

Avis post-consultation

Une nouvelle source de données de vie réelle pour l'évaluation des pratiques de santé complémentaires

Objectifs

- Il existe un paradoxe avec les pratiques de santé complémentaires : elles souffrent globalement d'un déficit de preuve scientifique notamment du fait des problèmes méthodologiques et du manque de moyens financiers pour les évaluer. Or elles sont très appréciées du public, de plus en plus de français souhaitent les utiliser et les personnes qui les utilisent vantent souvent leur efficacité.
- Il apparaît donc intéressant, en parallèle des études cliniques menées avec des méthodologies classiques, d'utiliser des données de vie réelle pour quantifier la satisfaction des personnes qui les utilisent, et avoir un retour sur leur efficacité perçue.

- Medoucine.com est un site de prise de rendez-vous en ligne pour les pratiques ayant fait l'objet d'études cliniques réussies soit en tant que discipline (ostéopathie, hypnose, réflexologie, shiatsu...) soit par les techniques qu'elles mettent en œuvre (médecine traditionnelle chinoise, sophrologie, naturopathie...).
- Le profil des praticiens référencés sur medoucine.com est vérifié avant la mise en ligne, notamment par une prise de référence auprès de personnes les ayant consultés, ce qui donne un premier retour sur le bénéfice perçu de leur approche.
- A la suite de la consultation, un court questionnaire est envoyé aux personnes pour mesurer la satisfaction. Un premier questionnaire est envoyé le soir-même pour avoir un premier retour de satisfaction, un second 30 jours après pour demander les effets à distance de la consultation.

Nous présentons dans ce poster les résultats de ces questionnaires sur l'avis des personnes ayant consulté des praticiens via une prise de rendez-vous sur Medoucine.com et discuterons les limites méthodologiques et voies d'amélioration pour en améliorer la pertinence en tant qu'outil d'évaluation des pratiques de santé complémentaires.

Matériel et méthodes

- Les données proviennent des demandes d'avis qu'effectue le site medoucine.com pour avoir un retour des personnes ayant consulté un praticien. Les demandes d'avis sont faites via un lien envoyé par SMS et par email. Les formulaires sont gérés par le site Medoucine et les réponses sont stockées dans la base de données de Medoucine.
- Une demande d'avis est envoyée avant la mise en ligne du praticien auprès de personnes qui servent de référence et dont il donne les coordonnées à Medoucine (« avis référence »). Une autre demande envoyée le soir de la consultation (« avis J0 »), sauf si la même personne a déjà consulté ce praticien dans les 30 jours précédant la consultation pour éviter les redites. Une autre demande d'avis est envoyée 30 jours après la consultation (« avis J30 »).
- Les données ont été collectées sur la période allant du 30/07/2018 au 02/03/2019.
- 5534 avis ont été recueillis, sur un total de 16841 formulaires envoyés. Les données évaluées représentent donc environ 33% du total d'avis potentiel (66% des personnes interrogées ne répondent pas au formulaire). Répartition : 2412 « avis J0 » (sur 8462 envoyés, 29% de taux de réponse); 628 avis J30 (sur 4969 envoyés, 13% de taux de réponse); 1568 avis ref-client (sur 2196 envoyés, soit environ 71% de taux de réponse).
- Analyse de texte : Pour l'analyse des réponses textuelles, le logiciel Iramuteq a été utilisé, notamment pour observer la fréquence des mots employés. Certains mots qui ressortaient souvent ont été filtrés car jugés non pertinents pour la question posée ou trop générique (ex : problème, trouble, traitement, ...), et que certains termes pertinents ont été regroupés car ils représentaient des notions similaires (ex : aise et apaisement, détente et calme).

Résultats

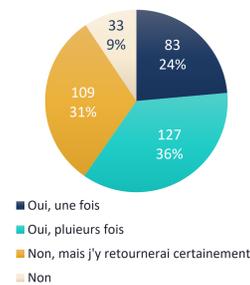
98% des personnes recommandent leur consultation (avis J0)

Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?

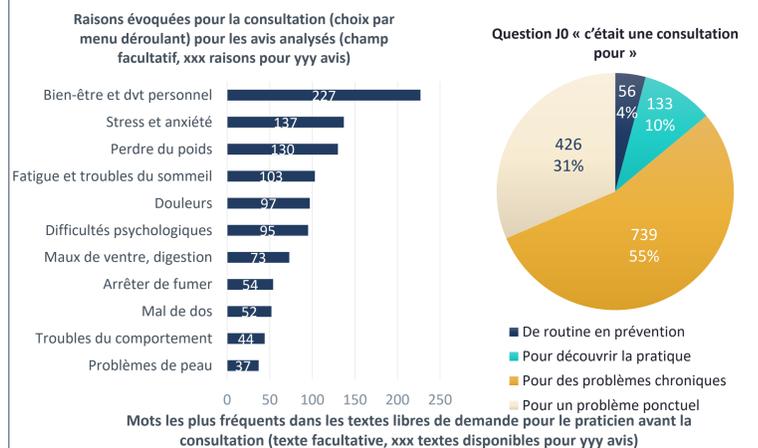


Cette satisfaction est confirmée par le fait que 60% des personnes consultent de nouveau dans les 30 jours (avis J30)

Avez-vous consulté de nouveau ce thérapeute ?

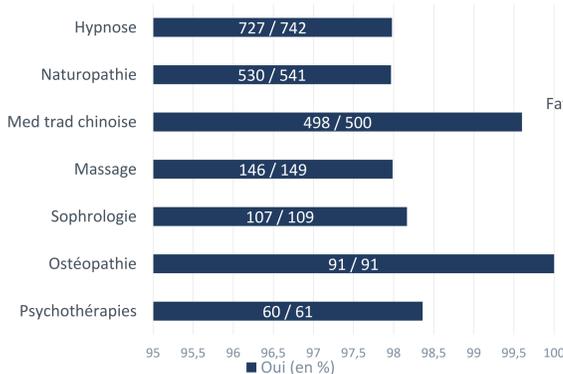


Outre le « bien être et développement personnel », douleurs, stress, perte de poids sont les principales demandes exprimées, la plupart des consultations concernent des problèmes chroniques



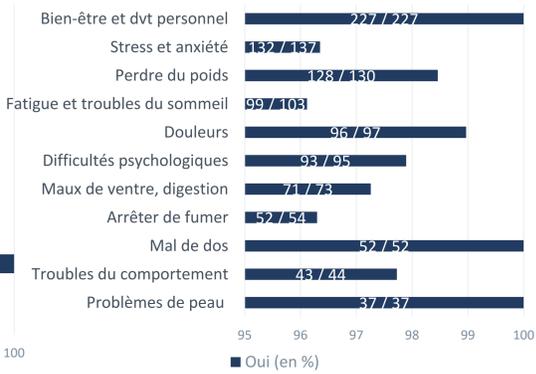
Toutes les pratiques emportent l'adhésion en matière de recommandation (avis J0)

Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?

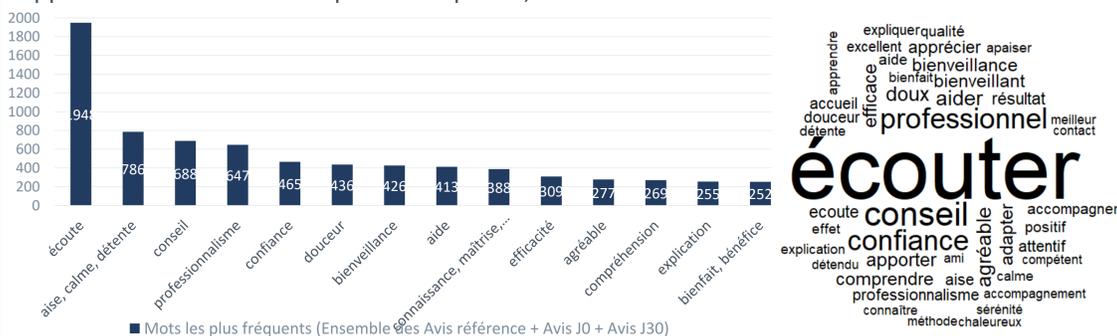


Le taux de recommandation est aussi sensiblement le même pour tous les motifs de consultation déclarés (avis J0)

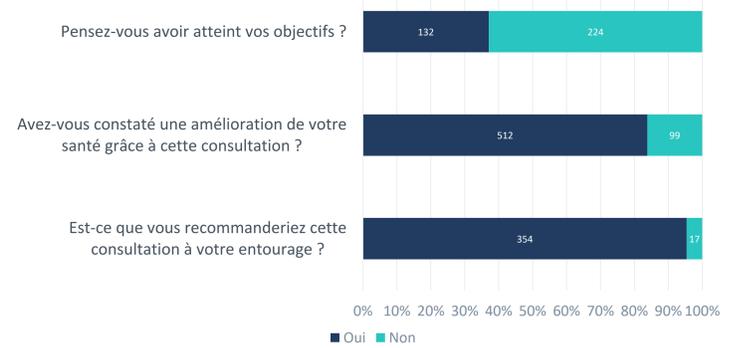
Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?



L'étude des verbatims sur la question « qu'avez-vous pensé de cette consultation » fait apparaître l'écoute comme première qualité, avant la détente et le conseil.



A l'avis J30 (après 30 jours) 37% des personnes ont atteint leurs objectifs, tandis que 96% recommandent leur consultation. 85% ont constaté une amélioration de leur santé, ce qui peut expliquer ce taux de recommandation bien plus élevé que celui de l'atteinte des objectifs.



Conclusion

Cette première étude confirme des taux de satisfaction très élevés (98%) des personnes qui consultent les praticiens en tous cas sur la plateforme Medoucine. Ces taux de satisfaction ne dépendent que très peu de la pratique utilisée ou de la demande exprimée par le consultant. Les demandes les plus fréquentes concernent le « bien être et développement personnel » mais aussi les douleurs, le stress et la perte de poids et la fatigue. Plusieurs milliers de réservations par mois et un taux de réponse de 33% permettent de recueillir rapidement des quantités de données très importants. Nous pourrions ainsi d'ici quelques mois avoir un volume de données suffisant pour affiner les analyses par spécialité et par problématique. Notamment il serait intéressant de savoir si le taux d'atteinte des objectifs, qui est de 37% à J30 augmente plus tard. Nous pourrions également qualifier et objectiver l'amélioration de la santé ressentie par 85% des personnes à J30 via des questionnaires de qualité de vie par exemple et voir si elle se maintient dans le temps. Nous pourrions aussi recueillir systématiquement âge et sexe pour analyser leur impact sur réponses. Enfin une analyse plus fine des verbatims pourrait être réalisée..