

Avis post-consultation sur medoucine.com

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

Objectifs

- Il existe un paradoxe dans le domaine des pratiques de santé complémentaires : elles souffrent 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

Dans la continuité de nos précédents posters nous présentons ici une mise à jour sur les résultats de ces questionnaires sur l'avis des personnes ayant consulté des praticiens via une prise de rendez-vous sur Medoucine.com et discutons des limites méthodologiques et voies d'amélioration pour en augmenter la pertinence en tant qu'outil d'évaluation des pratiques de santé complémentaires.

Matériel et méthodes

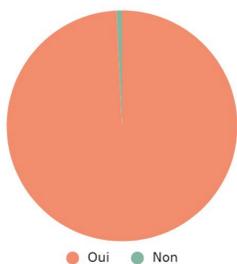
- Les données proviennent des demandes d'avis qu'effectue le site medoucine.com pour avoir un retour de la part des personnes ayant consulté un praticien. Les demandes d'avis sont faites aux consultants via un lien envoyé par SMS et par email. Les formulaires sont gérés par le site et les réponses sont stockées dans la base de données de Medoucine.
- Une demande d'avis est envoyée le soir suivant chaque 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 pour avoir un retour à froid (« avis J30 »). Dans le cas où plusieurs séances sont réservées de façon consécutive (en pratique lorsqu'une prochaine réservation est prévue au moment de demander l'avis J30) alors nous attendons la fin de la série pour n'envoyer l'avis J30 qu'après la prise en charge en cours.

- Les données ont été collectées sur la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 et représentent 92388 consultations sur un ensemble de pratiques complémentaires (ostéopathie, naturopathie, hypnose, sophrologie...).
- A J0, 23435 retours ont été recueillis, sur un total de 92388 formulaires envoyés. Les données évaluées représentent donc environ 25% du total (75% des personnes interrogées ne répondent pas au formulaire). A J30 ce sont 5628 avis qui ont été collectés soit 6% de taux de réponse. Il y a donc beaucoup de réponses mais aussi de données manquantes.
- 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 : séance, thérapeute, consultation ...).

Résultats

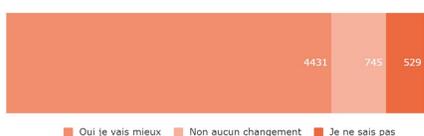
99% des personnes recommandent leur consultation (avis J0, 23365 réponses)

Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?

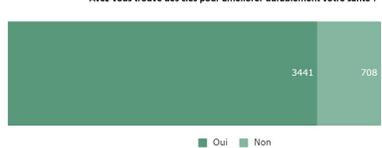


A l'avis J30 (30 jours après la consultation), 79% des personnes ont constaté une amélioration de leur état de santé et 83% estiment avoir trouvé des clés pour l'améliorer durablement

Avez-vous constaté une amélioration de votre état de santé ?

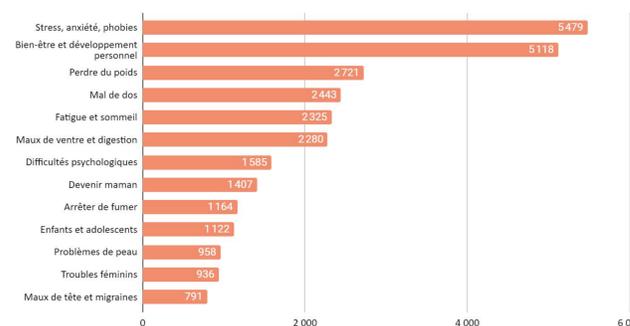


Avez-vous trouvé des clés pour améliorer durablement votre santé ?

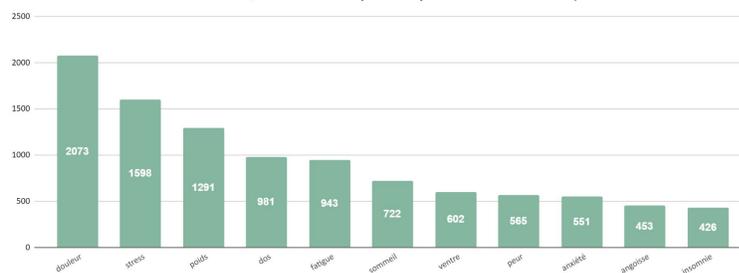


Outre le stress, le « bien être et développement personnel », les douleurs diverses, le sommeil et la perte de poids sont les principales demandes exprimées.

Raisons évoquées pour la consultation (choix par menu déroulant) pour les avis analysés (champs facultatif, 31937 raisons renseignées sur 92388 réservations)



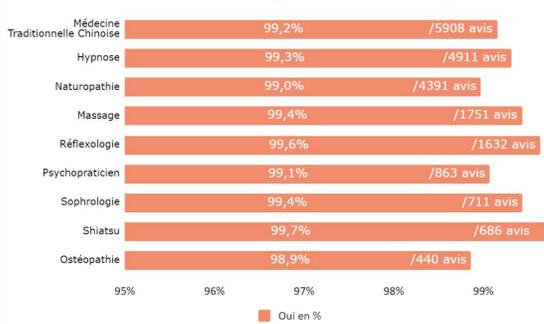
Mots les plus fréquents dans les textes libres de demande pour le praticien avant la consultation (réponse facultative, 15244 textes disponibles pour 92388 réservations)



« Stress, anxiété, phobies » est la raison la plus fréquemment choisie dans le menu déroulant de raison de consultation, mais les mots évoqués et les catégories suivantes parlent plutôt de douleurs, problème, stress, perte de poids, maux de dos et fatigue.

Toutes les pratiques emportent l'adhésion en matière de recommandation (avis J0)
Les recommandations vont de 98,5% à 99,6% (pour les pratiques avec plus de 400 avis)

Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?



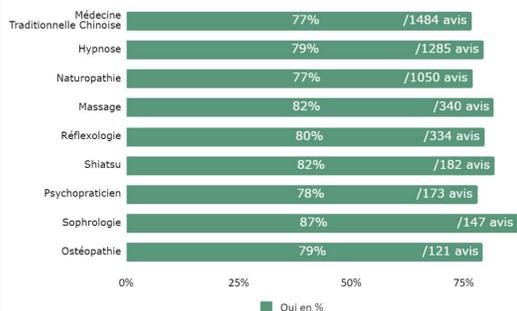
Le taux de recommandation est aussi sensiblement le même pour tous les motifs de consultation déclarés (avis J0) : entre 98,6% et 99,6% pour les principales problématiques

Recommanderiez-vous ce praticien à votre entourage ?



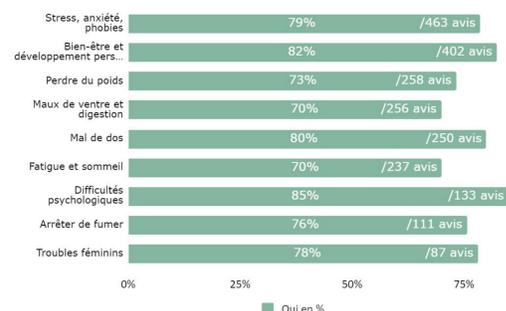
Environ 80% des personnes constate une amélioration de son état de santé, un taux relativement homogène selon les pratiques (avis J30)

Avez-vous constaté une amélioration de votre état de santé ?



Selon les problématiques, 70 à 85% des personnes constatent une amélioration de leur état de santé 30 jours après la consultation (ou une série de consultations)

Avez-vous constaté une amélioration de votre état de santé ?



L'étude des verbatims de réponse à la question « qu'avez-vous pensé de cette consultation ? » fait apparaître l'écoute comme première qualité à l'avis à J0 et les ressentis à l'avis à J30. Le conseil et l'amélioration apparaissent clairement.

Les verbatims à J0 (18493 textes) et à J30 (2741 textes) ont été étudiés à l'aide du logiciel Iramuteq. Certains mots qui ressortaient souvent ont été filtrés car jugés non pertinents pour la question posée ou trop génériques (ex : séance, consultation, thérapeute, ...).

Nous affichons en haut le nuage de mots correspondant aux verbatims J0 et en bas celui à J30.

A J0 c'est l'écoute qui ressort de façon écrasante (10521 mentions, contre 355 mentions pour le mot suivant dans la fréquence d'apparition qui est « conseil »). C'est aussi un des principaux termes employés à J30 mais il arrive en 2^{ème} position (505 mentions contre 569 pour le terme « sentir »).

Les 5 principaux mots utilisés à J0 sont « écouter », « conseil », « recommander », « agréable » et « professionnel ». La confiance n'est mentionnée qu'en 11^{ème} position dans l'ordre des mots utilisés classés par fréquence d'apparition.

A J30, « sentir » « écouter », « recommander » « douleur » « conseil » sont les principaux termes utilisés dans ces textes de feedback, l'amélioration se trouvant tout de même en 7^{ème} position.



Conclusion

Cette étude confirme les taux de satisfaction très élevés (99%) des personnes qui consultent les praticiens sur la plateforme Medoucine, dans la continuité des résultats présentés précédemment. 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 stress, les douleurs, la perte de poids et la fatigue, ainsi que la catégorie « bien-être et développement personnel » qui semble elle-même couvrir un vaste ensemble incluant notamment stress et douleurs. Le faible taux de réponse au questionnaire en particulier 30 jours après la consultation fait que les résultats ne sont pas représentatifs de l'ensemble des personnes ayant consulté, et il est difficile de compléter. En revanche le volume de réservation sur Medoucine permet de recueillir rapidement des quantités de données très importantes qui donnent une indication très intéressante. Nous avons un volume suffisant pour certaines pratiques et problématiques qui permettrait d'approfondir certaines analyses. Il serait également intéressant d'enrichir le questionnaire, par exemple pour objectiver l'amélioration de la santé ressentie par 79% 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. Nous sommes ouverts à toute suggestion de collaboration de recherche, n'hésitez pas à nous contacter à ce sujet ! solange@medoucine.com