	82	23,66%	31	3,82%	5	0,76%	1	0,76%	1	8,40%	11	17,06%	131
Alexandria	60,87%	98	24,84%	40	6,83%	11	0,00%	0	0,62%	1	6,83%	11	20,96%	161
Limoges	68,75%	11	25,00%	4	6,25%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,08%	16
Total	58,59%	450	26,82%	206	5,47%	42	0,91%	7	0,52%	4	7,68%	59	100,00%	768



* 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?

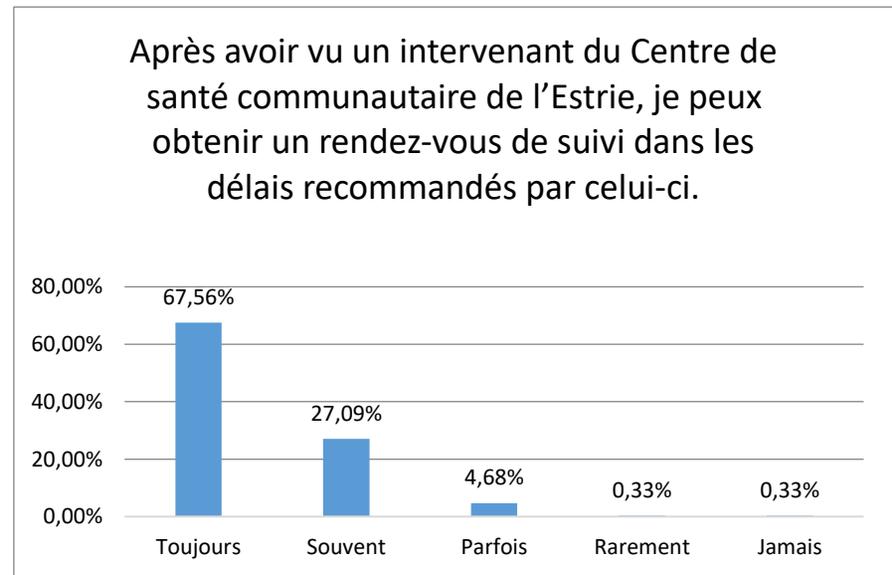
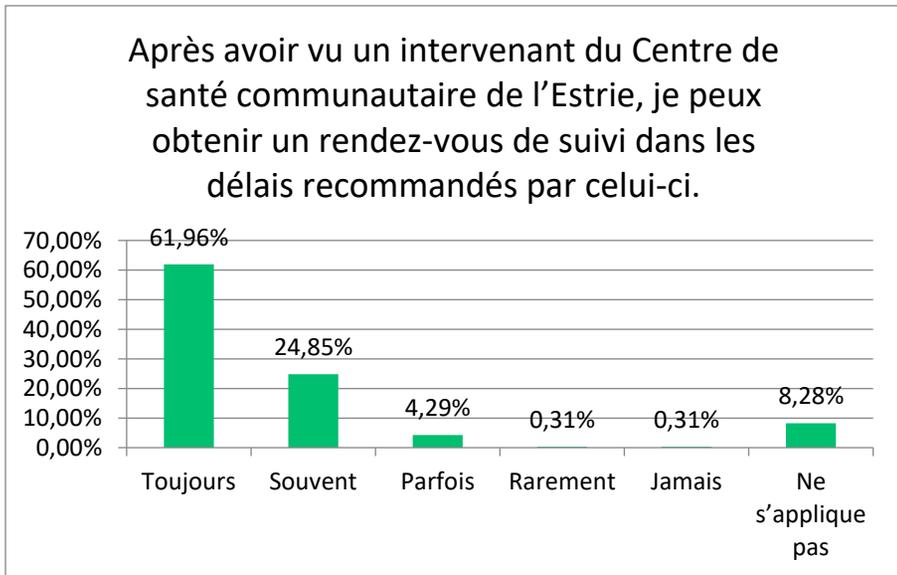
	Jour même		Lendemain		2 jours plus tard		3 jours plus tard		Plus de 3 jours plus tard		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	9,94%	18	16,02%	29	12,71%	23	9,94%	18	29,28%	53	22,10%	40	23,63%	181
Crysler	13,33%	10	16,00%	12	13,33%	10	6,67%	5	28,00%	21	22,67%	17	9,79%	75
Embrun	21,78%	44	20,79%	42	10,89%	22	7,43%	15	11,88%	24	27,23%	55	26,37%	202
Cornwall	11,28%	15	19,55%	26	10,53%	14	10,53%	14	29,32%	39	18,80%	25	17,36%	133
Alexandria	13,75%	22	20,00%	32	13,75%	22	8,75%	14	18,13%	29	25,62%	41	20,89%	160
Limoges	40,00%	6	20,00%	3	13,33%	2	6,67%	1	0,00%	0	20,00%	3	1,96%	15
Total	15,01%	115	18,80%	144	12,14%	93	8,75%	67	21,67%	166	23,63%	181	100,00%	766



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

7. 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	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
Crysler	60.00%	21	28.57%	10	5.71%	2	0.00%	0	0.00%	0	5.71%	2	10.74%	35
Embrun	54.39%	31	38.60%	22	1.75%	1	0.00%	0	0.00%	0	5.26%	3	17.48%	57
Cornwall	62.16%	69	22.52%	25	6.31%	7	0.00%	0	0.00%	0	9.01%	10	34.05%	111
Alexandria	64.36%	65	21.78%	22	2.97%	3	0.99%	1	0.99%	1	8.91%	9	30.98%	101
Limoges	72.73%	16	9.09%	2	4.55%	1	0.00%	0	0.00%	0	13.64%	3	6.75%	22
Total	61.96%	202	24.85%	81	4.29%	14	0.31%	1	0.31%	1	8.28%	27	100.00%	326



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

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

Bourget	
1	Respecter les dates de RV. Elles sont souvent déplacé a plus de 2 semaines plus tard
2	More evenings and more doctors
3	Better access for urgent needs
4	When a referral is requested steps are immediately taken to secure referral or explain why referral is not required
5	It's hard with the vast population they deal with, maybe open later? on Saturdays? or earlier in the morning?
6	Be faster on apt and have all vaccines Hep B school vaccines too
7	I think they are doing everything right now to make sure the access is quick
8	Améliorer la disponibilité du médecin
9	More follow-up apts More doctors Flexible hours/days
10	Have more open slots available for urgent matters. Had made an urgent 911 call for ambulance (thought I was having heart attack) line disconnected 3 times, did not get ambulance. So called to see someone at the clinic, could not get apt, was told all booked.
11	Emergency apts
12	Walk-in services
13	Rien, sauf pour les prescriptions qui doivent être rempli de la pharmacie et refaxer le plus vite possible
14	I think there were delays more than normal for a period of time while my practitioner was on maternity leave.
15	Online apt scheduling
16	Plus de RV en soirée
17	Continuer comme vous le faite maintenant c'est très bien

18	I am not aware of any programs or other services
19	Shorter wait times
20	Tout est bien sauf ajouté- faire points, petite chirurgie mineure Restrains a 2 ou 3 problèmes médicale peut agréable
21	Changer les critères pour vos RV d'urgence. Décevant qu'en 2019 la santé mentale n'est pas considéré une urgence
22	Depending on sickness or concern sometimes it takes too long to get an apt
23	Un urgence et plus de MD
24	Educating us on ressources and services
25	Plus d'infirmières (Praticienne aussi) Infirmières plus âgé pour la clientèle plus âgé
26	Plus de temps pour les urgences
27	Because of the location it is acceptable for the services the centre can offer
28	Avoir plus de professionnel de la santé
29	Hire more health/medical personnel as soon as needed. It is a shame that the center has to depend on other centers to augment staff when they lose one of their full time practitioners
30	Plus de MD/IP
31	Avoir une infirmière disponible Manque infirmière
32	I am very pleased with all services my family has received to date
33	More health care providers so I don't have to wait weeks before an apt is available
34	Garder plus de temps dans les RV pour place d'urgence. Difficile avoir un RV dans les journées précédente
35	Ajouter une infirmière Ajouter un MD
36	Prise de sang, disponibilité trop limité-surtout AM Non disponibilité d'infirmière

37	I think you guys are wonderful and have a great energy in the front desk staff. I have a sneaky suspicion that a few more doctors (full time) are needed at the center
38	Plus de place pour les urgences
39	Open earlier
40	Satisfaite des services jusqu'à présent
41	Nothing. Everything you do is great. Need more places like this
42	J'utilise les services d'une diéticienne spécialisée en diabète. En grande partie c'est grâce à elle que je maintiens mes taux dans les paramètres. Elle prend le temps nécessaire pour tout expliquer. Je suis extrêmement reconnaissante pour mon excellent suivi
43	Très satisfait
44	Ouvrir un bureau à Rockland
45	Would do more if it was closer, especially in winter. Live in Rockland
46	Les services à Bourget sont fantastiques. J'ai aucune plainte à ce sujet
47	Be faster to see MD
48	Peut-être nous rappeler notre RV quelques jours avant serait apprécié
49	Plus de RV pour les urgences SVP
50	Advertise strategically (maybe through the school board)
51	Votre service est vraiment bon
52	Keep the current MD. Very pleased with her concern
53	Get more medical professionals
54	Quand on dit que c'est urgent, on devrait être capable d'être soigné la même journée
55	Pour moi tout est parfait
56	Autre infirmière extra Autre infirmière prise de sang
57	Increase nursing staff
58	More doctors
59	I think you're all doing great considering the amount of patients you have
60	Things are fine
61	Je sais que ceci est difficile mais peut-être avoir plus de MD de famille

62	I've often waited about 45 mins to an hour and a half for a scheduled apt. if it's 4pm I don't go through until 4:45-5:30pm
Crysler	Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?
1	Vous devriez toujours avoir un espace ouvert pour les personnes atteintes de cancer qui a vraiment besoin de voir un médecin ce même jour. Nous avons assez de stress tel quel et ne devrait pas avoir à faire face à plus de stress. Moi personnellement, je ne demanderais un rendez-vous que si j'ai vraiment besoin de voir le médecin.
2	Tout est bien
3	Les références a des spécialistes sont très lent
4	Je suis très satisfaite des services offert par le centre
5	Bon service selon la demande
6	Améliorer disponibilité pour prise de sang
7	More apts for clients
8	The largest inconvenience is location - if I could receive all services at Cornwall site this would ne most convenient. However, Chrysler vs no service is still preferable
9	Plus de flexibilité pour RV entre les différents centre de l'Estrie
10	Plus d'intervenants en santé mentale. Ca fait plus que 4 mois que je suis sur une liste d'attente dans tous les centres
11	Doctors at the centre everyday
12	Get another MD with more evening hours. I always see the nurse practitioner because the doctor is too busy. (waiting time 1-2-3 months)
13	Would be nice to have more help with the phones
14	Je réalise que le centre était en transition de personnel lorsque j'ai eu besoin de RV pour question 6 donc pas de recommandation
15	S'assurer que la personne qui donne les RV donne les bonnes heures et la bonne date aux clients. Très déplaisant de se déplacer pour un RV et qu'on nous a pas donné les bonnes informations
16	Improve wait times- 2 to 3 weeks too long to wait Access to MD apt too slow
17	Avoir des RV d'urgence plus proche...une attente moins longue
18	The Limoges center be open on Fridays Should also be able to schedule apt with another center. Ex: blood work, I live in Limoges, it would be easier to go there than to go to Chrysler

19	For myself I think they are doing everything they can for us it's great
20	Have full time MD and NP
21	Accès plus vite
22	Plus grande disponibilité des MDs
23	Needs another NP and or MD
24	Provide more access to mental health professionals on site
Embrun	Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?
1	Continuer votre excellent travail!
2	Have more workers so we don't wait so long
3	Je suis satisfait
4	Avoir des médecins le vendredi aussi
5	Get the doctors 5 days a week instead of 2- even if extended hours
6	Open longer
7	Have alternate options is our doctor isn't available
8	Prise de sang
9	Mettre en place une clinique d'urgence 7 jours/7
10	Have flexibility for patients to see their primary care provider at either Limoges or Embrun- days are difficult to arrange when NP is only in Embrun the same days I am working
11	Reminder of apt by phone the day before
12	Very satisfied with all services I have accessed and all in a very timely fashion
13	They are great and nice. No changes needed
14	Saturday for emergencies Later hours
15	Have physiotherapist more days and with more equipment
16	Tout est bien organisé ici, je suis très satisfaite
17	Offrir service d'urgence samedi comme certains Les services en santé mentale (liste d'attente) beaucoup trop longue
18	Est ce possible d'être transféré plus proche de Rockland-Clarence

19	Être avisé via courriel des nouvelles sessions de groupe etc... Offrir de l'aide en anglais
20	Be more available
21	Très satisfaite de votre service
22	Continuez, vous faites de bon travail
23	Service plus rapide
24	Je sais qu'il font de leur mieux. On ne peut pas leur en demander plus
25	M'informer de tout les services a proximité
26	I am satisfied with how it is
27	More available hours of practitioners
28	Expand hours of availability
29	J'ai commencé avec Dr Martel en sept 2019 Je l'avais déjà vu il y a quelques années Très heureux d'être ici a Embrun
30	Telehealth- Follow-up apts over Skype
31	I'm 100% satisfied with all services received at CSCE
32	Garder quelques RV d'urgence a tout les jours
33	Continuez comme vous le faites! Tout vos employés sont fins/fines/professionnels. Excellent services
34	Urgences sans RV
35	Online booking?
36	Mettre pancarte pour indiquer l'endroit
37	More female doctors
38	Prendre les prise de sang sur place
39	I am not sure where to find access to any programs except those posted at the clinic and they are in French
40	Je suis un patient très satisfait avec les soins et services offerts par le CSCE

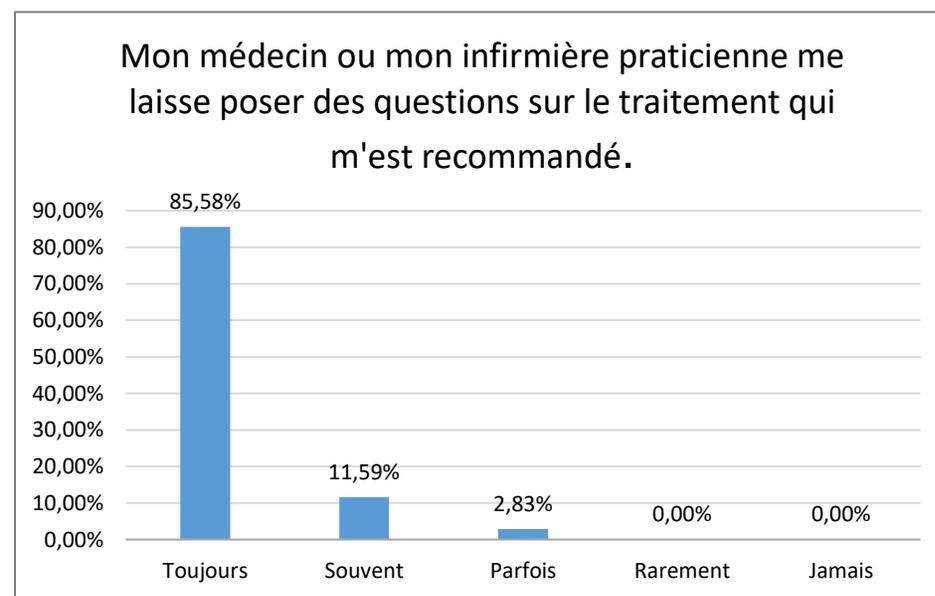
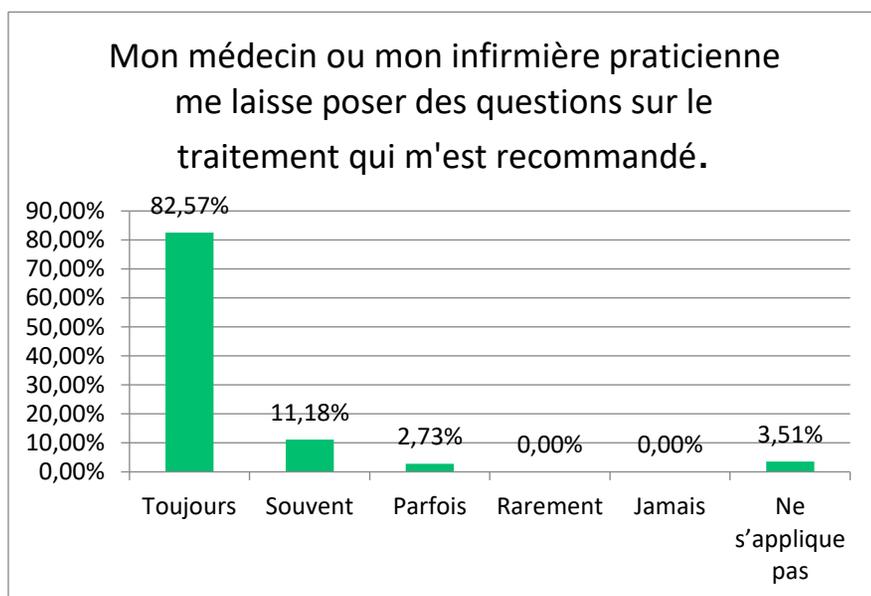
41	Plus heures de services après 5pm ou samedi matin
42	Très bon service, aucun problème pour moi. Un gros merci
43	Très satisfaite a date
44	Excellent service
45	Stationnement est parfois plein durant la journée
46	La possibilité d'avoir un RV avec un spécialiste
47	Very happy with the services and programs
48	Les appointments dure 1/2 heure
49	Rien de mieux de ce que vous faites présentement
50	Continuer le bon service
51	Rien, la place est très belle
Cornwall	Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?
1	Service is good- no change needed
2	Great service, works well. Keep it up
3	Tellement satisfaite des services rendus
4	RV sur site web
5	Le personnel du Centre est exceptionnel, nous vous sommes très reconnaissant.
6	Nous nous sentions très chanceux d'avoir un MD a ce centre
7	Que l'infirmière rappel
8	Avoir un MD qui travaille a temps plein
9	Accès très limité maintenant que le Dr Antunes n'y est plus a temps plein
10	Pour le moment je suis très satisfaite avec les services rendus
11	Très satisfaite des services
12	En attente d'examen spécifique a l'hôpital ou autre je ne suis jamais certaine que la demande a été envoyée, l'attente était longue et la demande n'ayant pas toujours été envoyé
13	J'aimerais savoir votre mission envers vie et bien être des humains
14	D'avoir un RV avec mon MD, si non, une IP
15	Avoir un accès sans RV (en français) pour les urgences

16	Avoir plus de MD ou infirmière
17	Rien tout est parfait et j'espère que cela va rester ainsi
18	Vous êtes tous fantastique, je ne changerais rien
19	Plus de MD/IP
20	Plus de MD
21	C'est toujours bien
22	Nous devrions pas être refusé un test donc nous croyons nécessaire lors de notre visite annuelle. J'ai demandé 3 fois et refusé chaque fois. Lorsque je suis allé a un autre clinique j'ai été référé a un spécialiste qui m'envoi pour 3 different tests
23	Avoir plus de RV urgent au courant d'une journée
24	Physiothérapie?
25	Plus de MD. Depuis le décès Dr Scandar je n'ai plus de MD attiré
26	Avoir un ou une remplaçante(e) quand mon MD/IP est absente
27	Je n'ai pas encore un MD depuis 3 ans
28	D'autres MDs
29	Offrir une clinique sans RV une fois par semaine (un jour ou soirée)
30	Apporter une attention lorsque le MD renouvelle les prescriptions que cela soit envoyé a la pharmacie. Donc pas obligé de retéléphoner ou de passer au centre. Merci
31	Continuer le beau travail
32	Service excellent
33	Continuer le beau travail
34	Plus de MD
Alexandria	Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?
1	Very satisfied with the services; only problem is length of time before appointment but still better than most doctors
2	une clinique 1 x semaine sans RV
3	I feel like having a walk-in clinic
4	Have a walk-in
5	C'est merveilleux que vous ouvrez dans notre milieu
6	Open clinic in evenings without apt
7	Shorten wait times for mental health services

8	Très satisfaite
9	Have more openings for urgent matters
10	Try to accommodate the time needed when we are sick
11	I am extremely satisfied with the services I have received. They have helped me greatly!
12	Peut-être plus de personnel disponible- IP
13	Les services m'ont toujours semblés adéquats et accessibles mais je n'ai pas eu de problèmes majeurs ou urgents
14	Aucun autres besoins. Très satisfaite. Le personnel prend son temps avec les patients. On se sent pas comme un numéro
15	All services I had here were more than satisfactory
16	Augmenter le personnel médical sinon ne plus prendre de clients
17	I have never had a problem with apts or services. Everyone is so helpful
18	Satisfaite du service actuel
19	More evening apts
Limoges	Que pouvons-nous faire pour améliorer votre accès aux soins et services offerts par le Centre de santé communautaire de l'Estrie?
	Open everyday of the week
2	Envoyer des texts pour les RV
3	Un MD en permanence
4	My NP is not working everyday of the week. Would like for her to have more availabilities to see me
5	Opened 5 days a week
6	Ouvert 5 jours
TOTAL	196

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

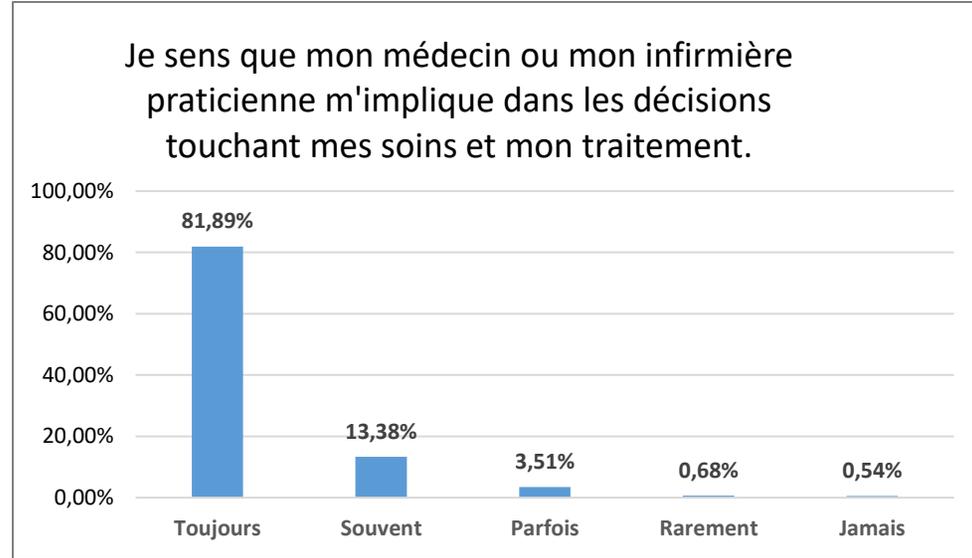
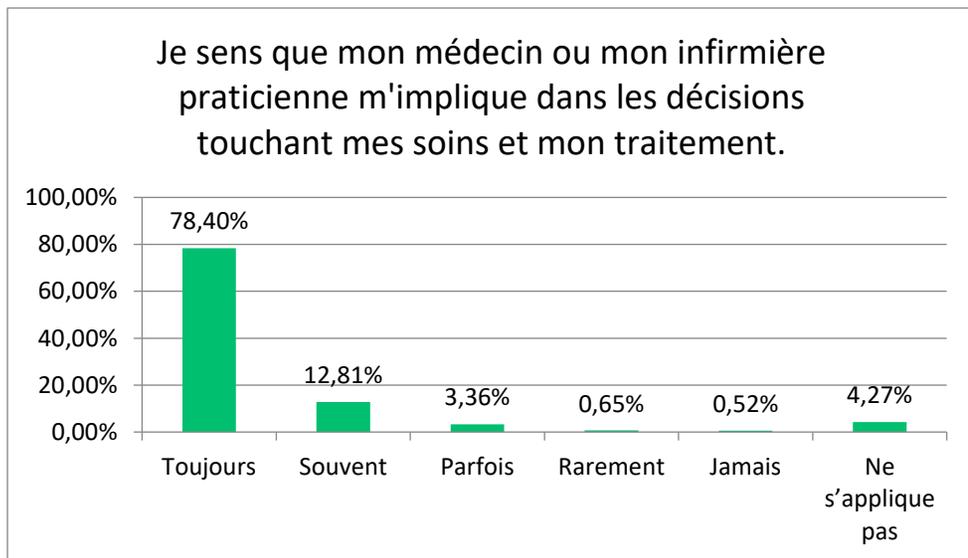
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	81,52%	150	14,13%	26	3,26%	6	0,00%	0	0,00%	0	1,09%	2	23,93%	184
Cryslér	87,84%	65	9,46%	7	1,35%	1	0,00%	0	0,00%	0	1,35%	1	9,62%	74
Embrun	79,60%	160	10,95%	22	2,99%	6	0,00%	0	0,00%	0	6,47%	13	26,14%	201
Cornwall	77,44%	103	13,53%	18	3,01%	4	0,00%	0	0,00%	0	6,02%	8	17,30%	133
Alexandria	88,89%	144	6,79%	11	2,47%	4	0,00%	0	0,00%	0	1,85%	3	21,07%	162
Limoges	86,67%	13	13,33%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,95%	15
Total	82,57%	635	11,18%	86	2,73%	21	0,00%	0	0,00%	0	3,51%	27	100,00%	769



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

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

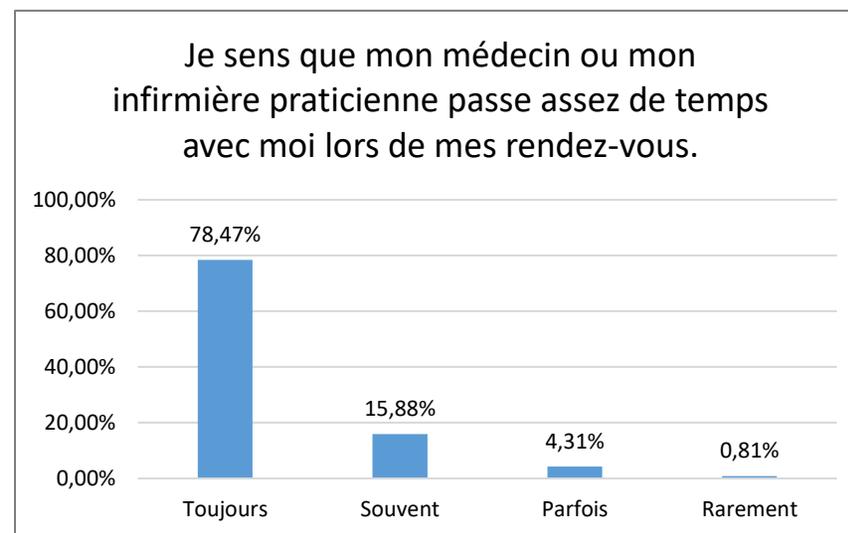
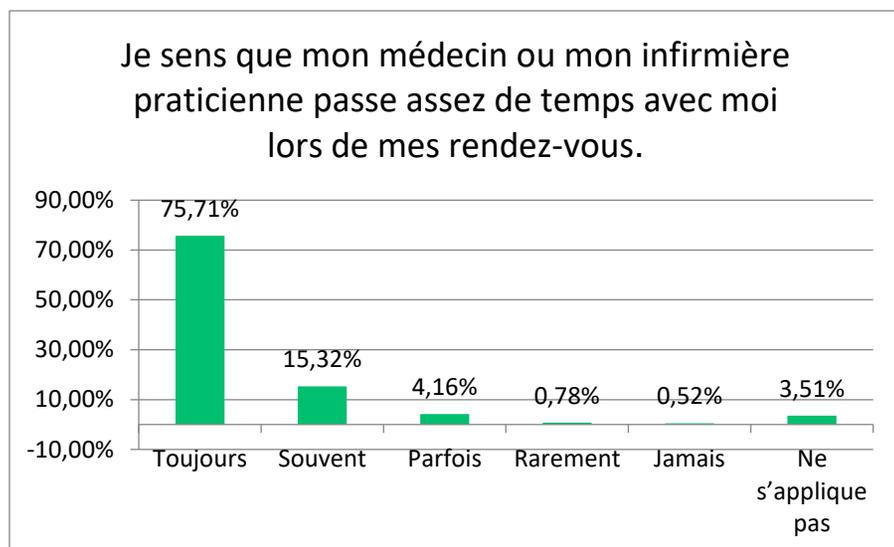
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	78,38%	145	13,51%	25	4,32%	8	1,08%	2	1,62%	3	1,08%	2	23,93%	185
Crysler	85,53%	65	9,21%	7	2,63%	2	0,00%	0	0,00%	0	2,63%	2	9,83%	76
Embrun	76,35%	155	13,30%	27	2,96%	6	0,99%	2	0,00%	0	6,40%	13	26,26%	203
Cornwall	73,13%	98	14,18%	19	5,22%	7	0,75%	1	0,00%	0	6,72%	9	17,34%	134
Alexandria	81,25%	130	11,88%	19	1,88%	3	0,00%	0	0,63%	1	4,38%	7	20,70%	160
Limoges	86,67%	13	13,33%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,94%	15
Total	78,40%	606	12,81%	99	3,36%	26	0,65%	5	0,52%	4	4,27%	33	100,00%	773



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

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

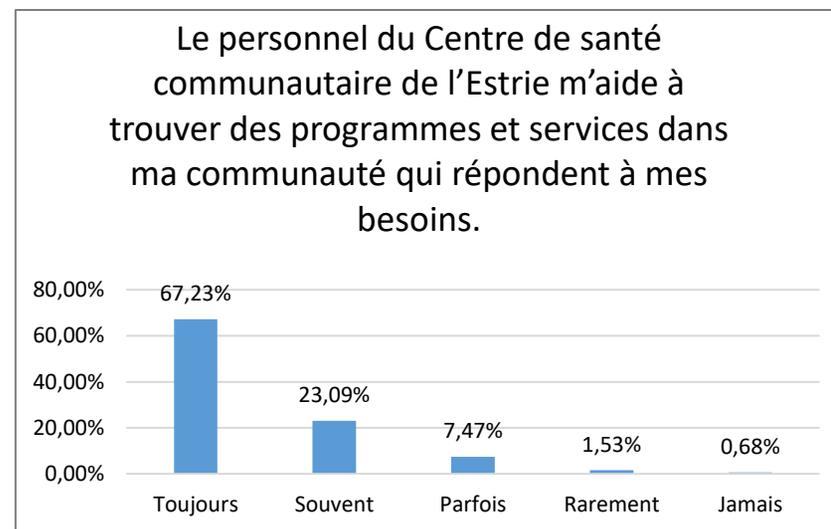
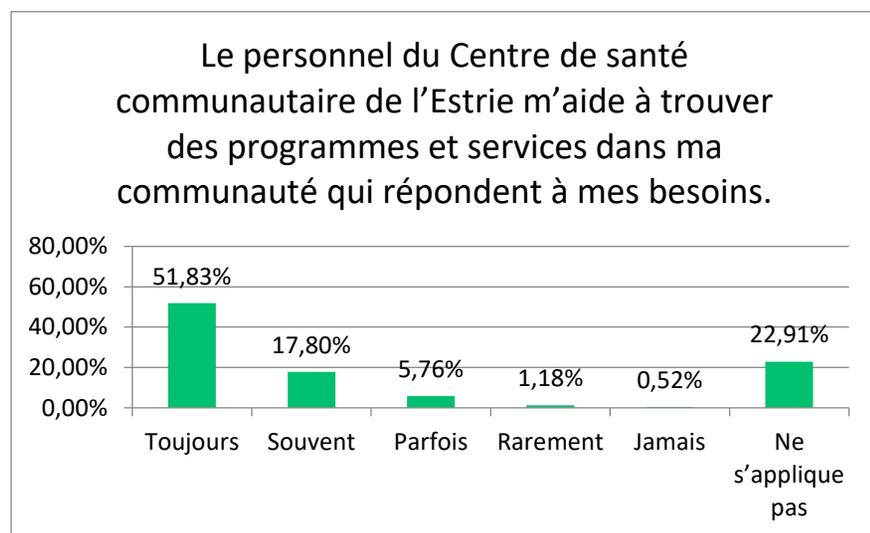
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	73,77%	135	18,03%	33	6,01%	11	0,55%	1	0,55%	1	1,09%	2	23,77%	183
Cryslér	72,37%	55	19,74%	15	1,32%	1	0,00%	0	2,63%	2	3,95%	3	9,87%	76
Embrun	71,14%	143	16,92%	34	5,47%	11	1,00%	2	0,50%	1	4,98%	10	26,10%	201
Cornwall	70,68%	94	16,54%	22	6,02%	8	0,75%	1	0,00%	0	6,02%	8	17,27%	133
Alexandria	89,51%	145	6,79%	11	0,62%	1	1,23%	2	0,00%	0	1,85%	3	21,04%	162
Limoges	73,33%	11	20,00%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	6,67%	1	1,95%	15
Total	75,71%	583	15,32%	118	4,16%	32	0,78%	6	0,52%	4	3,51%	27	100,00%	770



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

12. 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.

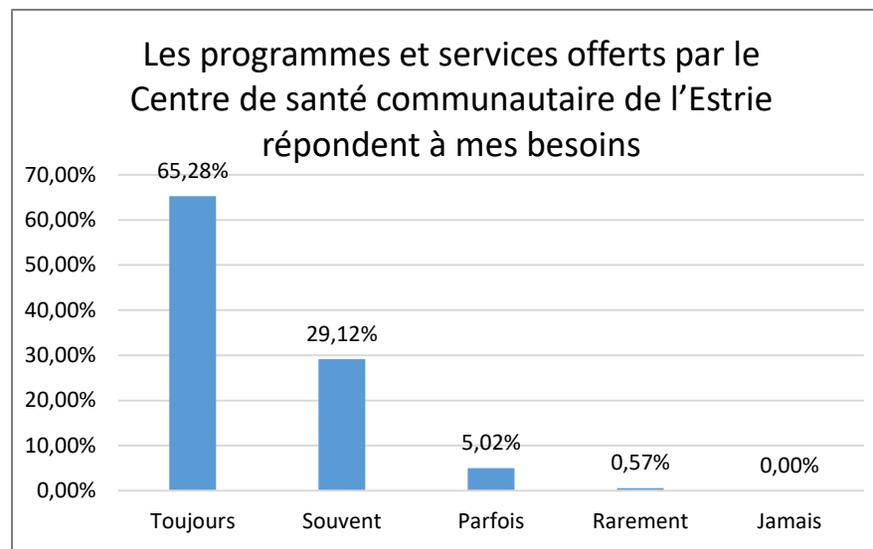
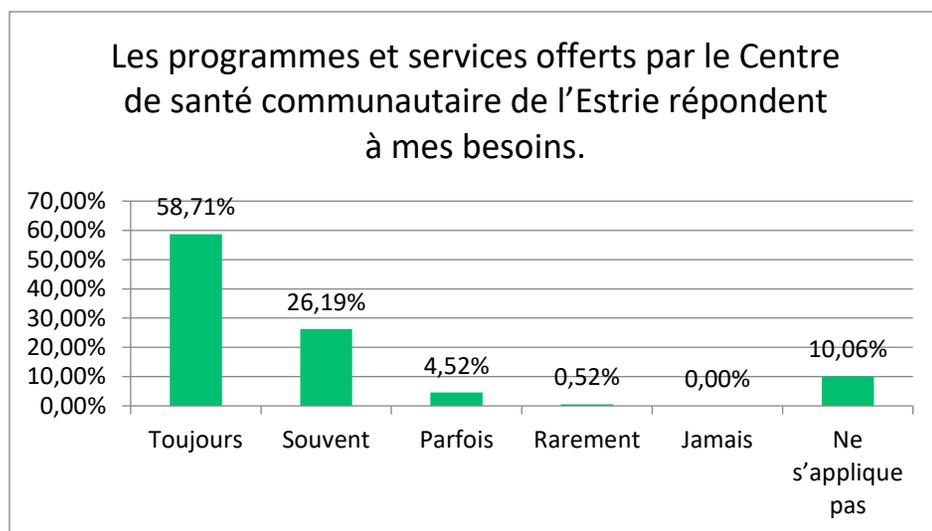
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	54,01%	101	20,32%	38	7,49%	14	1,07%	2	0,00%	0	17,11%	32	24,48%	187
Crysler	36,84%	28	21,05%	16	6,58%	5	1,32%	1	0,00%	0	34,21%	26	9,95%	76
Embrun	52,31%	102	14,87%	29	5,64%	11	0,51%	1	0,00%	0	26,67%	52	25,52%	195
Cornwall	48,46%	63	16,15%	21	6,92%	9	3,85%	5	2,31%	3	22,31%	29	17,02%	130
Alexandria	57,14%	92	18,63%	30	3,11%	5	0,00%	0	0,62%	1	20,50%	33	21,07%	161
Limoges	66,67%	10	13,33%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	20,00%	3	1,96%	15
Total	51,83%	396	17,80%	136	5,76%	44	1,18%	9	0,52%	4	22,91%	175	100,00%	764



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

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

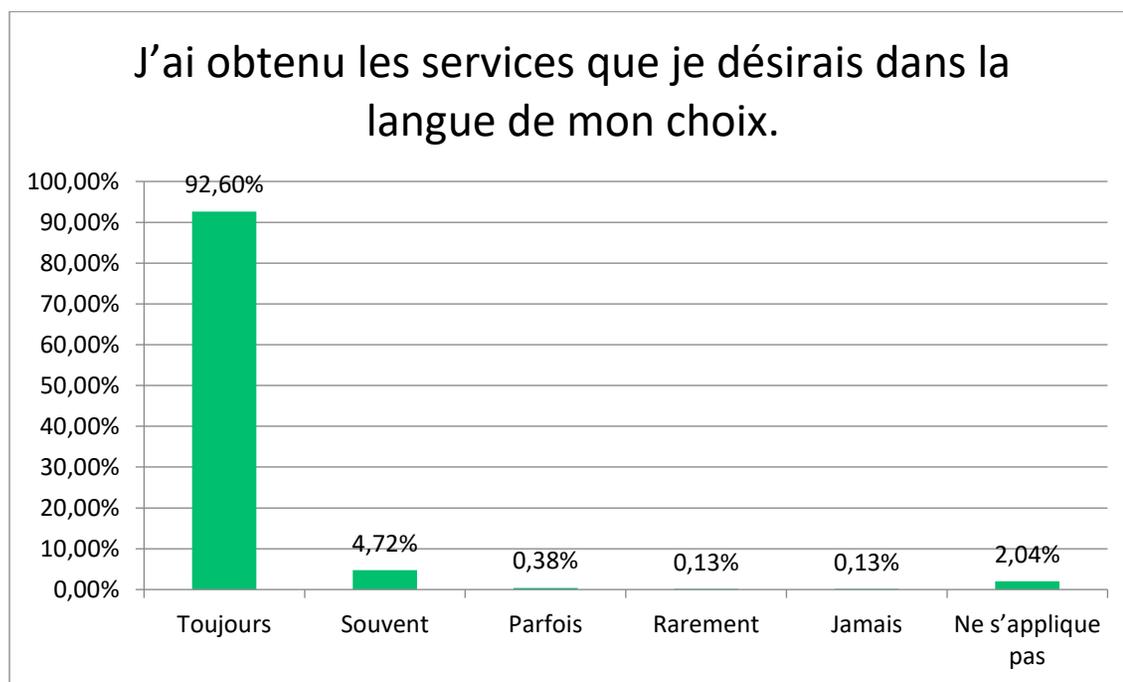
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	52,43%	97	30,27%	56	8,11%	15	0,54%	1	0,00%	0	8,65%	16	23,87%	185
Crysler	53,09%	43	25,93%	21	2,47%	2	1,23%	1	0,00%	0	17,28%	14	10,45%	81
Embrun	60,61%	120	25,76%	51	4,55%	9	0,51%	1	0,00%	0	8,59%	17	25,55%	198
Cornwall	55,22%	74	28,36%	38	2,99%	4	0,75%	1	0,00%	0	12,69%	17	17,29%	134
Alexandria	65,22%	105	22,98%	37	3,11%	5	0,00%	0	0,00%	0	8,70%	14	20,77%	161
Limoges	100,00%	16	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,06%	16
Total	58,71%	455	26,19%	203	4,52%	35	0,52%	4	0,00%	0	10,06%	78	100,00%	775



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

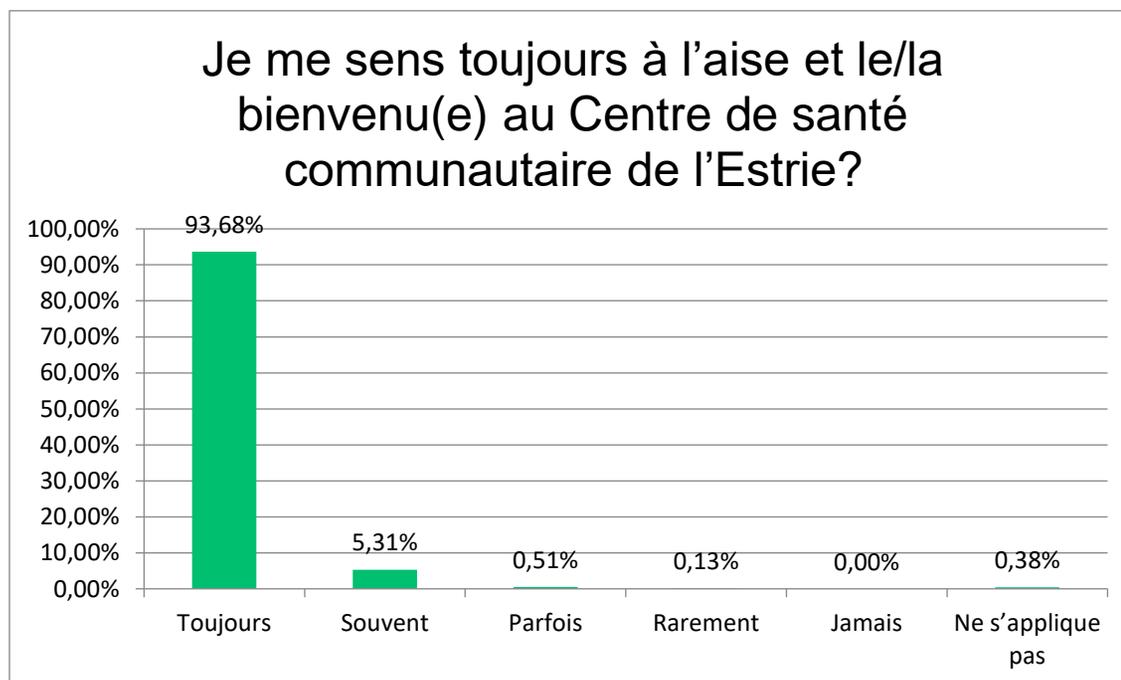
14. J'ai obtenu les services que je désirais dans la langue de mon choix.

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Ne s'applique pas	Total
Bourget	91,44% 171	5,88% 11	0,53% 1	0,00% 0	0,00% 0	2,14% 4	23,85% 187
Cryslér	93,90% 77	4,88% 4	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	1,22% 1	10,46% 82
Embrun	92,54% 186	5,47% 11	1,00% 2	0,00% 0	0,50% 1	0,50% 1	25,64% 201
Cornwall	89,55% 120	4,48% 6	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	5,97% 8	17,09% 134
Alexandria	95,12% 156	3,05% 5	0,00% 0	0,61% 1	0,00% 0	1,22% 2	20,92% 164
Limoges	100,00% 16	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	0,00% 0	2,04% 16
Total	92,60% 726	4,72% 37	0,38% 3	0,13% 1	0,13% 1	2,04% 16	100,00% 784



15. 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	93,05%	174	5,88%	11	0,53%	1	0,53%	1	0,00%	0	0,00%	0	23,64%	187
Crysler	95,12%	78	4,88%	4	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	10,37%	82
Embrun	91,75%	189	6,80%	14	1,46%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	26,04%	206
Cornwall	91,79%	123	5,97%	8	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,24%	3	16,94%	134
Alexandria	96,99%	161	3,01%	5	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	20,99%	166
Limoges	100,00%	16	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,02%	16
Total	93,68%	741	5,31%	42	0,51%	4	0,13%	1	0,00%	0	0,38%	3	100,00%	791

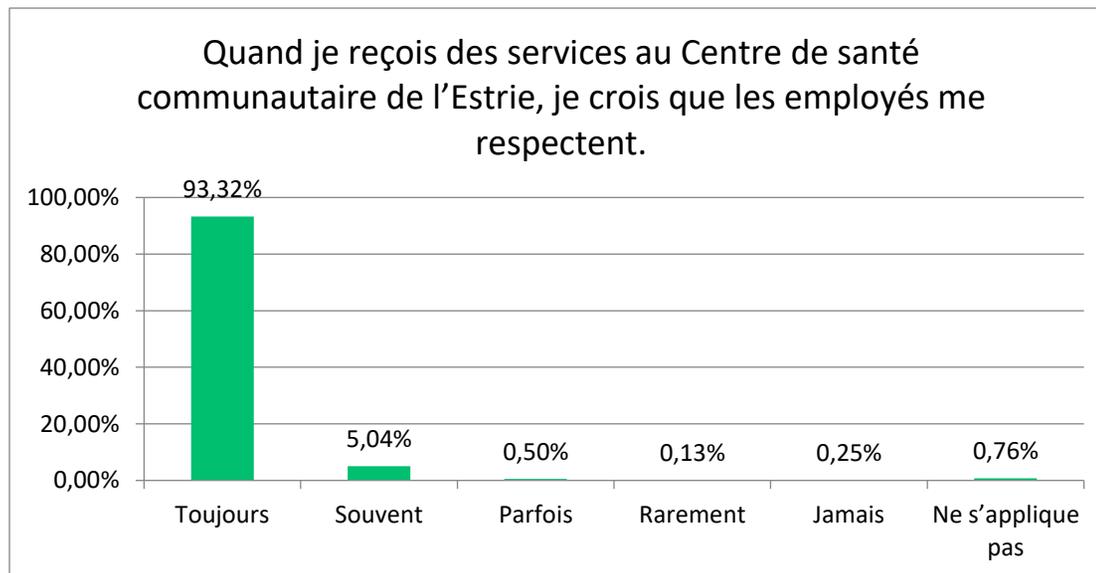


Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement » ou « Jamais » à la question précédente, dites-nous pourquoi vous ne vous sentez pas à l'aise et bienvenu.

Bourget	
1	would have liked more resources and services for mental health
2	Vos secrétaires son fantastique
3	Réceptionnistes fantastique
4	Pas la bienvenue, mes services sont jamais convenu, me sens pas comme si je peux parler de mes problèmes
Crysler	
1	La réceptionniste/secrétaire est très attentionnée et bien informé. Elle fait toujours de son mieux pour aider.
Embrun	
1	I have not used facility for apt with MD or nurse
2	Very pleasant interaction with front office
3	I feel like an inconvenience when I call
4	Toujours reçu de bon services Merci a vous tous
5	Les activités ne conviennent aux personnes âgés
6	Pas de respect pour les personnes âgés concernant relation (médicaments) j'ai trouvé insultant par les commentaires
Cornwall	
1	Je trouve le personnel super accueillante
Alexandria	
1	I am English speaking and I always feel comfortable and welcome when I go
2	Je souffre d'anxiété et s'est difficile pour moi mais la thérapeute m'aide a me calmer et me sentir mieux
3	Always comfortable here

16. 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	93,58%	175	5,35%	10	0,53%	1	0,00%	0	0,53%	1	0,00%	0	23,55%	187
Crysler	90,36%	75	6,02%	5	2,41%	2	1,20%	1	0,00%	0	0,00%	0	10,45%	83
Embrun	92,75%	192	5,80%	12	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,45%	3	26,07%	207
Cornwall	90,37%	122	7,41%	10	0,74%	1	0,00%	0	0,00%	0	1,48%	2	17,00%	135
Alexandria	96,99%	161	1,81%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,60%	1	0,60%	1	20,91%	166
Limoges	100,00%	16	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,02%	16
Total	93,32%	741	5,04%	40	0,50%	4	0,13%	1	0,25%	2	0,76%	6	100,00%	794

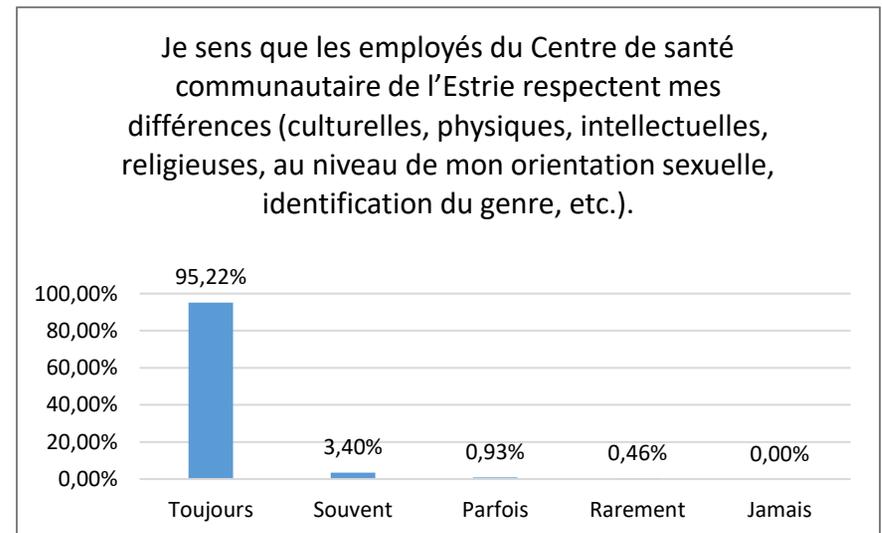
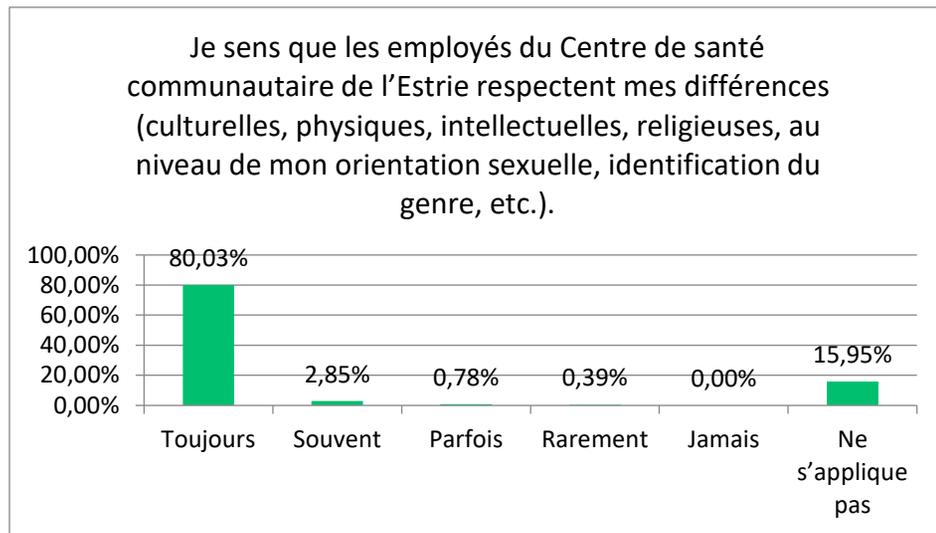


Si vous avez répondu « Parfois », « Rarement » ou « Jamais » à la question précédente, dites-nous pourquoi vous ne vous sentez pas respecté.

Bourget	
1	I was told by my therapist that she'd done all she could do and ended my meetings. I disagreed with this action and now back on the waiting list.
2	I feel like they don't listen to what I say sometimes
3	Called emergency appointment, given apt, then when I showed up was told that my issue isn't really an emergency
4	Les filles son merveilleuses
5	You guys are awesome. Always kind with a beautiful smile. Keep up all the hard work, it's noticed
Crysler	
1	Toujours pour la réception Changement dans répétition d'une ordonnance par l'IP sans en être avertie. Je l'ai su a la pharmacie quand j'ai voulu faire remplir la dite ordonnance
2	Met a doctor here for my son. He came across as flippant about his issues related to mental health. Not acceptable, felt he was judgmental
3	Il m'est arrivé d'avoir des ??? au téléphone moins plaisante avec la réceptionniste
Cornwall	
1	Équipe est géniale
Alexandria	
1	Tout les gens ici sont respectueux

17. 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	80,33%	147	3,83%	7	0,55%	1	0,55%	1	0,00%	0	14,75%	27	23,74%	183
Crysler	74,70%	62	1,20%	1	0,00%	0	1,20%	1	0,00%	0	22,89%	19	10,77%	83
Embrun	80,71%	159	2,54%	5	0,00%	0	0,51%	1	0,00%	0	16,24%	32	25,55%	197
Cornwall	72,31%	94	6,15%	8	3,08%	4	0,00%	0	0,00%	0	18,46%	24	16,86%	130
Alexandria	85,80%	139	0,62%	1	0,62%	1	0,00%	0	0,00%	0	12,96%	21	21,01%	162
Limoges	100,00%	16	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	2,08%	16
Total	80,03%	617	2,85%	22	0,78%	6	0,39%	3	0,00%	0	15,95%	123	100,00%	771



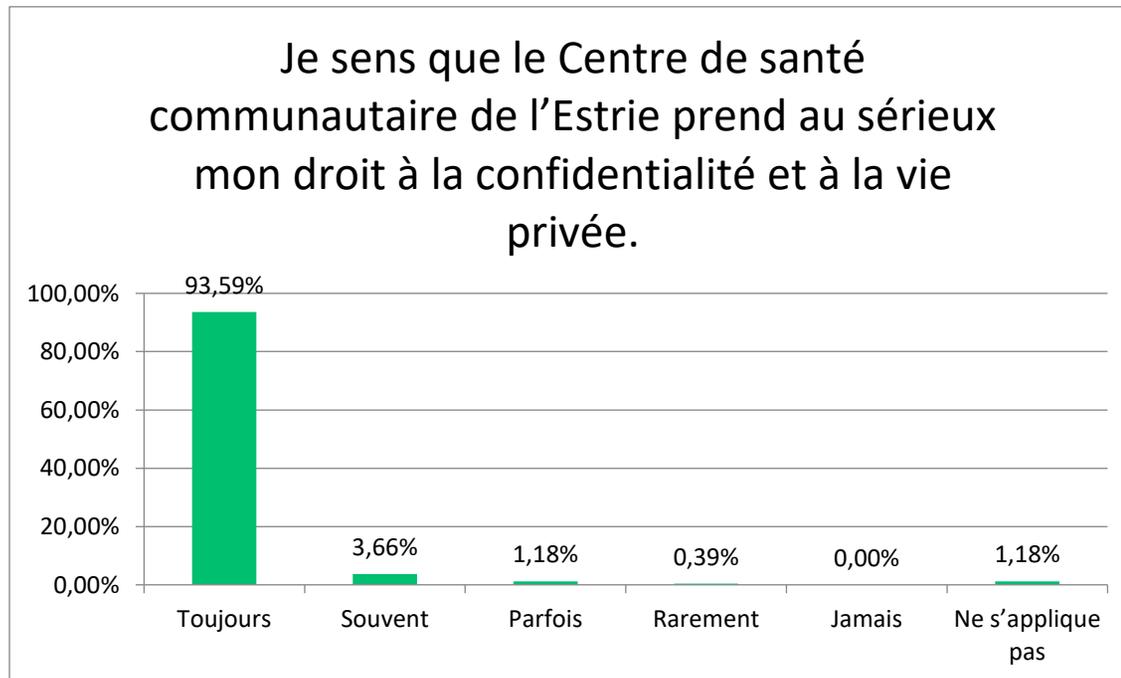
* Dans le deuxième graphique, l'option « Ne s'applique pas » est omise.

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

Bourget	
1	I feel like they are always in a rush to get me out and for the next person
2	Ask to bring in pills or drug list at every visit when already have info in their system, especially since I have problems tracking info by hand or mentally
Crysler	
1	Diversity is a non issue... timely health care is more important
Cornwall	
1	Quand je ne peux pas toujours parlé en francais
Alexandria	
1	except for today...This English questionnaire was handed to me without offering or asking my preference

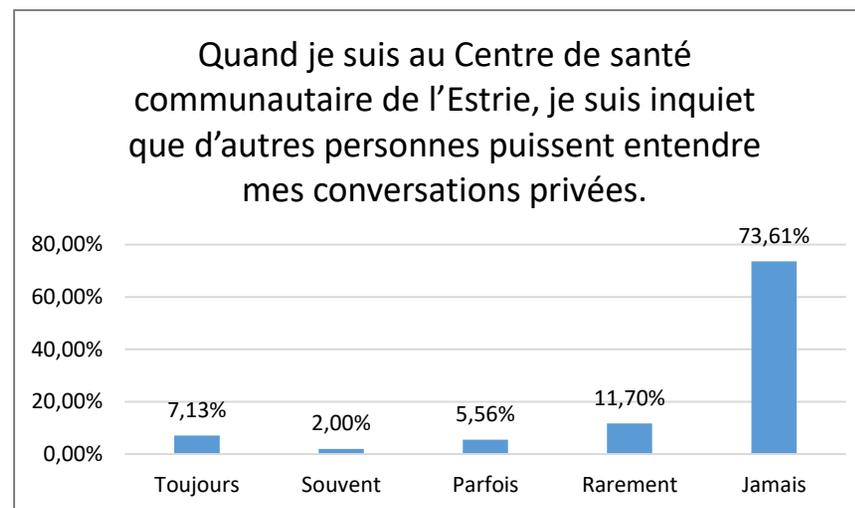
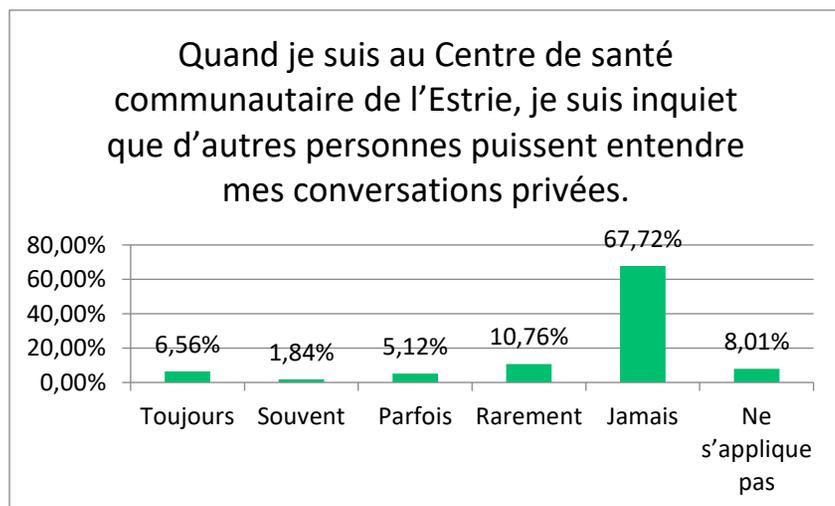
18. Je sens que le Centre de santé communautaire de l'Estrie prend au sérieux mon droit à la confidentialité et à la vie privée.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	93,48%	172	4,89%	9	1,09%	2	0,54%	1	0,00%	0	0,00%	0	24,08%	184
Crysler	93,33%	70	5,33%	4	1,33%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	9,82%	75
Embrun	94,97%	189	2,01%	4	1,51%	3	0,00%	0	0,00%	0	1,51%	3	26,05%	199
Cornwall	90,00%	117	3,08%	4	1,54%	2	0,77%	1	0,00%	0	4,62%	6	17,02%	130
Alexandria	94,41%	152	4,35%	7	0,62%	1	0,62%	1	0,00%	0	0,00%	0	21,07%	161
Limoges	100,00%	15	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,96%	15
Total	93,59%	715	3,66%	28	1,18%	9	0,39%	3	0,00%	0	1,18%	9	100,00%	764



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

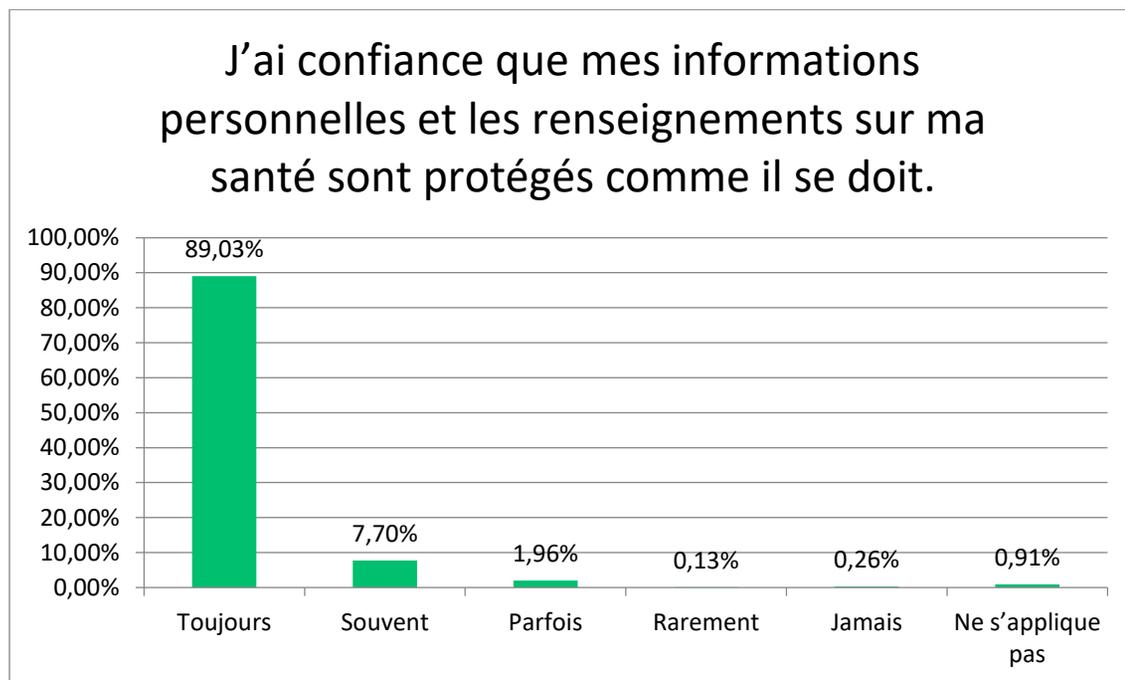
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	5,46%	10	1,09%	2	5,46%	10	14,21%	26	67,21%	123	6,56%	12	24,02%	183
Crysler	4,05%	3	2,70%	2	8,11%	6	9,46%	7	72,97%	54	2,70%	2	9,71%	74
Embrun	8,54%	17	1,01%	2	4,52%	9	10,05%	20	68,34%	136	7,54%	15	26,12%	199
Cornwall	6,11%	8	3,05%	4	6,11%	8	6,87%	9	63,36%	83	14,50%	19	17,19%	131
Alexandria	7,50%	12	2,50%	4	3,75%	6	11,25%	18	67,50%	108	7,50%	12	21,00%	160
Limoges	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	13,33%	2	80,00%	12	6,67%	1	1,97%	15
Total	6,56%	50	1,84%	14	5,12%	39	10,76%	82	67,72%	516	8,01%	61	100,00%	762



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

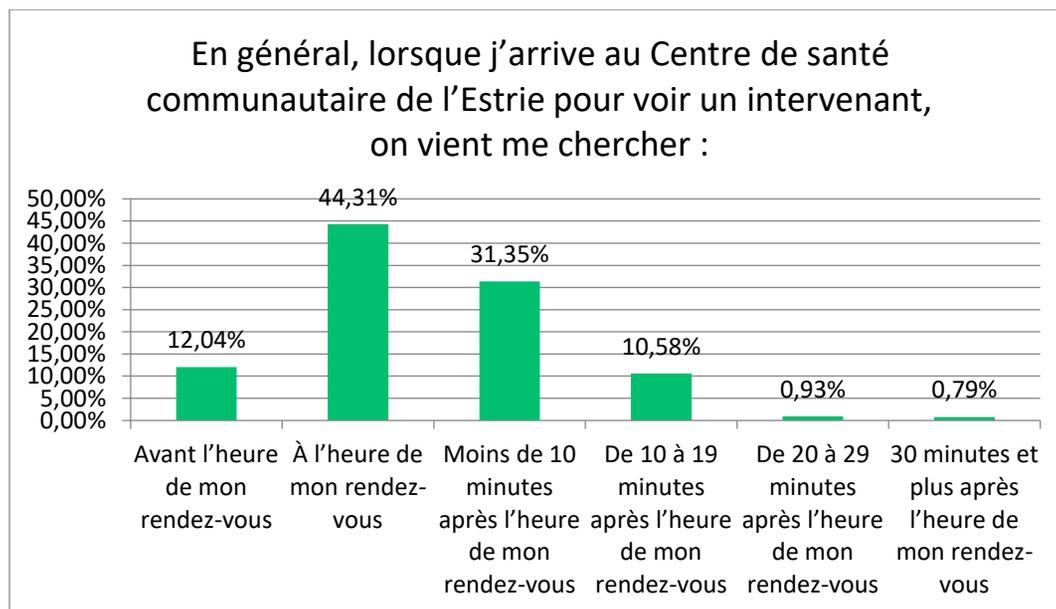
20. J'ai confiance que mes informations personnelles et les renseignements sur ma santé sont protégés comme il se doit.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	87,98%	161	7,65%	14	2,19%	4	0,00%	0	1,09%	2	1,09%	2	23,89%	183
Cryslér	85,33%	64	10,67%	8	4,00%	3	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	9,79%	75
Embrun	89,50%	179	8,50%	17	0,50%	1	0,50%	1	0,00%	0	1,00%	2	26,11%	200
Cornwall	88,55%	116	6,11%	8	3,82%	5	0,00%	0	0,00%	0	1,53%	2	17,10%	131
Alexandria	91,36%	148	7,41%	12	1,23%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	21,15%	162
Limoges	93,33%	14	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	6,67%	1	1,96%	15
Total	89,03%	682	7,70%	59	1,96%	15	0,13%	1	0,26%	2	0,91%	7	100,00%	766



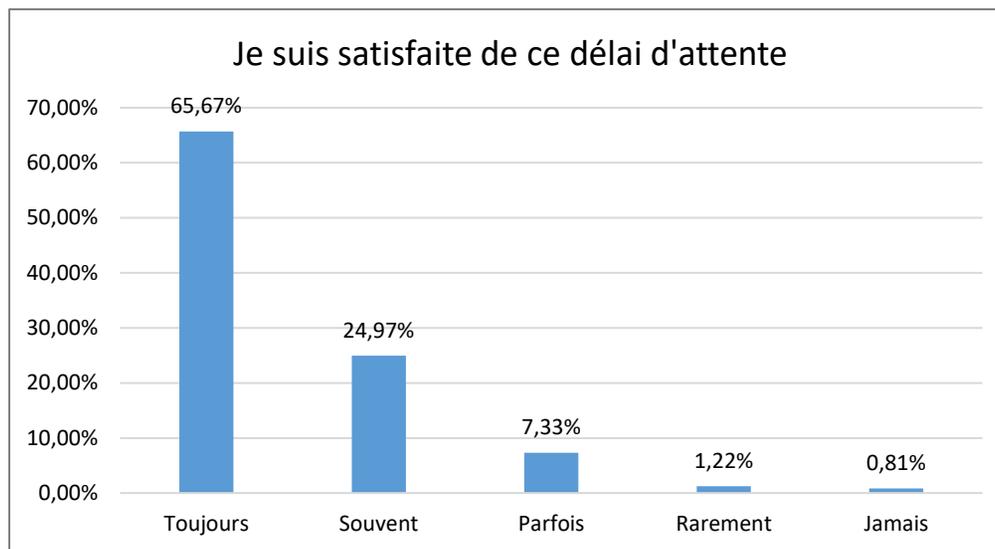
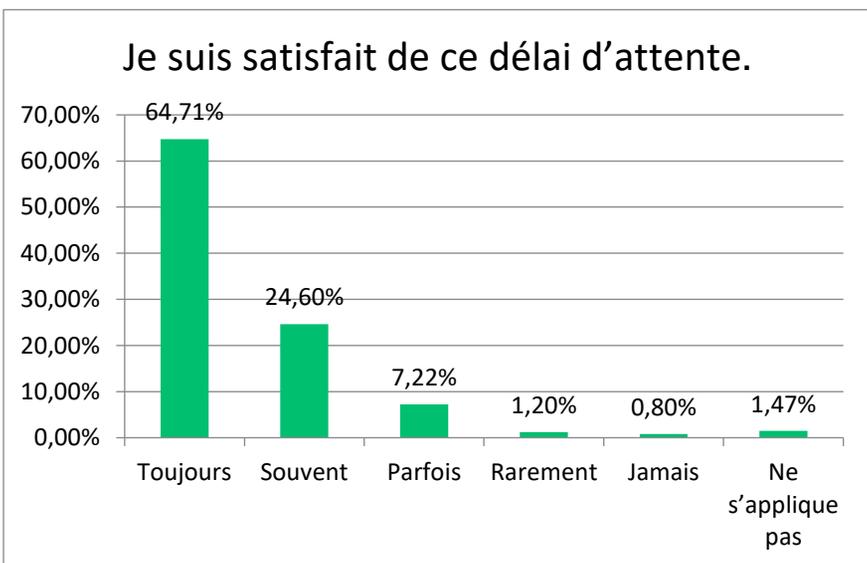
21. En général, lorsque j'arrive au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour voir un intervenant, on vient me chercher :

	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	7,18%	13	36,46%	66	36,46%	66	14,92%	27	2,21%	4	2,76%	5	23,94%	181
Crysler	8,00%	6	38,67%	29	36,00%	27	17,33%	13	0,00%	0	0,00%	0	9,92%	75
Embrun	11,17%	22	50,76%	100	29,44%	58	8,12%	16	0,00%	0	0,51%	1	26,06%	197
Cornwall	20,31%	26	46,09%	59	28,91%	37	4,69%	6	0,00%	0	0,00%	0	16,93%	128
Alexandria	13,13%	21	45,63%	73	28,13%	45	11,25%	18	1,88%	3	0,00%	0	21,16%	160
Limoges	20,00%	3	53,33%	8	26,67%	4	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,98%	15
Total	12,04%	91	44,31%	335	31,35%	237	10,58%	80	0,93%	7	0,79%	6	100,00%	756



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

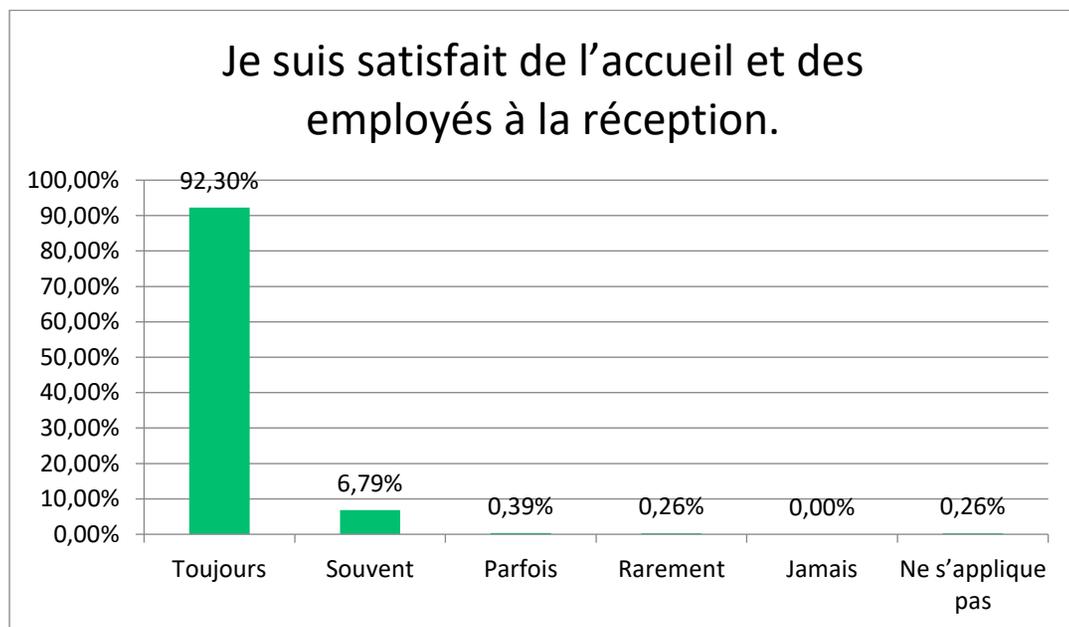
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	55,49%	101	26,37%	48	11,54%	21	2,20%	4	2,75%	5	1,65%	3	24,33%	182
Crysler	58,11%	43	29,73%	22	9,46%	7	2,70%	2	0,00%	0	0,00%	0	9,89%	74
Embrun	67,89%	129	23,16%	44	6,32%	12	1,58%	3	0,00%	0	1,05%	2	25,40%	190
Cornwall	73,44%	94	18,75%	24	4,69%	6	0,00%	0	0,78%	1	2,34%	3	17,11%	128
Alexandria	65,63%	105	27,50%	44	5,00%	8	0,00%	0	0,00%	0	1,88%	3	21,39%	160
Limoges	85,71%	12	14,29%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,87%	14
Total	64,71%	484	24,60%	184	7,22%	54	1,20%	9	0,80%	6	1,47%	11	100,00%	748



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

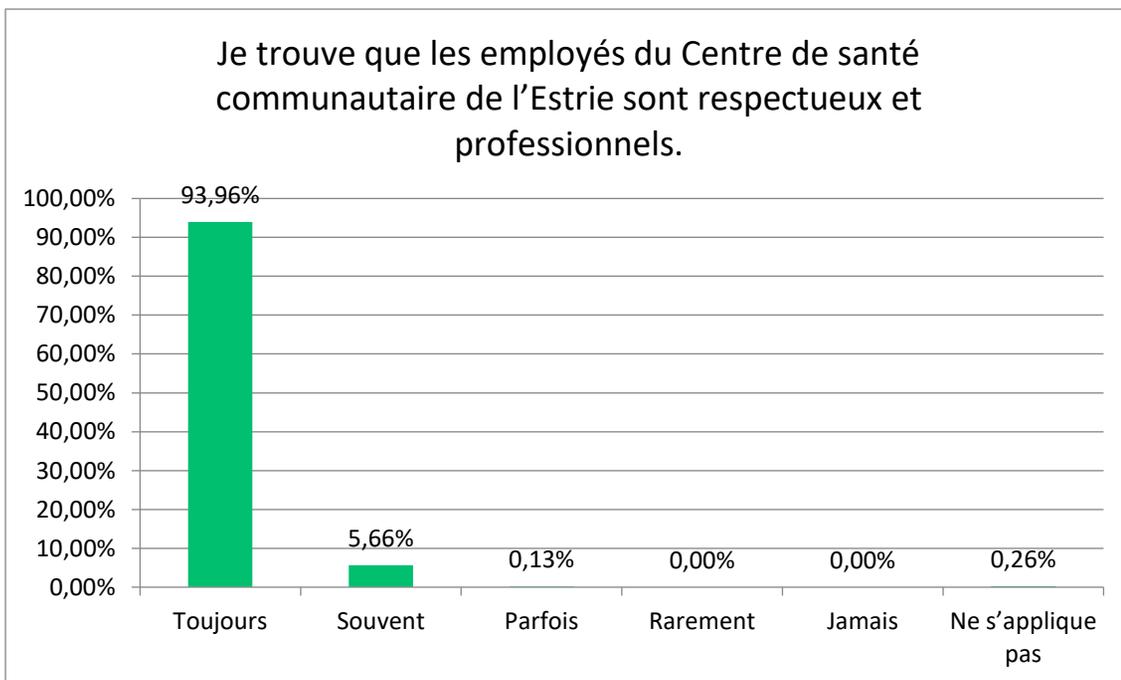
23. Je suis satisfait de l'accueil et des employés à la réception.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	93,41%	170	5,49%	10	0,55%	1	0,55%	1	0,00%	0	0,00%	0	23,76%	182
Crysler	89,33%	67	9,33%	7	0,00%	0	1,33%	1	0,00%	0	0,00%	0	9,79%	75
Embrun	91,58%	185	7,92%	16	0,50%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	26,37%	202
Cornwall	90,77%	118	7,69%	10	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,54%	2	16,97%	130
Alexandria	93,87%	153	5,52%	9	0,61%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	21,28%	163
Limoges	100,00%	14	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,83%	14
Total	92,30%	707	6,79%	52	0,39%	3	0,26%	2	0,00%	0	0,26%	2	100,00%	766



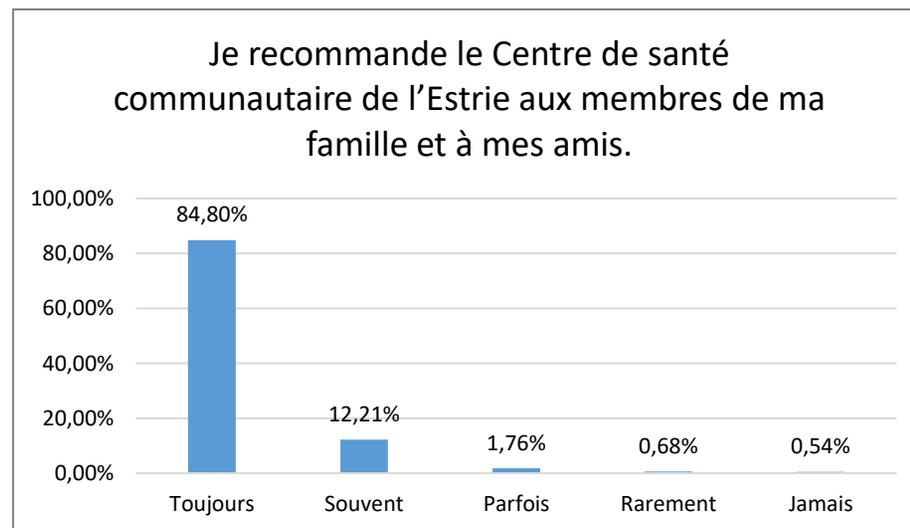
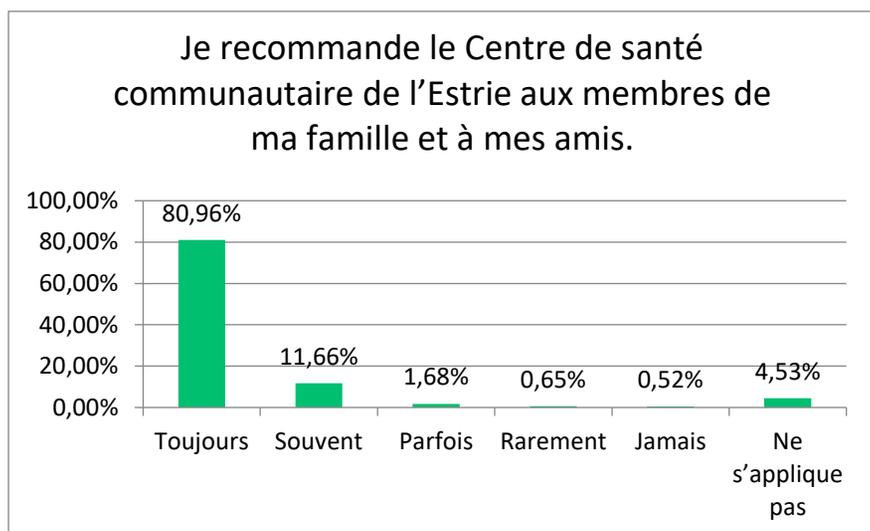
24. Je trouve que les employés du Centre de santé communautaire de l'Estrie sont respectueux et professionnels.

	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	93,99%	172	5,46%	10	0,55%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	23,52%	183
Crysler	92,77%	77	7,23%	6	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	10,67%	83
Embrun	93,56%	189	6,44%	13	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	25,96%	202
Cornwall	93,08%	121	5,38%	7	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,54%	2	16,71%	130
Alexandria	95,15%	157	4,85%	8	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	21,21%	165
Limoges	100,00%	15	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,93%	15
Total	93,96%	731	5,66%	44	0,13%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,26%	2	100,00%	778



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

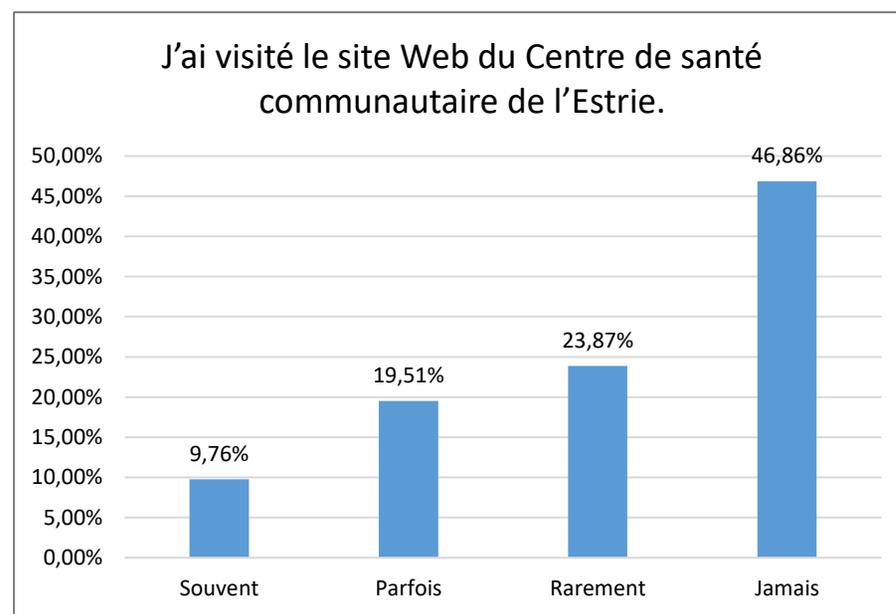
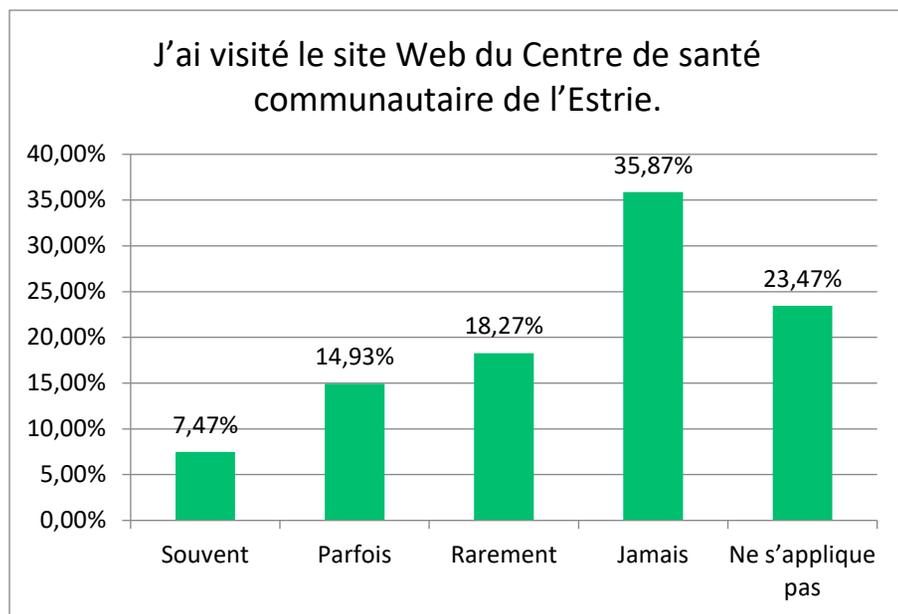
	Toujours		Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	83,52%	152	8,79%	16	2,20%	4	1,10%	2	0,00%	0	4,40%	8	23,58%	182
Crysler	80,72%	67	12,05%	10	0,00%	0	3,61%	3	0,00%	0	3,61%	3	10,75%	83
Embrun	82,41%	164	12,06%	24	2,01%	4	0,00%	0	0,00%	0	3,52%	7	25,78%	199
Cornwall	73,08%	95	16,15%	21	0,77%	1	0,00%	0	2,31%	3	7,69%	10	16,84%	130
Alexandria	82,32%	135	10,37%	17	2,44%	4	0,00%	0	0,61%	1	4,27%	7	21,24%	164
Limoges	85,71%	12	14,29%	2	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,81%	14
Total	80,96%	625	11,66%	90	1,68%	13	0,65%	5	0,52%	4	4,53%	35	100,00%	772



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

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

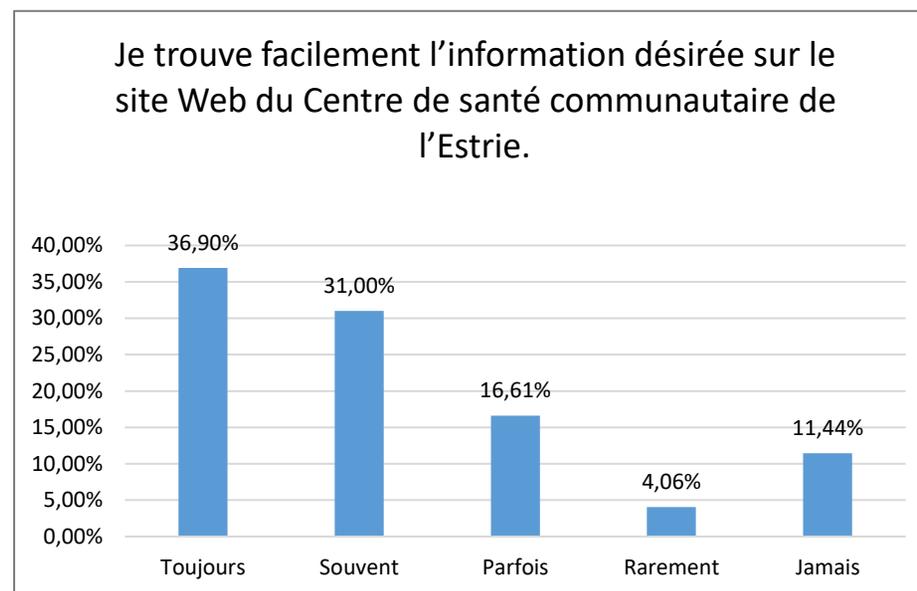
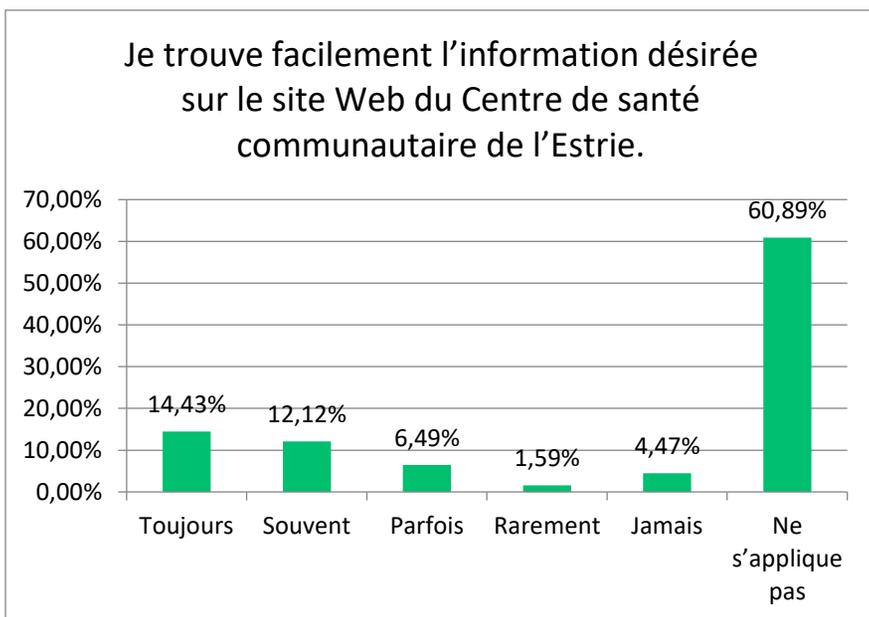
	Souvent		Parfois		Rarement		Jamais		Ne s'applique pas		Total	
Bourget	7,18%	13	11,05%	20	18,23%	33	31,49%	57	32,04%	58	24,13%	181
Crysler	4,88%	4	21,95%	18	17,07%	14	39,02%	32	17,07%	14	10,93%	82
Embrun	10,94%	21	19,79%	38	17,19%	33	28,65%	55	23,44%	45	25,60%	192
Cornwall	4,20%	5	12,61%	15	22,69%	27	41,18%	49	19,33%	23	15,87%	119
Alexandria	8,07%	13	10,56%	17	15,53%	25	44,72%	72	21,12%	34	21,47%	161
Limoges	0,00%	0	26,67%	4	33,33%	5	26,67%	4	13,33%	2	2,00%	15
Total	7,47%	56	14,93%	112	18,27%	137	35,87%	269	23,47%	176	100,00%	750



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

27. 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	9,88%	16	8,64%	14	7,41%	12	1,85%	3	3,09%	5	69,14%	112	23,38%	162
Crysler	13,58%	11	16,05%	13	8,64%	7	0,00%	0	1,23%	1	60,49%	49	11,69%	81
Embrun	17,58%	32	15,38%	28	8,79%	16	0,55%	1	4,95%	9	52,75%	96	26,26%	182
Cornwall	14,29%	15	7,62%	8	1,90%	2	3,81%	4	6,67%	7	65,71%	69	15,15%	105
Alexandria	15,54%	23	12,16%	18	4,73%	7	2,03%	3	6,08%	9	59,46%	88	21,36%	148
Limoges	20,00%	3	20,00%	3	6,67%	1	0,00%	0	0,00%	0	53,33%	8	2,16%	15
Total	14,43%	100	12,12%	84	6,49%	45	1,59%	11	4,47%	31	60,89%	422	100,00%	693



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

28. Comment pouvons-nous améliorer nos services ?

Bourget	Comment pouvons-nous améliorer nos services?
1	Un rappel de nos RV serait apprécié Je les ai manqué a quelques reprises
2	I find that the two issues per visit is a little restrictive. I am older and sometimes I have more than two issues.
3	Améliorer les délais d'attente lors des RV
4	Hire more staff Would like to not have had so many doctors and staff leave
5	Do not want to wait weeks to see a doctor
6	Have someone to take urgent calls or see someone that day
7	Less questions on survey
8	Promote the CSCE website so patients can know all resources and services
9	Moins de rotation du personnel Plus d'heures de soir/ walk-in Plus de disponibilité rapide pour travailleurs
10	I feel that the center does an efficient, caring and professional job and always has with me and my family members. By receiving any and all support from the government that it requests
11	Plus de professionnels si possible (sans surcharger la salle d'attente)
12	Have different specialists come on a regular basis (once or twice a month, depends on the demand)
13	They do a very good job but I think that they need more MDs
14	Un MD de plus serait apprécié. Que pouvons-nous faire si ce seul MD est malade aussi?
15	Laissez un message sur le répondeur quand vous êtes fermé pour une journée de formation ou autre

16	Better access to emergency/same day appts
17	J'adore le service offert présentement! Merci!
18	Je suis très satisfaite de mon centre de santé. Belle équipe, belle ambiance, propreté impeccable
19	Shorter wait time with apt. Easier to get emergency apt
20	Je préfère le service d'une réceptionniste en particulier. Je ne suis pas certaine de son nom. Elle est toujours de bonne humeur avec un beau sourire. Elle offre toujours de faxer mes prescriptions
21	Don't need to. Good work to all staff. Keep up the good work. Been ten years with you
22	+++ RV pour les urgences (surtout pour les enfants) car Orleans et CHEO est très loin
23	Moi je suis très satisfait du service
24	Nothing outright. Much better since getting a full time MD on board
25	Vous donnez déjà un très bon service
26	Lorsqu'il y a un changement de MD, ceci devrait être communiqué par lettre avant de le découvrir lors d'un RV
27	Hire more nurses
28	Wait time
Crysler	Comment pouvons-nous améliorer nos services?
1	Parking lines because often people do not park properly o not enough space for everyone
2	Avoir un service de gynécologue
3	I notice that many community members are overweight, perhaps the Centre could start some sort of fitness class at our local community centre or have on-going classes on proper nutrition/meditation/heart health
4	Aucune info; adresse, numéro de téléphone a vive voix a la réception SVP, confidentiel
5	Plus grande facilité a avoir un RV avec un autre centre de l'Estrie si nécessaire
6	Everything is super!

7	Plus d'ouverture en santé mentale RV a temps
8	As I said earlier, more help with the phones. I feel like the phone is always ringing and we can be on hold for 10-15 minutes or waiting 10-15 minutes in person to make follow-up apt
9	They have always been respectful and I am confident there is not much else they could do as I am always taken care of
10	Signage and brochures are often in only 1 language, should be both
11	I would like for all the offices to work together and we can go to the location that is convenient at the time. Also the Limoges office to be open on Fridays
12	RV plus vite Rappel de RV
13	Facilité la communication avec le personnel a l'accueil (voir 18)
Embrun	Comment pouvons-nous améliorer nos services?
1	Rappel de RV par téléphone, texte ou courriel
2	By educating its staff members answering by telephone when availability for B12 shots, especially Limoges site
3	Pour un RV avec mon injection de B12- attendre trop longtemps
4	I don't think there is an emergency program for weekends
5	I need evening apt. They are already accommodating me
6	Mettre des liens aux services en santé mentale, toxicomanie sur votre site avec la façon d'y avoir accès pour pouvoir référer nos familles aussi. Vous pourriez créer un comité de services aux patients pour l'amélioration continue de services (je serais intéressée a participer comme patiente)

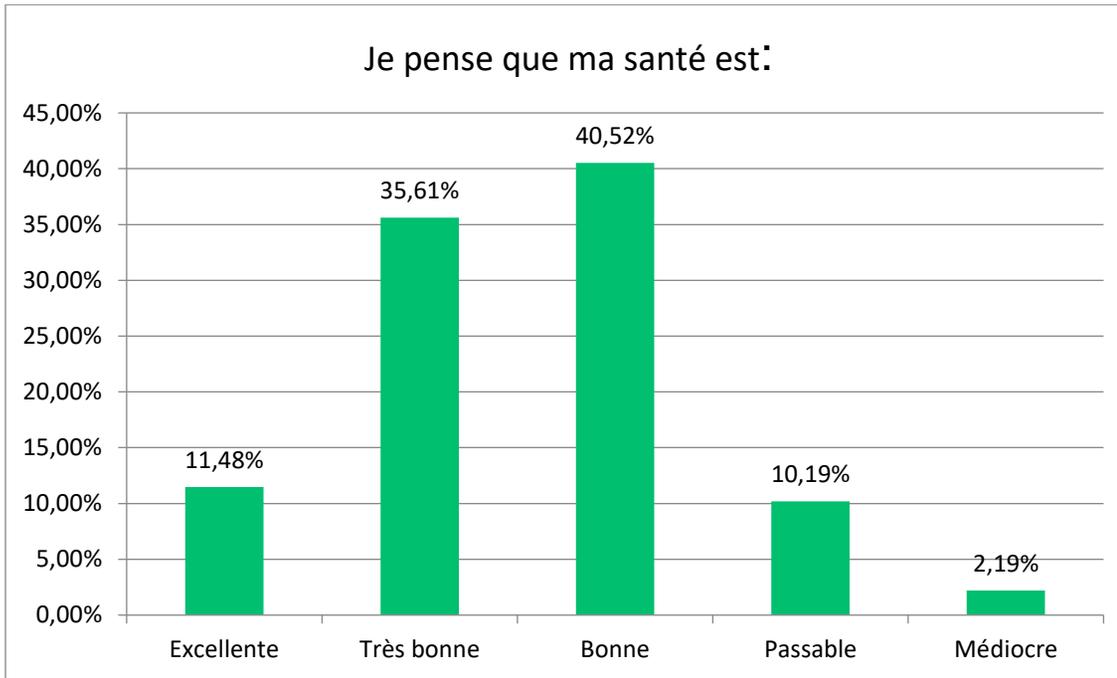
7	<p>Annonces dans les bulletins de messe de la paroisse</p> <p>Dans la dernière semaine je me suis présenté pour des infos sur un atelier et personne a la réception était au courant. La personne qui m'a aidé a finalement eu une réponse. Ces premières personnes reflètent les soins offerts, elles devraient être plus informés</p>
8	Have less patients
9	Réduire délais pour obtenir RV
10	<p>Continue doing a great job!</p> <p>Parking spots could have been wider</p>
11	Being able to accommodate emergency apts faster
12	Offer evening apts twice a week
13	<p>Telemedicine</p> <p>Faster prescription renewals</p>
14	Perhaps an article in the local newspaper telling people of all the services/courses/activities that are available. I still know many people who think this is a French only clinic
15	Add program for losing weight in Embrun
16	More evenings would be great for people who cannot afford to miss work
17	Demande électronique sur site web
18	I would find reminders very helpful (eg. vaccination due for child, annual health check)
Cornwall	Comment pouvons-nous améliorer nos services?
1	Toujours fantastique!
2	<p>Aucun problème... toujours satisfait</p> <p>Questionnaire trop long!!</p>
3	Je voudrais des conférences sur toutes sortes de sujets relatif a la santé
4	Après 17 ans, je suis déménagé au Québec a 1/2hre et j'aurais aimé garder mon MD avec ma carte santé du Québec
5	Continuer le beau travail

6	Physiothérapeute pour conseils seulement Suivi sur demandes d'examens a l'hôpital ou autres tests demandés
7	Pour confiance- chaque travailleur doit savoir numéro d'accès aux dossiers- pour protéger encore plus le client
8	Vous êtes exceptionnel
9	Je suis très satisfaite dans l'espérance que les services continueront pour de nombreuses années a venir
10	C'est très bien
11	Tenter d'offrir des RV plus rapidement pour diminuer l'anxiété d'attendre de parler d'un problème de santé
12	Plus de MD. Plus de thérapeutes/psychologues
13	Vous avez proposé un comité de patient lors du diner a NAV. Est-ce toujours dans les projets?
Alexandria Comment pouvons-nous améliorer nos services?	
1	Replace the doctor that is off at this site/ have more doctors and nurse practitioners at this location (Alexandria)
2	Conférences sur différents sujets touchant la santé
3	Service is such a welcome after living in Quebec
4	Très satisfaite pour le moment
5	Augmenter le nombre de MD/IP Heures d'ouverture plus étendues
6	I am happy with the services already provided
7	Continuer bellement ce que vous faites. J'ai tellement apprécié l'aide qu'on m'a donnée quand j'ai appris que j'étais diabétique
8	Recevoir un RV plus rapidement Que l'attente soit moins longue
9	Il y a des sessions donner sur l'alimentation. Serais possible d'avoir des cours le soir pour ceux qui travaille le jour

10	Longer hours and maybe have some no apt needed service hours...first come first served
11	By listening to our comments
12	Not to wait too long in the waiting room
13	The services are excellent; there are not enough available days or hours
14	Délais pour RV plus court
15	Répondre au téléphone a chaque fois Il faut toujours laisser un message et ont nous rappel, c'est très bien, cependant quand on est au travail c'est plus difficile de répondre confidentiellement
16	Je suis tellement satisfaite du service ici. Merci mille fois!!
17	I always receive excellent service at all times Thank you all so much
18	Pour les membres du centre mentale, il devrait avoir au moins 2
Limoges	Comment pouvons-nous améliorer nos services?
1	More mental health services
2	More urgent apts available
3	Having Dr and NP there everyday not just 2-3 days a week

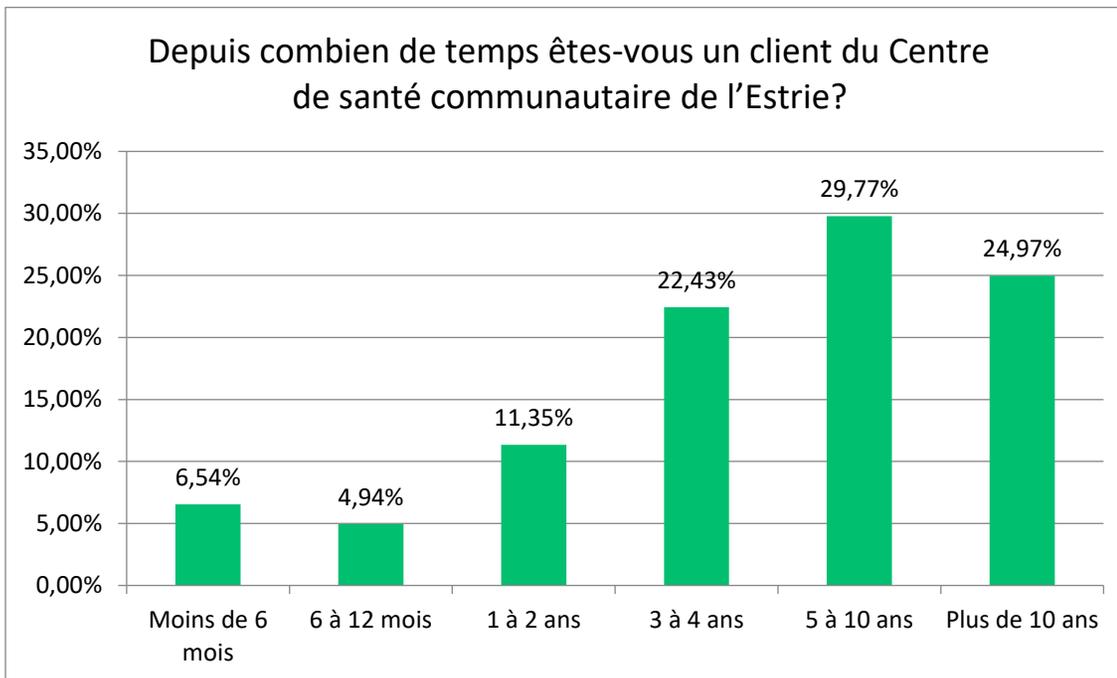
29. Je pense que ma santé est :

	Excellente		Très bonne		Bonne		Passable		Médiocre		Total	
Bourget	9,39%	17	41,99%	76	37,57%	68	8,84%	16	2,21%	4	23,35%	181
Crysler	13,41%	11	30,49%	25	36,59%	30	15,85%	13	3,66%	3	10,58%	82
Embrun	12,75%	26	32,84%	67	40,69%	83	11,27%	23	2,45%	5	26,32%	204
Cornwall	10,85%	14	39,53%	51	42,64%	55	5,43%	7	1,55%	2	16,65%	129
Alexandria	10,37%	17	31,10%	51	45,12%	74	11,59%	19	1,83%	3	21,16%	164
Limoges	26,67%	4	40,00%	6	26,67%	4	6,67%	1	0,00%	0	1,94%	15
Total	11,48%	89	35,61%	276	40,52%	314	10,19%	79	2,19%	17	100,00%	775



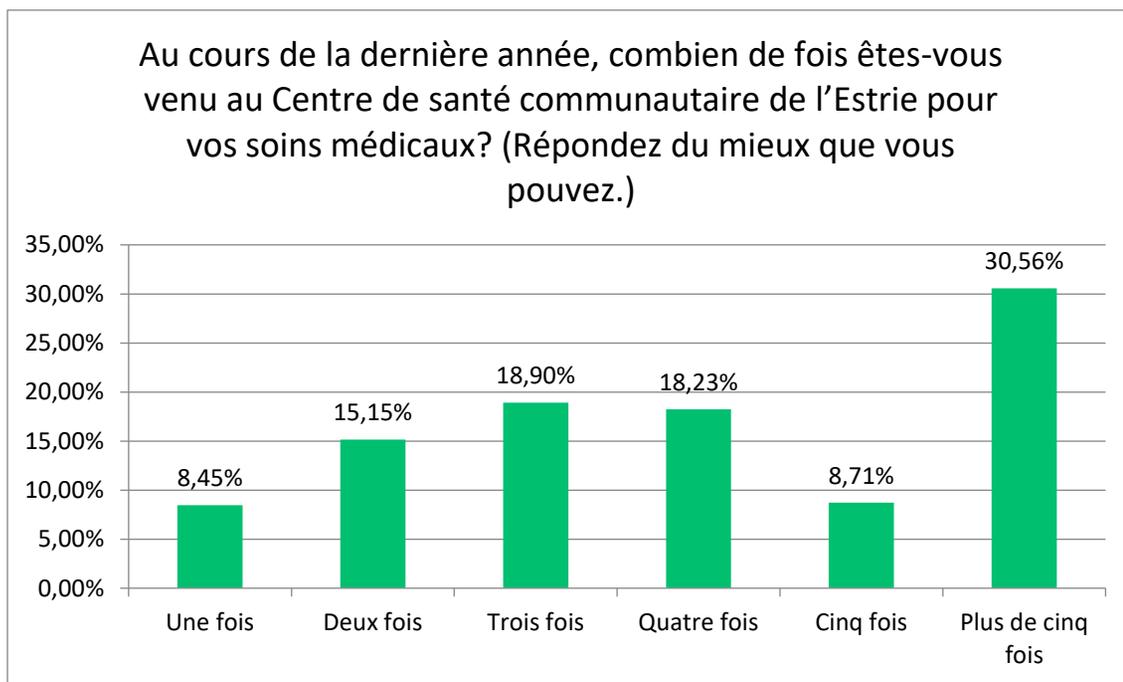
30. Depuis combien de temps êtes-vous un client du Centre de santé communautaire de l'Estrie ?

	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	2,81%	5	2,81%	5	10,11%	18	23,03%	41	37,64%	67	23,60%	42	23,77%	178
Crysler	9,33%	7	0,00%	0	5,33%	4	24,00%	18	40,00%	30	21,33%	16	10,01%	75
Embrun	13,57%	27	8,04%	16	12,06%	24	27,64%	55	28,64%	57	10,05%	20	26,57%	199
Cornwall	0,81%	1	3,23%	4	12,10%	15	11,29%	14	20,97%	26	51,61%	64	16,56%	124
Alexandria	3,77%	6	6,29%	10	9,43%	15	25,16%	40	27,04%	43	28,30%	45	21,23%	159
Limoges	21,43%	3	14,29%	2	64,29%	9	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,87%	14
Total	6,54%	49	4,94%	37	11,35%	85	22,43%	168	29,77%	223	24,97%	187	100,00%	749



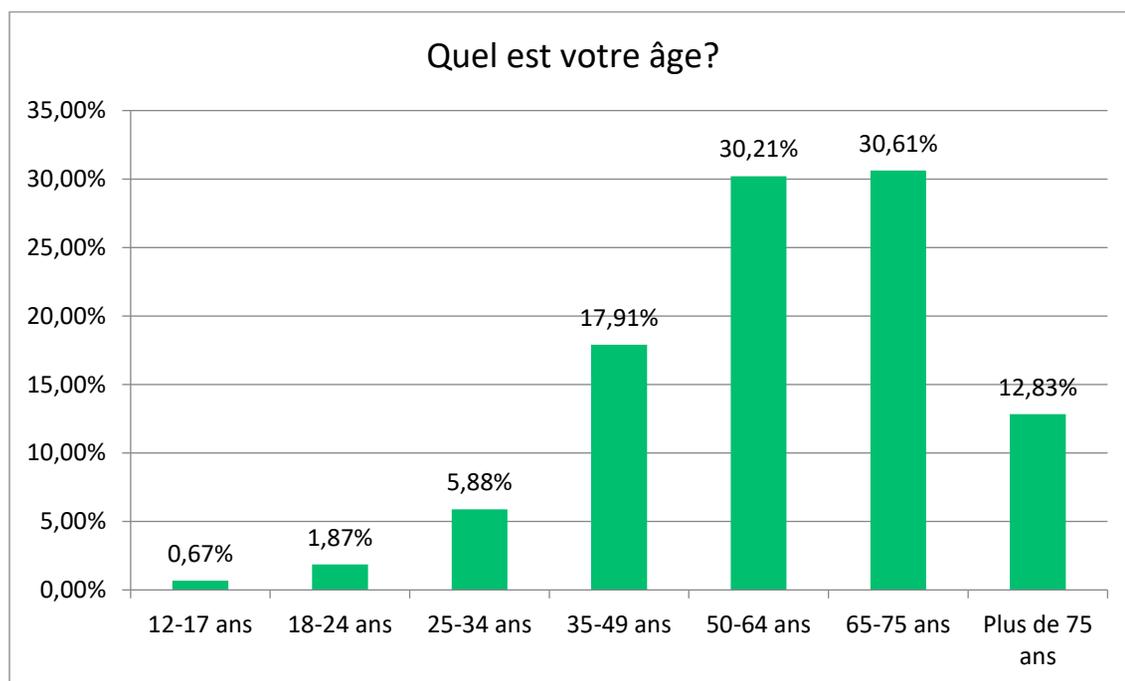
31. Au cours de la dernière année, combien de fois êtes-vous venu au Centre de santé communautaire de l'Estrie pour vos soins médicaux ? (Répondez du mieux que vous pouvez.)

	Une fois		Deux fois		Trois fois		Quatre fois		Cinq fois		Plus de cinq fois		Total	
Bourget	4,52%	8	10,73%	19	14,69%	26	20,90%	37	11,30%	20	37,85%	67	23,73%	177
Crysler	8,00%	6	16,00%	12	21,33%	16	16,00%	12	9,33%	7	29,33%	22	10,05%	75
Embrun	8,00%	16	14,00%	28	19,00%	38	17,00%	34	8,50%	17	33,50%	67	26,81%	200
Cornwall	15,32%	19	16,13%	20	21,77%	27	20,16%	25	3,23%	4	23,39%	29	16,62%	124
Alexandria	8,33%	13	20,51%	32	19,87%	31	16,03%	25	8,33%	13	26,92%	42	20,91%	156
Limoges	7,14%	1	14,29%	2	21,43%	3	21,43%	3	28,57%	4	7,14%	1	1,88%	14
Total	8,45%	63	15,15%	113	18,90%	141	18,23%	136	8,71%	65	30,56%	228	100,00%	746



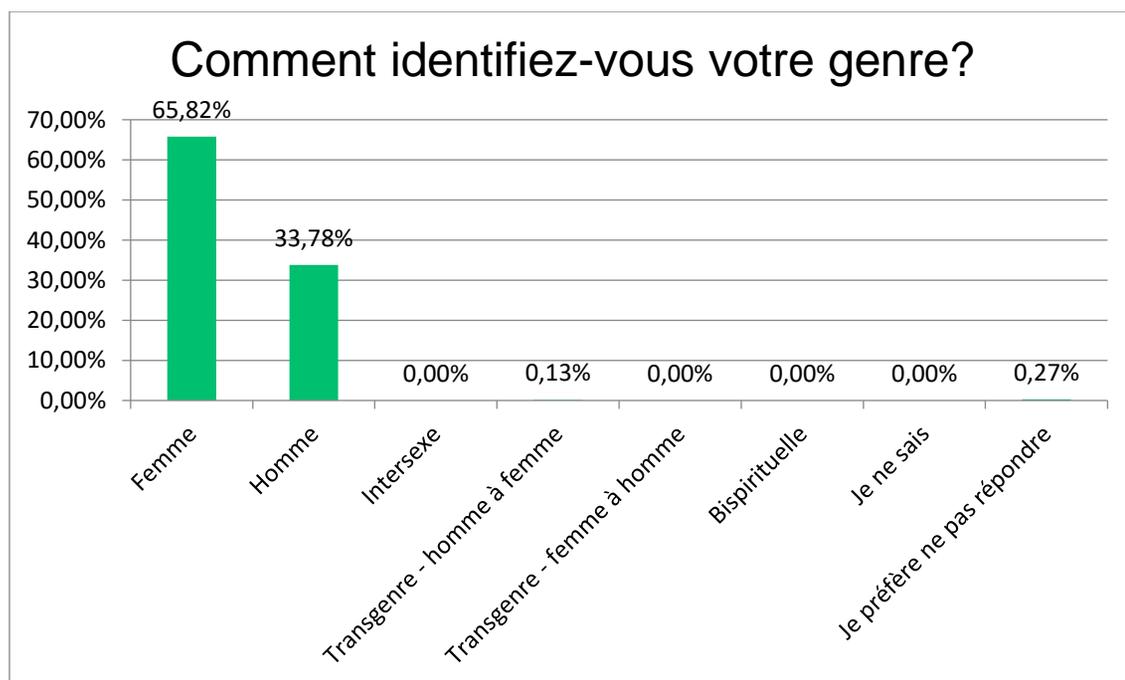
32. Quel est votre âge ?

	12-17 ans		18-24 ans		25-34 ans		35-49 ans		50-64 ans		65-75 ans		Plus de 75 ans		Total	
Bourget	1,71%	3	2,29%	4	7,43%	13	26,29%	46	30,86%	54	27,43%	48	4,00%	7	23,40%	175
Cryslér	0,00%	0	1,33%	1	10,67%	8	25,33%	19	41,33%	31	20,00%	15	1,33%	1	10,03%	75
Embrun	0,00%	0	1,51%	3	7,54%	15	19,60%	39	28,14%	56	28,14%	56	15,08%	30	26,60%	199
Cornwall	0,00%	0	0,00%	0	0,79%	1	4,72%	6	26,77%	34	43,31%	55	24,41%	31	16,98%	127
Alexandria	1,27%	2	1,90%	3	3,80%	6	12,66%	20	29,75%	47	33,54%	53	17,09%	27	21,12%	158
Limoges	0,00%	0	21,43%	3	7,14%	1	28,57%	4	28,57%	4	14,29%	2	0,00%	0	1,87%	14
Total	0,67%	5	1,87%	14	5,88%	44	17,91%	134	30,21%	226	30,61%	229	12,83%	96	100,00%	748



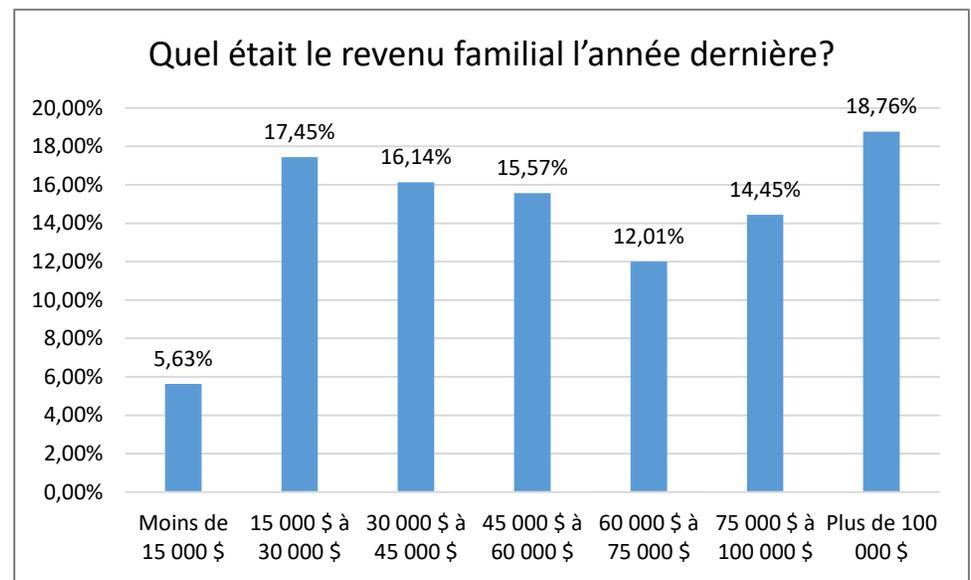
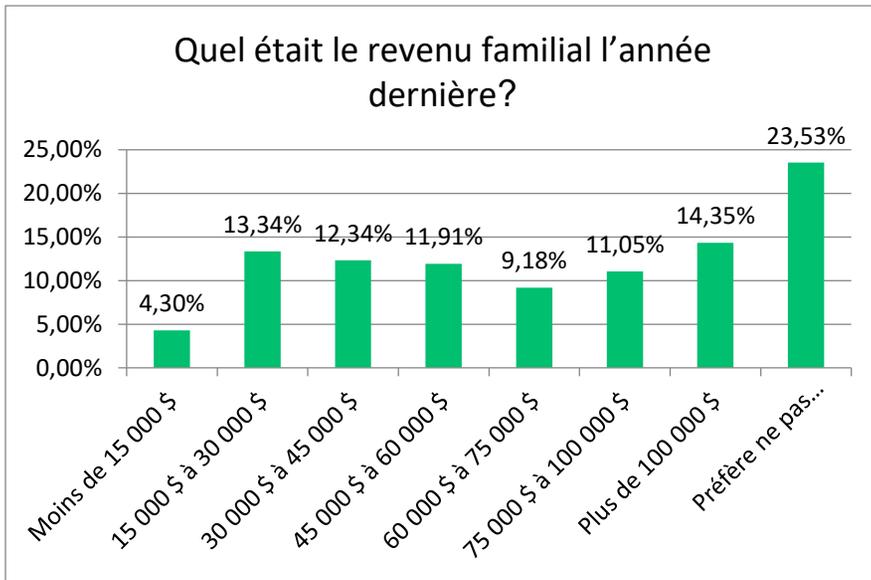
33. Comment identifiez-vous votre genre ?

	Femme		Homme		Intersexe	Transgenre - homme à femme		Transgenre - femme à homme		Bispirituelle	Je ne sais	Je préfère ne pas répondre		Total		
Bourget	65,54%	116	34,46%	61	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	23,54%	177
Cryslér	65,33%	49	33,33%	25	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,33%	1	9,97%	75
Embrun	63,86%	129	36,14%	73	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	26,86%	202
Cornwall	69,60%	87	29,60%	37	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,80%	1	16,62%	125
Alexandria	66,04%	105	33,96%	54	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	21,14%	159
Limoges	64,29%	9	28,57%	4	0,00%	0	7,14%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	1,86%	14
Total	65,82%	495	33,78%	254	0,00%	0	0,13%	1	0,00%	0	0,00%	0	0,27%	2	100,00%	752



34. 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	1,22%	2	9,76%	16	12,20%	20	14,02%	23	11,59%	19	9,15%	15	16,46%	27	25,61%	42	23,53%	164
Crysler	6,41%	5	8,97%	7	2,56%	2	15,38%	12	8,97%	7	11,54%	9	19,23%	15	26,92%	21	11,19%	78
Embrun	4,71%	9	14,14%	27	10,99%	21	8,38%	16	7,85%	15	12,57%	24	21,99%	42	19,37%	37	27,40%	191
Cornwall	2,73%	3	15,45%	17	16,36%	18	14,55%	16	10,00%	11	10,91%	12	4,55%	5	25,45%	28	15,78%	110
Alexandria	6,85%	10	17,12%	25	17,12%	25	10,96%	16	6,85%	10	10,96%	16	6,85%	10	23,29%	34	20,95%	146
Limoges	12,50%	1	12,50%	1	0,00%	0	0,00%	0	25,00%	2	12,50%	1	12,50%	1	25,00%	2	1,15%	8
Total	4,30%	30	13,34%	93	12,34%	86	11,91%	83	9,18%	64	11,05%	77	14,35%	100	23,53%	164	100,00%	697



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