



Suite à un sondage complété en 2009 par les patients de l'ESFCR, nous avons relevé les informations suivantes :

- **81%** des patients confirment avoir une réponse téléphonique en moins de 3 minutes. Cependant, certains d'entre-vous exprime encore avoir de la difficulté à avoir la ligne. Ceci est donc une situation que nous essayons toujours de régler. Il est important de noter que les lundis et les mardis matins sont les temps les plus occupés au téléphone. À cet effet, si votre appel n'est pas une urgence, vous pouvez essayer de téléphoner en après-midi ou en soirée afin de diminuer l'attente.
- **88%** des patients confirment avoir un rendez-vous d'urgence lorsque nécessaire.
- **25%** des patients confirment avoir été à une clinique sans rendez-vous (Walk-in) durant l'année 2008. Il est évident que si vous avez besoin de soins immédiatement, que vous devez l'obtenir; par contre, nous aimerions vous rappeler que notre clinique est ouverte jusqu'à 20h du lundi au jeudi et de 8h30 à 12h30 le samedi.
- **87%** des patients confirment pouvoir avoir un rendez-vous de suivi au temps demandé par leur médecin.
- **95%** des patients trouvent que nos employés sont plaisants et professionnels.
- la majorité des patients trouvent la clinique calme, invitante et propre.
- seulement que **23%** des patients ont visités notre site internet. Nous espérons pouvoir utiliser notre site internet davantage dans le futur pour qu'éventuellement nous puissions cédule des rendez-vous par l'entremise du site internet, ce qui réduira de beaucoup l'attente téléphonique. Si vous avez des suggestions pour notre site internet, s.v.p. nous en informer.



In 2009, we conducted our first ever patient survey. It has taken us a while to collate the responses, but here they are:

- **81%** of patients agree that the telephone is answered within 3 minutes. Nevertheless, many of you said you often got a busy signal and this is something we continue to work on. It is worth pointing out that the highest volume of calls are on Mondays and Tuesdays, so if your call is not urgent, you should find it easier to reach us during the rest of the week or in the evening.
- **88%** of patients say they can get an urgent visit when they need it.
- **25%** of patients went to a walk-in clinic in 2008. Of course, if you need care right away, you should get it; but remember that the clinic is open until 8:00 p.m. Monday to Thursday and from 8:30 a.m. to 12:30 p.m. on Saturday.
- **87%** of patients agree they can obtain a follow-up appointment within the time recommended by their doctor.
- **95%** of patients find the staff pleasant and professional
- the vast majority of patients find the clinic calm, inviting and clean.
- only **23%** of patients had visited our web site. We continue to enhance the information on it and are also looking at adding other functionality in the future including the ability to request an appointment electronically. If you have any suggestions for the web site, please let us know.