

APPENDIX

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE PATIENT

Introduction/ explication de l'objectif de l'appel

« Bonjour M/Mme, je me présente _____. Je suis étudiant/externe en médecine à l'Université Laval affilié(e) aux CHU de Québec. Je vous contacte pour vous proposer de répondre à un sondage téléphonique concernant votre appréciation des consultations téléphoniques survenues durant la période de distanciation sociale due au COVID-19. Avez-vous quelques minutes à m'accorder? »

« Dernièrement vous avez eu un suivi médical avec votre urologue par téléphone. L'objectif de ce questionnaire est de mieux connaître l'expérience des patients d'urologie qui ont eu une consultation téléphonique dans le cadre de la pandémie du COVID-19. Votre opinion et vos commentaires sont précieux pour nous car ils nous permettront d'ajuster nos soins et services afin d'implanter les consultations par télémedecine comme une possibilité de suivi après l'épisode de la pandémie.

Vous êtes entièrement libre de répondre à ce questionnaire et vous pouvez refuser de le faire sans aucune conséquence négative. Si vous acceptez, nous vous assurons que vos réponses seront traitées de façon strictement confidentielle et resteront anonymes. »

« Nous vous remercions de prendre le temps de partager votre expérience avec nous »

1. S'il n'y avait pas eu la pandémie COVID-19, auriez-vous préféré voir votre urologue en personne pour cette consultation?

- Oui
- Non

b) Pouvez-vous nous expliquer pour quelle (s) raison (s) vous auriez préféré (ou n'auriez pas préféré) voir votre urologue en personne? _____

2. Selon vous, le téléphone serait-il un bon moyen pour faire un suivi médical lorsque la personne n'a pas besoin d'être examinée physiquement?

- Oui, tout à fait
- En partie
- Non

Si vous avez répondu « En partie » ou Non, veuillez SVP préciser votre réponse_____

3. Durant la consultation téléphonique, vous êtes-vous senti aussi à l'aise de poser toutes vos questions que si vous aviez été en personne?
 - Oui, tout à fait
 - En partie
 - Non
4. Durant la consultation téléphonique, votre urologue a-t-il pris le temps de répondre à toutes vos questions?
 - Oui, tout à fait
 - En partie
 - Non
5. Durant la consultation téléphonique, votre urologue vous a-t-il donné toutes les informations **dont vous aviez besoin** concernant votre état de santé ou votre médication?
 - Oui, tout à fait
 - En partie
 - Non
6. Les informations concernant votre état de santé ou médication étaient-elles claires et faciles à comprendre?
 - Oui, tout à fait
 - En partie
 - Non
7. Croyez-vous que l'expérience aurait été améliorée si la consultation avait été faite en vidéo conférence?
 - Oui
 - Non
8. En partant de votre domicile, combien de temps cela vous prend-il pour vous rendre à votre rendez-vous en clinique?
 - Moins de 1h
 - Entre 1 et 3h
 - Plus de 3h

Ce délai est-il acceptable pour vous? *(Veuillez préciser votre réponse)*
9. Quel(s) moyen(s) de transport utilisez-vous pour vous rendre à vos rendez-vous en clinique?
 - Voiture personnelle
 - Taxi

- Autobus
 - Transport adapté
 - pied/ vélo
 - Avion
10. Lorsque vous venez voir votre urologue en clinique, avez-vous besoin qu'une personne vous accompagne, entre autre pour vous reconduire?
- Oui
 - Non
11. Devez-vous vous absenter du travail lorsque vous avez un rendez-vous médical avec votre urologue?
- Oui
 - Non
12. Votre accompagnateur doit-il s'absenter du travail lorsque vous avez un rendez-vous médical avec votre urologue?
- Oui, toujours
 - Parfois
 - Non
13. Dans le futur, si l'option était disponible, seriez-vous intéressé à avoir un suivi téléphonique en remplacement à une visite en clinique avec votre urologue?
- Oui, toujours
 - Parfois
 - Non
14. Quelle a été la qualité de la consultation téléphonique que vous avez eue avec votre urologue?
- Excellente
 - Très bonne
 - Bonne
 - Passable
 - Mauvaise
15. Sur une échelle de 1 à 10, veuillez indiquer jusqu'à quel point vous êtes satisfait de la consultation téléphonique avec votre urologue? (*Le chiffre 1 correspond à la plus faible satisfaction possible et le chiffre 10, à la plus grande*) Réponse : _____
16. Avez-vous des commentaires à nous faire au sujet de votre récent suivi médical par téléphone avec votre urologue ou des suggestions pour améliorer l'expérience des personnes qui ont une consultation de suivi médical par téléphone? _____

« Nous vous remercions encore de votre collaboration! »