

Répertoire d'outils

Les indicateurs de l'expérience en soins primaires rapportée par les patients et les patientes

Pour citer ce document : Poitras ME, Perron ME, Roux-Levy, P-H, T Vaillancourt V, Beaulieu, C, Fournier A (2024). *Répertoire d'outils* : Les indicateurs de l'expérience en soins primaires rapportée par les patients et les patientes, Contenu réalisé pour l'Unité SSA Québec.

L'EXPÉRIENCE DE SOINS, C'EST QUOI?

Elle réfère à tout processus (internes et externes) perceptibles par les patients et les patientes qui reçoivent des soins de santé. Cela comprend les expériences subjectives, les expériences objectives et celles liées à l'observation du comportement des professionnels de la santé (interactions patient-professionnel et professionnel-professionnel) au sein du système de santé au cours de tous les épisodes de soins (Holt, 2018; Avlijas et al., 2023).

PREMs

Patient-Reported Experience Measures

Mesures autorapportées par les patients et les patientes qui permettent de connaître la façon dont les gens perçoivent leur expérience de soins.

Toujours abstrait?

Voyez plus d'exemples dans notre capsule de vulgarisation!

Vidéo PREMs



UTILISATION DU RÉPERTOIRE

1. **Identifier** les domaines de l'expérience de soins que vous souhaitez évaluer pour votre milieu (p. ex. l'accessibilité, la communication, l'équité, etc.).
2. **Identifier** les outils de mesure (dans les pages qui suivent) qui couvrent l'entièreté de ces domaines.
3. **S'informer et reconnaître** la qualité des propriétés psychométriques des outils de mesure identifiés à l'aide des explications fournies à la page 3.
4. **Sélectionner** l'outil de mesure qui correspond le mieux à vos besoins en termes de domaines et de qualités psychométriques.
5. **Vérifier** les droits d'accès et d'utilisation pour s'assurer d'une utilisation conforme.

QUALITÉS PSYCHOMÉTRIQUES¹

Plusieurs **composantes** peuvent être utilisées pour évaluer la qualité d'un **outil de mesure**. À l'aide d'analyses statistiques, il est possible de savoir si l'outil est valide et fidèle. Vous trouverez ci-dessous les composantes de la validité et de la fidélité et une brève explication de la façon dont on les mesure et dont on en interprète le résultat.

1) Validité : Capacité d'un **outil de mesure** à mesurer ce qu'il est censé (ici il s'agit de l'**expérience** des soins primaires).

- 1.1) Validité de contenu : le contenu de l'**outil de mesure** reflète bien l'expérience des soins primaires
- 1.2) Validité de construit : mesure de la corrélation (c'est-à-dire le lien) entre les **échelles**, la corrélation entre les **énoncés/items** et la corrélation entre l'**échelle et les énoncés/items**
- 1.3) Validité de critère : le score de l'**outil de mesure** reflète bien celui d'autres outils de mesure de bonne qualité

2) Fidélité : Propriété impliquant qu'un test peut être répété avec le même **outil de mesure** tout en générant le même résultat.

- 2.1) Cohérence interne (α) : jusqu'à quel point tous les **énoncés/items** d'une **échelle** mesurent de façon constante le même **construit**
- 2.2) Test-retest : concordance entre les scores obtenus au premier test et les scores obtenus au 2^e test

Outil de mesure évaluant l'**expérience** des soins primaires rapportée par le patient

(Construit) Accessibilité

(Énoncé/item) Question 1
(Énoncé/item) Question 2
(Énoncé/item) Question 3
(Énoncé/item) Question 4

Échelle de mesure

(Construit) Communication

(Énoncé/item) Question 5
(Énoncé/item) Question 6

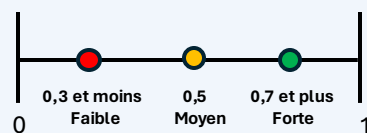
Échelle de mesure

(Construit) Continuité

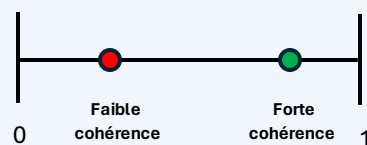
(Énoncé/item) Question 7
(Énoncé/item) Question 8
(Énoncé/item) Question 9
(Énoncé/item) Question 10

Échelle de mesure

²Interprétation du coefficient de corrélation (r) :



³Interprétation de l'alpha de Cronbach (α) :



RESSOURCES

Patient Reported Experience Measures






Outils **spécifiques** pour mesurer l'expérience en soins primaires

1) Component of Primary Care Index (CPCI)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Validité de contenu : pertinence des items évaluée par des experts en soins primaires</p> <p>Corr. inter-échelles : $r = 0,13 - 0,60$ ●●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,68 - 0,79$ ●</p>	<p>Accessibilité Communication Coordination Continuité Intégralité</p> <p>Autres Connaissance du patient</p>	<p>https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/9228916/ (Table 2)</p>	<p>[4] Flocke (1997)</p>
2) Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems – Clinician & Group (CAHPS-CG)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. inter-échelles : $r = 0,30$ ($p < 0,01$) ●●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,77 - 0,89$ ●●</p>	<p>Accessibilité Communication Satisfaction globale Personnel de soutien/professionnels</p>	<p>https://www.ahrq.gov/cahps/surveys-guidance/cg/index.html</p>	<p>[5] Dyer et al. (2012)</p>
3) European Task Force on Patient Evaluation of General Practice Care (EUROPEP)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Inter-items : $r = 0,439 - 0,805$ ●●●</p> <p>Corr. Item-échelle : $r > 0,70$ ●●</p> <p>Validité de critère : 27% et 44% de la variance expliquée par l'outil ●●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,87 - 0,96$ ●●</p> <p>Corr. test-retest : $r = 0,97$ ●●</p>	<p>Accessibilité Communication Continuité Aspects relationnels Soins et services cliniques</p> <p>Autres Information</p>	<p>https://www.yumpu.com/en/document/read/20032561/europep-2006-topas-europe (page 12)</p>	<p>[6] Wensing et al. (2000)</p>











RESSOURCES

4) General Practice Assessment Questionnaire (GPAQ)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
Fidélité Cohérence interne : $\alpha = 0,86 - 0,97$ ●	Accessibilité Communication Continuité Personnel de soutien/professionnels Engagement du patient	http://www.phpc.ca/m.ac.uk/gpaq/files/2014/08/GPAQ-R2.pdf	[7] Mead et al. (2008)
5) General Practice Assessment Survey (GPAS)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
Validité Corr. inter-échelles = $0,10 - 0,83$ ●●● Fidélité Cohérence interne : $\alpha = 0,69 - 0,95$ ●● Test-retest : $r = 0,81 - 0,92$ ●	Accessibilité Communication Coordination Continuité Satisfaction globale Aspects relationnels Compétences prof. Personnel de soutien/professionnels Soins/services cliniques Autres Références	Sur demande (Contacter la revue academic.accessibility@oup.com)	[8] Ramsay et al. (2000)
6) General Practice Patient Survey (GPPS)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
Validité Validité de construit : identification de trois facteurs expliquant 68.3% de la variance (soins infirmiers, soins médicaux et accès)	Accessibilité Satisfaction globale Organisation Soins/services cliniques Autres Temps d'attente	https://www.gp-patient.co.uk	[9] Campbell et al. (2009)

RESSOURCES

7) Generic Short Patient Experiences Questionnaire (GS-PEQ)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Validité de construit : 70% de la Variance du score de satisfaction générale peut être expliquée par le score des autres items</p>	<p>Accessibilité Organisation Engagement du patient Soins/services cliniques</p> <p>Autres Information Mauvais traitement</p>	<p>https://static-content.springer.com/esm/art%3A10.1186%2F1472-6963-11-88/MediaObjects/12913_2010_1610_MOESM2_ESM.PDF</p>	<p>[10] Sjetne et al. (2011)</p>
8) Haddad Patient Satisfaction Questionnaire (Haddad-PSQ-22)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. inter-échelles = 0,43–0,71 </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,83 - 0,94$ </p>	<p>Aspects relationnels Compétences prof.</p> <p>Autres Résultats</p>	<p>https://academic.oup.com/fampra/article/17/1/21/507657?login=false#7861130 (Appendix 1)</p>	<p>[11] Haddad et al. (2000)</p>
9) Health Care Satisfaction Questionnaire (HCSQ)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Inter-échelles : $r > 0,6$ </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,92$  Corr. Test-retest : $r = 0,72$ </p>	<p>Aspects relationnels Organisation Soins/services cliniques</p>	<p>Sur demande (Contacter l'auteur maxime.gagnon@USherbrooke.ca)</p>	<p>[12] Gagnon et al. (2006)</p>

RESSOURCES

10) HowRwe			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Inter-items : $r = 0.39 - 0.71$ </p> <p>Corr. Inter-échelles : $r = 0.60 - 0.74$ </p> <p>Validité de critère :</p> <p>Corr. HowRwe – HowRu : $r = 0.02$ </p> <p>Corr. HowRwe – FFT : $r = -0.53$ </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0.82$ </p>	<p>Organisation</p> <p>Soins/services cliniques</p>	<p>https://bmchealthservices.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-014-0499-z (Figure 1)</p>	<p>[13] Benson & Potts (2014)</p>
11) Improving Practice Questionnaire (IPQ)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Item-sat. globale : $r = 0,78p < 0,001$ </p>	<p>Accessibilité</p> <p>Satisfaction globale</p> <p>Aspects relationnels</p> <p>Personnel de soutien/professionnels</p> <p>Autres</p> <p>Information</p> <p>Résultats</p> <p>Mauvais traitement</p>	<p>Disponible dans l'Appendix 1 à la fin de la référence</p>	<p>[14] Greco et al. (2003)</p>
12) Patients' Experience Survey Instrument			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Inter-échelles : $r = 0,51 - 0,70$ </p> <p>Corr. Item-échelle : $r = 0,67 - 0,84$ </p> <p>Corr. Item-autres échelles : $r = 0,51 - 0,58$ </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,83 - 0,96$ </p>	<p>Accessibilité</p> <p>Satisfaction globale</p> <p>Organisation</p> <p>Personnel de soutien/professionnels</p> <p>Soins et services cliniques</p> <p>Autres</p> <p>Temps d'attente</p>	<p>Sur demande (Contacter la revue https://journals.lww.com/ambulatorycaremanagement/pages/currenttoc.aspx)</p>	<p>[15] Drain (2001)</p>






RESSOURCES

13) Patient Experience with GP Questionnaire (PEQ-GP)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Item-total : $r = 0,631 - 0,851$ ● ●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,774 - 0,960$ ● ● Corr. Test-retest : $r = 0,97$ ●</p>	<p>Accessibilité Satisfaction globale Aspects relationnels Compétences prof. Organisation Personnel de soutien/professionnels Engagement du patient</p> <p>Autres Mauvais traitement</p>	<p>Sur demande (Contacter l'auteur oyvindandresen.bjertnaes@fhi.no)</p>	<p>[16] Bjertnaes et al. (2022)</p>
14) Patients' Experiences with the care provided by Physicians and other healthcare professionals at Hospital Outpatient Departments			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Item-échelle : $r = 0,29 - 0,87$ ● ● ● Corr. Inter-échelles : $r = 0,19 - 0,74$ ● ● ●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,84$ ●</p>	<p>Accessibilité Coordination Continuité Intégralité Organisation Personnel de soutien/professionnels Soins/services cliniques</p>	<p>https://bmcprimcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-019-0935-6#Sec20 (Additional file 1)</p>	<p>[17] Kaitelidou et al. (2019)</p>
15) Patient Feedback Questionnaire (PFQ)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Validité de contenu : 21 des 23 items mesurent un domaine unique ●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,94$ ●</p>	<p>Communication Satisfaction globale Aspects relationnels Compétences prof. Engagement du patient</p> <p>Autres Information</p>	<p>https://static-content.springer.com/esm/art%3A10.1186%2F1471-2288-9-38/MediaObjects/12874_2008_354_MOESM1_ESM.pdf</p>	<p>[18] Chien et al. (2009)</p>

RESSOURCES

16) Patient Satisfaction Questionnaire (PSQ-18)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Inter-échelles : $r = 0,23 - 0,74$ ●●●</p> <p>Corr. Item-échelle : $r = 0,47 - 0,73$ ●●</p> <p>Validité de critère : ●</p> <p>Corr. PSQ-III – PSQ-18 : $r = 0,83 - 1,00$ ●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,64 - 0,77$ ●●</p>	<p>Accessibilité</p> <p>Communication</p> <p>Satisfaction globale</p> <p>Aspects relationnels</p> <p>Compétences prof.</p> <p>Soins/services cliniques</p> <p>Autres</p> <p>Aspects financiers</p>	<p>https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/papers/2006/P7865.pdf</p> <p>(Appendix A)</p>	<p>[19] Marshall & Hayes (1994)</p>
17) Person-Centered Primary Care Measure (PCPCM)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Validité de critère:</p> <p>Corr. PCPCM – WMI : significative ($p = 0,0001$)</p> <p>Corr. PCPCM – PEI : significative ($p = 0,0001$)</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,91$ et $0,95$ ●</p>	<p>Accessibilité</p> <p>Coordination</p> <p>Continuité</p> <p>Intégralité</p> <p>Aspects relationnels</p> <p>Soins/services cliniques</p> <p>Autres</p> <p>Défense des droits</p> <p>Contexte communautaire</p> <p>Contexte familial</p>	<p>https://www.green-center.org/pcpcm</p>	<p>[20] Etz et al. (2019)</p>
18) Primary Care Assessment Survey (PCAS)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. item-échelle : $r = 0,42 - 0,92$ ●●</p> <p>Corr. Inter-échelles : $r = 0,08 - 0,78$ ●●●</p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,81 - 0,95$ ●</p>	<p>Accessibilité</p> <p>Continuité</p> <p>Intégralité</p> <p>Aspects relationnels</p> <p>Soins/services cliniques</p> <p>Autres</p> <p>Confiance</p>	<p>Appendix A à la fin de l'article</p>	<p>[21] Safran et al. (1998)</p>

RESSOURCES

19) Primary Care Assessment Tool (PCAT)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Item-échelle : 0,01 – 0,44 </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,64 - 0,95$ </p>	<p>Accessibilité Coordination Intégralité Aspects relationnels</p> <p>Autres Contexte communautaire Contexte familial</p>	<p>https://publichealth.jhu.edu/johns-hopkins-primary-care-policy-center/primary-care-assessment-tools (Contacter l'auteur)</p>	<p>[22] Shi et al. (2001)</p>
20) Quality of Visit to Family Physician (QVFP)			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité</p> <p>Corr. Item-échelle : $r = 0,70 - 0,86$  Corr. Inter-échelles : $r > 0,48$ </p> <p>Fidélité</p> <p>Cohérence interne : $\alpha = 0,92$ </p>	<p>Accessibilité Aspects relationnels</p> <p>Autres Résultats Barrières et difficultés</p>	<p>https://academic.oup.com/intqhc/article/22/4/294/1842693?login=false#28355465 (Article content)</p>	<p>[23] Marcinowicz et al. (2010)</p>
21) QUALICO-PC Patient Questionnaire			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Non disponible</p>	<p>Accessibilité Coordination Aspects relationnels Organisation Personnel de soutien/professionnels Soins/services cliniques</p> <p>Autres Aspects financiers</p>	<p>Sur demande (Contacter l'auteur w.schafer@nive.nl)</p>	<p>[24] Schäfer et al. (2011)</p>

RESSOURCES

22) TRANSFORMATION primary health care patient experiences survey			
Qualités psychométriques ¹	Construits	Lien vers l'outil	Référence
<p>Validité Corr. Inter-items : Accessibilité : $r = 0,32$ ●</p> <p>Fidélité Cohérence interne : $\alpha = 0,56$ ●</p>	<p>Accessibilité Coordination Aspects relationnels Organisation Engagement du patient Soins/services cliniques</p> <p>Autres Équité</p>	<p>https://chspr.sites.olt.ubc.ca/files/2019/04/TFRM_PtExpSurvey_Fr.pdf</p>	<p>[25] Wong et al. (2019)</p>

RÉFÉRENCES

1. Mokkink LB, Terwee CB, Patrick DL, Alonso J, Stratford PW, Knol DL, Bouter LM, de Vet HC. The COSMIN study reached international consensus on taxonomy, terminology, and definitions of measurement properties for health-related patient-reported outcomes. *J Clin Epidemiol*. 2010 Jul;63(7):737-45. doi: 10.1016/j.jclinepi.2010.02.006.
2. Yergeau, E., & Poirier, M. (2021) *Corrélation dans SPSS à l'UdeS*. <https://sps.espaceweb.usherbrooke.ca/correlation/>
3. Yergeau, E., & Poirier, M. (2021) *Alpha de Cronbach dans SPSS à l'UdeS*. <https://sps.espaceweb.usherbrooke.ca/alpha-de-cronbach/>
4. Flocke S. A. (1997). Measuring attributes of primary care: development of a new instrument. *The Journal of family practice*, 45(1), 64–74.
5. Dyer, N., Sorra, J. S., Smith, S. A., Cleary, P. D., & Hays, R. D. (2012). Psychometric properties of the Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (CAHPS®) Clinician and Group Adult Visit Survey. *Medical care*, 50 Suppl(Suppl), S28–S34. <https://doi.org/10.1097/MLR.0b013e31826cbc0d>
6. Wensing, M., Mainz, J., & Grol, R (2000) A standardised instrument for patient evaluations of general practice care in Europe, *European Journal of General Practice*, 6(3), 82-87, DOI: 10.3109/13814780009069953
7. Mead N, Bower P, Roland M. The General Practice Assessment Questionnaire (GPAQ) - development and psychometric characteristics. *BMC Fam Pract*. 2008 Feb 20;9:13. doi: 10.1186/1471-2296-9-13
8. Ramsay J, Campbell JL, Schroter S, Green J, Roland M. The General Practice Assessment Survey (GPAS): tests of data quality and measurement properties. *Fam Pract*. 2000 Oct;17(5):372-9. doi: 10.1093/fampra/17.5.372
9. Campbell J, Smith P, Nissen S, Bower P, Elliott M, Roland M. The GP Patient Survey for use in primary care in the National Health Service in the UK—development and psychometric characteristics. *BMC Fam Pract*. 2009 Aug 22;10:57. doi: 10.1186/1471-2296-10-57.
10. Sjetne IS, Bjertnaes OA, Olsen RV, Iversen HH, Bukholm G. The Generic Short Patient Experiences Questionnaire (GS-PEQ): identification of core items from a survey in Norway. *BMC Health Serv Res*. 2011 Apr 21;11:88. doi: 10.1186/1472-6963-11-88
11. Haddad S, Potvin L, Roberge D, Pineault R, Remondin M. Patient perception of quality following a visit to a doctor in a primary care unit. *Fam Pract*. 2000 Feb;17(1):21-9. doi: 10.1093/fampra/17.1.21
12. Gagnon M, Hébert R, Dubé M, Dubois MF. Development and validation of the Health Care Satisfaction Questionnaire (HCSQ) in elders. *J Nurs Meas*. 2006 Winter;14(3):190-204. doi: 10.1891/jnm-v14i3a004
13. Benson T, Potts HW. A short generic patient experience questionnaire: howRwe development and validation. *BMC Health Serv Res*. 2014 Oct 22;14:499. doi: 10.1186/s12913-014-0499-z
14. Greco, M., Powell, R., & Sweeney, K. (2003). The improving practice questionnaire (ipq): a practical tool for general practices seeking patient views. *Education for Primary Care*, 14(4), 440–448.
15. Drain M. (2001). Quality improvement in primary care and the importance of patient perceptions. *The Journal of ambulatory care management*, 24(2), 30–46. <https://doi.org/10.1097/00004479-200104000-00005>
16. Bjertnæs ØA, Iversen HH, Valderas JM. Patient experiences with general practitioners: psychometric performance of the generic PEQ-GP instrument among patients with chronic conditions. *Fam Pract*. 2022 May 28;39(3):519-526. doi: 10.1093/fampra/cmab133
17. Kaitelidou, D., Economou, C., Galanis, P., Konstantakopoulou, O., Siskou, O., Domete, S., de Boer, D., Boerma, W. G., & Groenewegen, P. P. (2019). Development and validation of measurement tools for user experience evaluation surveys in the public primary healthcare facilities in Greece: a mixed methods study. *BMC family practice*, 20(1), 49. <https://doi.org/10.1186/s12875-019-0935-6>
18. Chien, T. W., Wang, W. C., Lin, S. B., Lin, C. Y., Guo, H. R., & Su, S. B. (2009). KIDMAP, a web based system for gathering patients' feedback on their doctors. *BMC medical research methodology*, 9, 38. <https://doi.org/10.1186/1471-2288-9-38>
19. Marshall, Grant N. and Ron D. Hays, *The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form (PSQ-18)*. Santa Monica, CA: RAND Corporation, 1994. <https://www.rand.org/pubs/papers/P7865.html>. Also available in print form.
20. Etz, R. S., Zyzanski, S. J., Gonzalez, M. M., Reves, S. R., O'Neal, J. P., & Stange, K. C. (2019). A New Comprehensive Measure of High-Value Aspects of Primary Care. *Annals of family medicine*, 17(3), 221–230. <https://doi.org/10.1370/afm.2393>
21. Safran DG, Kosinski M, Tarlov AR, Rogers WH, Taira DH, Lieberman N, Ware JE. The Primary Care Assessment Survey: tests of data quality and measurement performance. *Med Care*. 1998 May;36(5):728-39. doi:10.1097/00005650-199805000-00012
22. Shi, L., Starfield, B., & Xu, J. (2001). Validating the adult primary care assessment tool. *Journal of Family Practice*, 50, 161–164.
23. Marcinowicz L, Rybaczuk M, Grebowski R, Chlabicz S. A short questionnaire for measuring the quality of patient visits to family practices. *Int J Qual Health Care*. 2010 Aug;22(4):294-301. doi: 10.1093/intqhc/mzq034. Epub 2010 Jun 13. PMID: 20547567.
24. Schäfer WL, Boerma WG, Kringos DS, De Maeseneer J, Gress S, Heinemann S, Rotar-Pavlic D, Seghieri C, Svabli, Van den Berg MJ, Vainieri M, Westert GP, Willems S, Groenewegen PP. QUALICOPC, a multi-country study evaluating quality, costs and equity in primary care. *BMC Fam Pract*. 2011 Oct 20;12:115. doi: 10.1186/1471-2296-12-115
25. Wong, S., Burge, F., Johnston, S., Hogg, W., Haggerty, J. *THE TRANSFORMATION primary health care patient experiences survey in French and English: a technical report*. <https://chspr.sites.olt.ubc.ca/files/2019/05/TRANSFORMATION-Pt-Exp-Survey-2019.pdf>



Les demandes de permissions doivent être adressées à Marie-Eve Poitras (marie-eve.poitras@usherbrooke.ca). Si vous utilisez l'outil, il est apprécié de recevoir vos commentaires afin de pouvoir connaître l'engouement des utilisateurs.