



Stratégies efficaces pour accroître les taux de réponse aux sondages menés auprès des patients après leur sortie de l'hôpital

Pourquoi des taux de réponse élevés sont-ils importants?

Ils peuvent

- Réduire la taille de l'échantillon requis
- Améliorer la qualité de vos données
- Dresser un portrait plus exact de votre population cible
- Minimiser les biais dans vos résultats

Vous pouvez combiner différentes stratégies pour améliorer vos taux de réponse.



Expliquez le contexte

- Dites aux patients
 - Pourquoi vous réalisez le sondage
 - Ce que vous ferez des résultats et à qui les données seront utiles
 - Comment ils pourront voir les résultats (p. ex. fournissez un lien)
 - Ce qu'ils en retireront



Envoyez votre sondage au bon moment

- Conformément aux procédures de sondage, essayez d'envoyer votre sondage aussi près que possible de la date de sortie du patient. (N'oubliez pas que la période de rétablissement n'est pas la même pour tous les patients après leur congé de l'hôpital.) Règle générale, plus les patients reçoivent le sondage près de leur période de séjour à l'hôpital, plus le taux de réponse est élevé.



Faites la promotion du sondage

- Utilisez diverses méthodes pour faire connaître le sondage, comme des affiches à l'hôpital, des notes dans les documents remis aux patients, des mentions à la sortie ainsi que sur le site Web et dans les courriels de l'hôpital. La promotion du sondage communique l'importance de ce dernier et augmente les taux de réponse.



Suscitez un sentiment d'urgence

- Songez à fixer une date limite pour retourner le sondage afin d'inciter les destinataires à y répondre sans tarder au lieu de remettre à plus tard et d'oublier.



Ajoutez un post-it

- Apposez une note manuscrite (post-it) sur la lettre de présentation ou sur le questionnaire pour demander à la personne de répondre au sondage. Ce simple geste peut permettre de doubler le taux de réponse.
 - Vous pouvez utiliser des notes préimprimées qui semblent manuscrites si votre volume de questionnaires est trop important pour que vous puissiez les rédiger à la main.



Simplifiez

- Veillez à ce que le sondage soit clair, court et convivial (nous encourageons l'utilisation de la couleur).
- Fournissez des instructions claires.
- Limitez le nombre d'interactions requises pour répondre au sondage.



Adaptez le sondage à votre population cible

- Assurez-vous que les questions du sondage sont claires et faciles à comprendre pour votre population cible (langage et niveau de lecture appropriés).
- Personnalisez le sondage autant que possible (p. ex. en vous adressant aux patients par leur nom).



Tirez parti de votre image de marque

- Servez-vous de votre image de marque pour établir un lien de confiance et authentifier votre sondage.
- Veillez à ce que votre sondage ait un aspect professionnel.
 - Pour les sondages en ligne, une présentation plus sobre est préférable.



Aide-mémoire



Faites valoir la pertinence du sondage

- Exposez l'objectif et les avantages du sondage et la façon dont les résultats seront utilisés (p. ex. fournissez un lien vers les résultats).



Respectez la confidentialité et le droit à la vie privée

- Indiquez aux répondants si une partie ou la totalité des réponses au sondage demeureront anonymes ou confidentielles.
 - Pour les parties qui ne demeureront pas anonymes et/ou confidentielles, indiquez qui verra l'information fournie et dans quel contexte.
- Dans la mesure du possible, permettez aux répondants de décider s'ils veulent ou non fournir des renseignements identificatoires.



Choisissez la méthode d'administration du sondage

Papier

- Expédiez par la poste, avec demande d'accusé de réception.
- Fournissez des enveloppes de retour affranchies et adressées.

En ligne

- Utilisez un accusé de réception ou le suivi par fichier témoin.

Par téléphone

- Appelez à différents moments de la journée pendant le suivi.



Suivi

- Envoyez plusieurs rappels, accompagnés ou non du sondage.
- Faites un suivi par différents moyens : appel téléphonique, message téléphonique enregistré, courriel, lettre, rappel lors du rendez-vous de suivi.
 - Un suivi téléphonique est plus efficace qu'un suivi postal.