



+ 200 000 USAGERS



+ 700 000 VERBATIMS

# OBSERVATOIRE de l'expression et du ressenti DES PATIENTS

*Première édition de l'observatoire de l'expression et du ressenti des patients, mai 2023*



## OBJECTIF

L'observatoire de l'expression et du ressenti des patients a pour but de rendre compte à un instant T de ce qu'expriment spontanément les patients sur leur rapport à la maladie et à l'organisation du système de santé français.

Née d'une réflexion commune entre les sociétés Yakadir, Kap Code et Better World, cette synthèse de leurs expressions à différents endroits et moments de leurs parcours de santé, est réalisée grâce à des outils d'Intelligence Artificielle spécialisés dans l'analyse du langage naturel (NLP/TAL).

Dans ce cadre, plus de 700 000 verbatims exprimés depuis janvier 2022 et issus de plus de 200 000 patients ont été recueillis et analysés pour parvenir aux résultats de ce premier observatoire.





## 3 EXPERTISES COMPLÉMENTAIRES

En associant la culture de l'analyse de l'expérience patient à l'hôpital de Better World, l'expertise d'analyse des discussions sur les réseaux sociaux de Kap Code et la capacité de Yakadir à faire réagir les patients sur de nombreux sujets de santé, notre observatoire est en mesure d'appréhender toutes les dimensions du parcours patient.

Questionnaires de sortie  
et fiches d'événements  
indésirables



Champs libres  
du formulaire e-Satis

**e-Satis**

✓ Votre expérience  
est utile à tous !

**Google**



Avis Clients

Avis et commentaires  
sur les pages Google My  
Business des hôpitaux

Avis et récits de  
vie collectés sur  
l'application  
Yakadir



Mails adressés  
aux hôpitaux

**Better World**

Commentaires sur  
les réseaux sociaux  
des hôpitaux



Commentaires  
sur les réseaux  
sociaux de Yakadir



**Kap Code**  
FROM DATA TO HEALTH



Discussions sur  
les forums santé

Discussions sur les  
réseaux sociaux sur  
des sujets de santé



**yakadir**

## LE SENTIMENT ANALYSIS

Le sentiment analysis est un outil qui nous permet d'évaluer sur une base 100 le niveau de satisfaction générale exprimé par les patients sur un sujet donné.

Plus le chiffre se rapproche de 0, plus le niveau d'insatisfaction est élevé.

À l'inverse, plus celui-ci se rapproche de 100, plus les patients s'expriment sur un sujet de façon positive.



**SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE**



Pour cette première édition de l'observatoire de l'expression et du ressenti des patients, notre objectif est de rendre compte le plus fidèlement et exhaustivement possible des sujets de préoccupation et de discussion des français liés à notre système de santé.

Après avoir analysé plus de 700 000 verbatims issus de plus de 200 000 personnes différentes, et les avoir classés et analysés selon 11 indicateurs clés, nous pouvons affirmer que :

## UNE EXPRESSION QUALITATIVE ET CONSTRUCTIVE

L'expression des Français sur les sujets de santé est très qualitative comme le montrent notamment les moyennes de sentiment analysis très souvent proches de 35. Cela signifie que même s'ils s'expriment le plus souvent pour pointer des manquements et des problèmes, ils le font sur un ton nuancé et de manière construite et argumentée.

Sauf dans certains cas précis, comme celui des retards sur les horaires de consultation par exemple, cette expression n'est ni colérique ni vindicative mais répond à un objectif constructif et altruiste : celui d'améliorer le système.

## BEAUCOUP DE COMPASSION POUR LES SOIGNANTS HOSPITALIERS...

Quand les Français s'expriment sur les soignants hospitaliers, ceux-ci sont régulièrement loués pour leurs compétences, leur dévouement et leur bienveillance, à l'exception de quelques reproches sur la prise en charge globale dans les services d'urgence. Ils éprouvent également beaucoup de compassion, voire de l'admiration parfois, eu égard à leurs conditions de travail qu'ils perçoivent comme nettement dégradées.

## ...MOINS POUR LES SOIGNANTS EN VILLE ET LES ADMINISTRATIFS

En revanche, les Français sont moins dithyrambiques à l'égard des soignants en ville, avec lesquels ils peinent à développer une véritable relation de confiance mutuelle. Par ailleurs, ils ont souvent l'impression d'être dépossédés des choix concernant leur santé et aimeraient être plus acteurs.

C'est envers les personnels administratifs que les Français se montrent les plus critiques, tant la gestion administrative de leur maladie leur est pénible et qu'ils ne trouvent pas les personnels d'une grande aide.

## LA FIN DU MYTHE DE LA SANTÉ GRATUITE POUR TOUS

Les Français ont définitivement fait le deuil de l'idée d'avoir en France une santé gratuite et accessible à tous de façon égalitaire. Qu'il s'agisse des coûts financiers ou des inégalités territoriales d'accès à certains soignants, les usagers expriment une profonde indignation et une colère froide face à une difficulté croissante d'accès aux soins. Une difficulté qui est aujourd'hui la cause de la grande majorité de leurs renoncements aux soins.

## UN SACRIFICE DE TEMPS ET D'ÉNERGIE NON PRIS EN COMPTE

Quand on se plonge dans l'expression des Français sur les sujets de santé, on remarque que les sujets de temps et de charge mentale reviennent très régulièrement, alors qu'ils sont aujourd'hui un impensé de nos organisations de santé.

L'éloignement géographique croissant des soignants, les délais d'attente de plus en plus long, les différentes constantes à suivre soi-même... sont autant d'éléments chronophages qui accaparent et fatiguent les usagers, face auxquels ils se retrouvent seuls.

## LE POIDS DES DISCRIMINATIONS

Enfin, de très nombreux usagers disent avoir vécu au moins un épisode de discrimination avec le corps médical. Pour des raisons d'âge, d'ethnie, de poids ou de genre, beaucoup se plaignent de n'avoir pas été examiné et/ou écouté avec le sérieux suffisant et nécessaire par des médecins guidés par un certain nombre de préjugés.

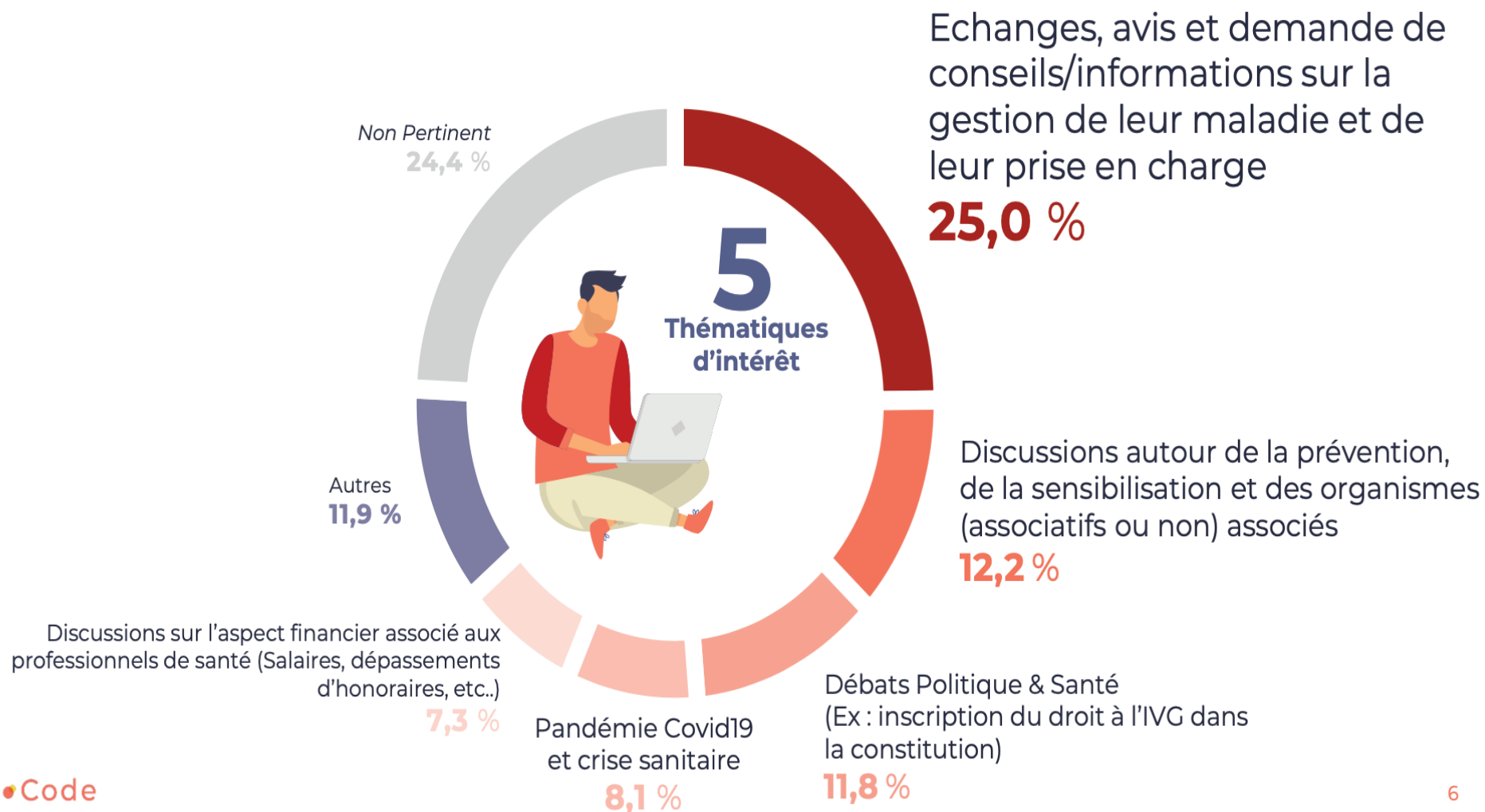


Afin d'explorer toutes les composantes de l'expression et du ressenti des patients, et d'en délivrer une vision la plus exhaustive possible, celle-ci a été segmentée en 11 indicateurs distincts représentant les principaux points de contact et de tension entre les français et leur système de santé.

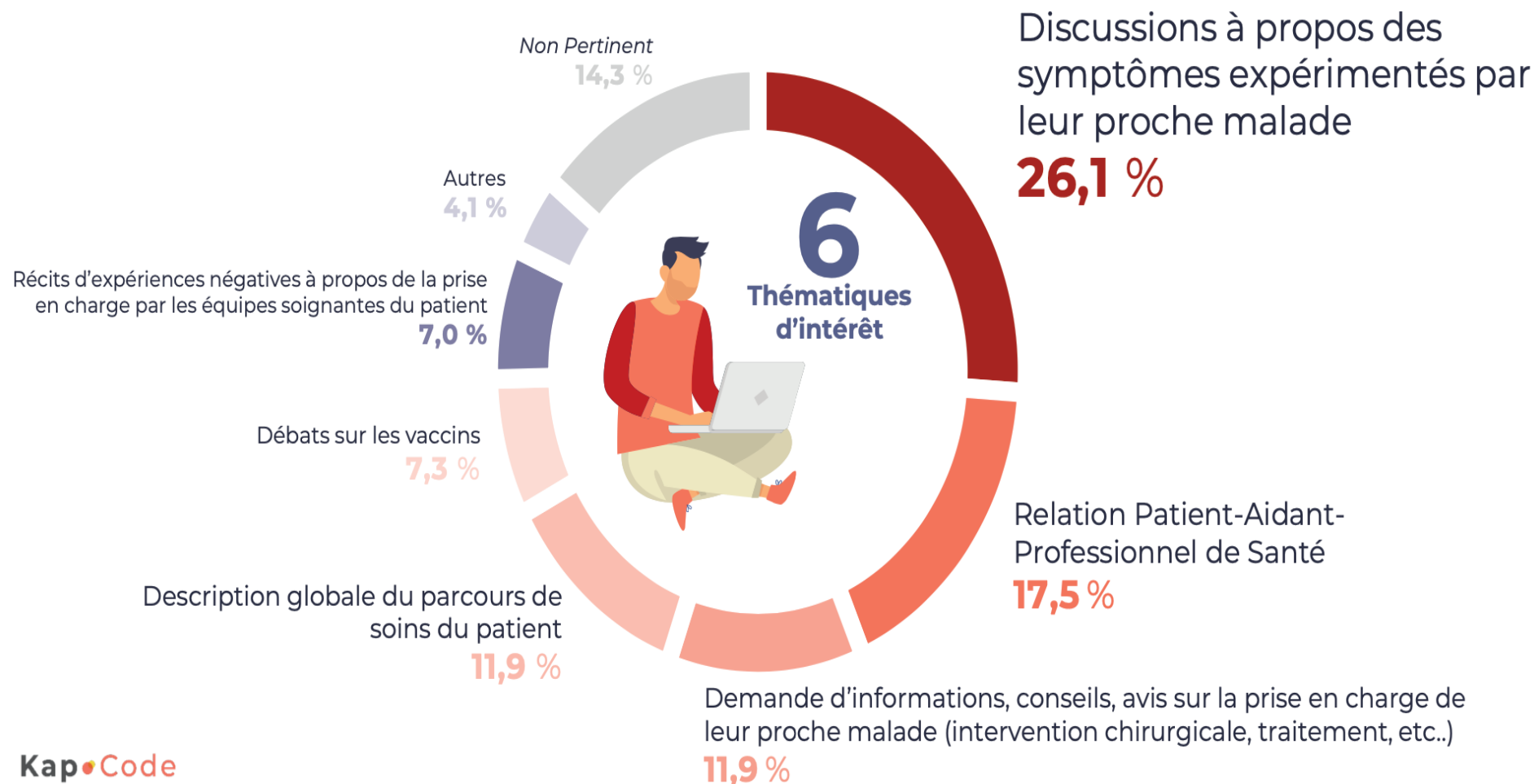
- 9 THÉMATIQUES D'EXPRESSION DES PATIENTS
- 10 THÉMATIQUES D'EXPRESSION DES AIDANTS
- 11-12 SATISFACTION HOSPITALIÈRE
- 13-14 INSATISFACTION HOSPITALIÈRE
- 15-16 ACCESSIBILITÉ ET PROXIMITÉ DES SOINS
- 17-18 IMPACT DE LA MALADIE AU QUOTIDIEN
- 19-20 RELATION SOIGNANT/SOIGNÉ
- 21-22 TEMPS CONSACRÉ À LA MALADIE
- 23-24 VIE PROFESSIONNELLE
- 25-26 REFUS ET RENONCEMENT AUX SOINS
- 27-28 IMAGE DE SOI ET VIE SOCIALE



## Les principales thématiques de discussions des messages de patient



## Les principales thématiques de discussions des messages d'aidant



Cet indicateur recense les sujets de satisfaction les plus évoqués par les patients, classés selon leur prévalence dans les verbatims patients que nous avons recueillis et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction générale. Ici, il s'agit de recenser leurs 5 motifs principaux de satisfaction.

Prévalence du sujet dans les conversations

score de satisfaction

compris entre 0 et 100

39,6% Amabilité, respect et considération



66

Les médecins et les infirmières étaient gentils, professionnels et compétents et ont peut-être sauvé la vie de mon enfant.

14,9% Sérieux et professionnalisme



73

Des compétences humaines et professionnelles qui ne sont plus à démontrer.

14,1% Ecoute et attention



81

Des personnes à l'écoute vraiment rien à dire à ce sujet là.

6,3% Accueil



62

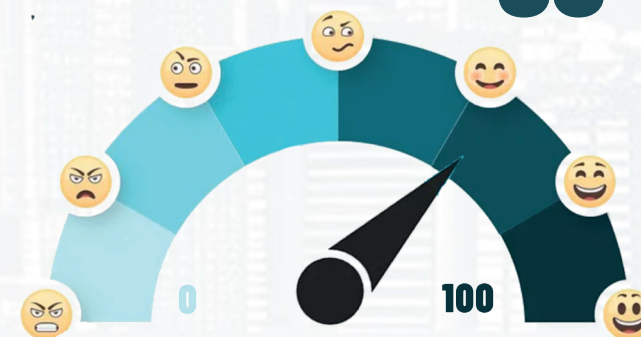
3,5% Disponibilité, réactivité et efficacité



73

69

Les motifs de satisfaction des usagers à l'hôpital concernent tous directement les soignants, qu'il s'agisse de leurs compétences techniques ou de leur capacité d'écoute. Des éloges qui sont directement en lien avec la capacité perçue des soignants à combler les manques de moyens de la structure hospitalière.



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE





Cet indicateur recense les sujets d'insatisfaction les plus évoqués par les patients, classés selon leur prévalence dans les verbatims patients que nous avons recueillis et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général. Ici, il s'agit de recenser leurs 5 motifs principaux d'insatisfaction

Prévalence du sujet dans les conversations

score de satisfaction

compris entre 0 et 100

Devoir payer un parking pour emmener son fils aux urgences d'un hôpital public c'est juste ignoble!

45,9% Interventions, soins et examens



44

15,5% Chambre



39

14,8% Aspects économiques et paiement



26

12,5% Contact par téléphone



22

11,6% Sortie



35

On est jeté dans des chambres d'un autre temps sans avoir de nouvelles.

Très mal accompagnée au niveau de la douleur.

Attendu 20 minutes pour qu'on me raccroche au nez sans prêter d'attention à mon appel.

37

Les coûts, particulièrement ceux de parking, centralisent les critiques des patients, qui expriment aussi un mécontentement quant au suivi et à la qualité des chambres. La disponibilité et l'amabilité du standard téléphonique sont également à revoir selon eux.



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE









Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec l'accessibilité et la proximité de l'offre de soins à laquelle ils ont, ou non, accès. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

## Prévalence du sujet dans les conversations

## score de satisfaction

compris entre 0 et 100

61,7% Délais d'attente pour un rdv médical



39

24,2% Coûts des soins et des déplacements



34

9,7% Disponibilité des soignants



38

2,6% Transports



31

0,4% Parkings



24

0,3% Accès handicapés



39

Les médecins et professionnels de santé devraient être incités à s'installer à la campagne.

J'ai de la chance d'avoir un généraliste et des spécialistes dans ma ville. Mais ma sœur qui habite en zone rurale a du mal à trouver un médecin près de chez elle. Ce n'est pas juste

L'emplacement de la clinique près du centre commercial est très pratique. Je peux faire mes courses juste après mes rendez-vous médicaux

Qu'il s'agisse de déserts médicaux en zone rurale, de spécialistes très difficiles d'accès ou encore de frais de déplacement trop importants, les raisons qui restreignent les usagers dans leurs démarches d'accès aux soins sont nombreuses et diverses.



## Le désert médical s'étend graduellement

Les messages qui portent sur la raréfaction des médecins, particulièrement dans les zones sous-dotées, sont très nombreux.

L'allongement des délais de rendez-vous est la principale conséquence évoquée par les usagers, mais elle n'est pas la seule. Cette raréfaction a aussi comme conséquence un allongement des distances et donc du temps que les patients doivent sacrifier pour accéder aux soins, ainsi qu'une augmentation des coûts de déplacement.



L'analyse de l'expression de grandes masses d'utilisateurs sur un sujet comme celui de l'accessibilité aux soins permet de découvrir la richesse et la complexité de ce sujet.

- Les usagers ne sont pas concernés que par les délais d'attente, mais par de nombreux signaux faibles comme le coût des déplacements, les inégalités d'accès aux services et le capital temps nécessaire.

*Pour les handicapés l'accès aux soins, en fait de façon générale, c'est très mal indiqué, quels sont les cabinets médicaux qui sont accessibles pour les PMR.*

Les usagers continuent de trouver que l'accès aux soins n'est pas pensé pour les personnes à mobilité réduite.

Même avec une bonne mutuelle, les coûts des soins peuvent être élevés. Avec les frais de déplacement cela commence à devenir vraiment coûteux

Les coûts annexes des rendez-vous médicaux (essence, billets de train, garde d'enfant, congés sans solde...) deviennent un sujet de préoccupation majeur pour les usagers.

## La difficulté d'accéder à des spécialistes dans le cadre de certaines maladies

«La plupart des spécialistes de l'endométriose sont dans les grandes villes et il faut parfois 6 mois, 1 an pour avoir un rendez-vous.» Ce message résume une problématique exprimée régulièrement par les malades, celle de l'inégalité d'accès aux soins selon les régions en France. Une inégalité qui ne concerne pas que les délais d'attente, mais aussi la qualité et la pertinence des soins.





Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec leur vie quotidienne et comment celle-ci est affectée par leur maladie, et/ou celle de proches. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

## Prévalence du sujet dans les conversations

## score de satisfaction

compris entre 0 et 100

75,8% Fatigue et douleurs



41

10,1% Alimentation



39

9,7% Freins à l'activité physique



38

2,6% Évolution de la pratique sportive



34

2,5% Perte d'autonomie



41

Je suis neuropsychologue, je rencontre souvent des patients ayant subi un AVC, et quel que soit l'âge cela impact évidemment la vie quotidienne et les performances cognitives

Il est très difficile d'adapter mon alimentation à cause de l'inflation, il est vrai que les légumes les fruits frais tout ça coûte extrêmement cher, ce n'est pas évident

Après le choc d'avoir appris que j'avais une maladie qui ne se soigne pas, j'ai appris à vivre avec mais ce n'est pas facile tous les jours



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE

Apprendre à vivre avec une maladie impose souvent des changements dans la vie des patients qui en souffrent, et si la fatigue et les douleurs est de loin le sujet le plus exprimé spontanément, il ne cache pas pour autant l'existence de nombreux signaux faibles qui permettent de mieux appréhender le quotidien des usagers.







Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec les interactions entre soignants et soignés, et la relation de confiance entre eux. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

## Prévalence du sujet dans les conversations

## score de satisfaction

compris entre 0 et 100

46,9% Discrimination



40

21,8% Confiance dans le système de santé



38

10,7% Écoute du patient et de ses choix



38

10,4% Qualité de la relation



39

8,3% Liberté d'expression

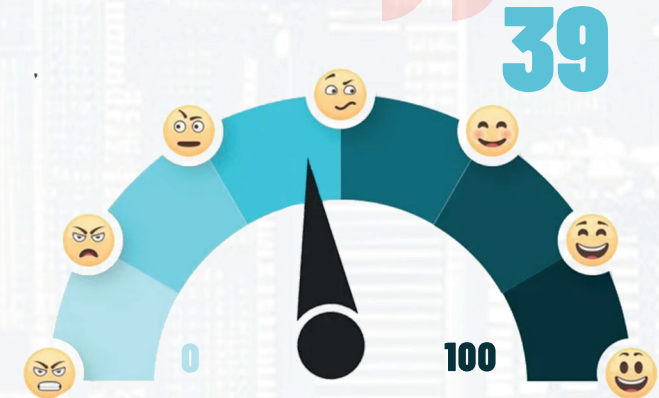


37

Je ne me sens pas en confiance avec mon médecin. Il semble toujours pressé et je ne suis pas sûr qu'il écoute vraiment ce que j'ai à dire.

J'ai l'impression que mes préoccupations et mes opinions ne sont pas prises en compte. Je me sens exclu des décisions concernant mes soins.

Mon médecin semble plus intéressé par ma maladie que par moi en tant que personne. Je ne suis pas qu'une liste de symptôme



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE

Si l'expression des patients à l'égard des soignants à l'hôpital est globalement très positive, celle à l'égard des soignants en ville est nettement plus contrastée.

Il en ressort notamment un manque de confiance, de sérénité et d'humanité dans la relation qui interroge sur les causes de cette distance entre le patient et son médecin.





## Des patients victimes de préjugés coriaces

Âge, poids, genre, ethnie... De nombreux patients disent avoir été victimes des préjugés de membres du corps médical.

Des préjugés qui ont des conséquences sur leur prise en charge, puisqu'ils ressentent que ces soignants ne les prennent pas au sérieux et ne voient leurs symptômes qu'à travers l'une ou l'autre de ces caractéristiques.

Un sentiment qu'ils disent d'ailleurs avoir du mal à faire entendre, faute d'espaces où le faire au sein du système de santé.



Quand on laisse la parole aux patients quant à la relation qu'ils entretiennent avec leurs soignants, spontanément le sujet qui ressort le plus et celui des différentes discriminations qu'ils disent avoir subies.

Un exemple criant parmi d'autres des nombreuses scories qui brouillent la relation de confiance entre le soignant et son patient, qui se cumule à un manque de sensibilité, de prise en compte des choix et des préférences des patients et d'éventuelles difficultés de compréhension.

J'ai du mal à m'exprimer librement lors de mes rendez-vous. Je me sens souvent jugé quand j'exprime mes inquiétudes, ce qui me fait hésiter à partager mes vrais sentiments.

La peur et l'appréhension du jugement reviennent très régulièrement dans les sujets qui parasitent la relation entre soigné et soignant.

Certains médecins considèrent un patient comme un patient parmi tant d'autres, pourtant nous en tant que famille c'est notre être cher qui est touché et c'est bien plus qu'un simple patient.

Le sentiment que les médecins manquent parfois d'humanité et de sensibilité face à leurs patients revient régulièrement dans l'expression des patients.

## Un besoin réel de mieux comprendre l'expression des médecins

Un nombre significatif de patients exprime sous le couvert de l'anonymat ou du pseudonymat une vérité qu'ils n'osent pas avouer en public ou à leur médecin : ils ont régulièrement du mal à comprendre ce que leur dit leur médecin et n'osent pas lui dire. En cause, l'utilisation d'un jargon médical et de tournures de phrases trop éloignées de l'expression orale quotidienne des patients.





Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec les interactions entre soignants et soignés, et la relation de confiance entre eux. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

## Prévalence du sujet dans les conversations

## score de satisfaction

compris entre 0 et 100

46,2% Délais d'attente pour un rdv médical



39

36,7% Attente pour avoir accès à un spécialiste



39

8,7% Gestion administrative



38

4,5% Charge mentale



36

4,5% Renoncement aux soins



41

4,5% Respect des horaires



26

Parvenir à s'occuper au mieux de soi et de sa maladie demande une ressource essentielle : le temps. Un temps qui est souvent précieux et bien difficile à trouver pour les malades, qui vivent d'autant plus mal de devoir le perdre par moments.

Gérer ma maladie chronique est un travail à plein temps. Entre les rendez-vous médicaux, la prise des médicaments, les documents administratifs, et la surveillance des symptômes, cela prend beaucoup de mon temps et de mon énergie.

Il y a plusieurs associations dans les villes qui peuvent aider les personnes dans leurs démarches administratives via Internet ou courrier









Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec l'articulation entre les contraintes de la maladie et les différents aspects de la vie professionnelle. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

Prévalence du sujet dans les conversations

score de satisfaction

compris entre 0 et 100

42,5% Peur de perdre son travail



46

17,5% Conciliation travail et maladie



27

17,5% Discrimination



20

15% Stress lié au travail



33

3% Remise en question des choix vie/carrière



8

2,5% Estime de soi professionnelle



20

2,5% Absentéisme



27

Être malade au travail c'est aussi passer pour quelqu'un de fainéant parfois car les gens ne comprennent pas les maladies chroniques.

Je n'ose pas parler de ma maladie au travail, car j'ai peur de perdre mon emploi. Certains jours c'est très compliqué et ça me stress énormément, ce qui n'arrange pas les choses



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE

L'articulation entre le travail et la maladie est souvent compliquée à trouver pour les malades et leurs employeurs, renforcée par le poids des non-dits et de la peur de s'ouvrir.





## Maladie et travail, une question d'entourage ?

Ce qui ressort de l'analyse des verbatims liés à la maladie et au travail, c'est qu'ils sont très régulièrement associés à d'autres personnes : proches ou collègues/supérieurs.

Les malades expriment assez rarement des difficultés à faire leur travail. Ce qu'ils expriment massivement, en revanche, ce sont les conséquences sociales et familiales qui découlent de la relation maladie/travail, avec les préjugés et les tensions interpersonnelles qui peuvent souvent en découler.



Concilier travail et maladie est un sujet très délicat pour les malades, comme l'attestent les niveaux de sentiment analysis très bas des sous-sujets de cette catégorie.

C'est une situation génératrice d'angoisse et d'anxiété qui fragilise les salariés qui s'isolent de plus en plus, de peur d'en parler. Pourtant un nombre conséquent de témoignages tendent à montrer que communiquer et être transparent sur sa maladie auprès de ses proches et de son employeur conduit le plus souvent à des effets bénéfiques pour les malades dans cette situation.

*A cause de ma maladie, j'ai dû repenser tous mes projets de carrière. Ça fait mal, mais heureusement que mon mari, mes enfants et ma famille comprennent et m'accompagnent*

Concilier travail et maladie, cela se fait rarement seul et les malades qui y parviennent disent généralement y parvenir grâce au soutien de leurs proches.

*J'ai de la chance d'avoir un bon patron, on a beaucoup discuté, et on a adapté le temps de travail, et mes conditions de travail, pour éviter tous les travaux trop difficiles. J'ai dû faire de nouvelles formations.*

Si plusieurs témoignages expriment un soulagement après avoir prévenu leur employeur, ils restent nettement plus nombreux à avoir peur de le faire.

## La maladie, un événement qui amène à repenser son rapport au travail

*Lors de la survenue de la maladie, les patients expriment un choc et le besoin de faire un point sur leur vie, et repensent leurs priorités. Parmi elles, le travail est la plus citée, avec souvent la volonté de faire passer son ambition et sa carrière après ses proches ou d'autres projets personnels.*

Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec les raisons qui poussent les usagers à se détourner des offres de soins conventionnelles. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

Prévalence du sujet dans les conversations

score de satisfaction

compris entre 0 et 100

34,6% Raisons financières



36

26,9% Manque de temps



43

8% Peur de la douleur



41

7,7% Manque de confiance dans les soignants



30

7,6% Peur des effets secondaires



36

7,2% Manque d'accessibilité du traitement



34

7% Alternatives de médecine parallèle



49

Je n'étais pas d'accord avec le plan de traitement proposé par mon médecin. Je pensais qu'il était trop agressif et j'ai préféré chercher un deuxième avis.

Je n'ai pas toujours confiance en mon équipe de soins. Parfois, je sens qu'ils ne prennent pas mes inquiétudes au sérieux ou qu'ils sont trop pressés pour m'écouter attentivement.

J'ai décidé de ne pas poursuivre mon traitement, car j'ai entendu des histoires effrayantes sur les effets secondaires et je ne veux pas risquer d'aggraver ma situation.



SCORE DE SATISFACTION GÉNÉRALE

Les raisons des renoncements aux soins sont multiples et impliquent aussi bien des raisons pratiques et matérielles que des choix de vie ou encore idéologiques.



## Refus de soins : une question de coût avant tout ?

Pris dans les tracas et les obligations du quotidien, les français déclarent régulièrement faire passer leur santé au second plan, que ce soit principalement par manque de temps ou de moyens financiers.

Car c'est bien selon eux le manque de praticité et la barrière financière qui les éloignent le plus souvent de l'offre de soin. Une réalité d'autant plus présente chez les parents, les mères particulièrement, qui font passer leurs besoins de santé après ceux de leurs enfants.

L'expression des patients sur le sujet du renoncement aux soins vient battre en brèche l'image d'Épinal selon laquelle la santé serait gratuite et accessible à tous en France.



Les patients expriment massivement à la fois un problème de coût mais aussi un manque de temps pour réussir à concilier les soins dont ils auraient besoin avec les contraintes de leur vie quotidienne.

Ils sont également un nombre significatif à dévier des parcours de santé classiques en optant pour des médecines alternatives, par confort, idéologie ou suite à une déception avec des traitements médicamenteux précédents.

Après avoir réfléchi, j'ai opté pour des traitements alternatifs. Cela me convient mieux et me fait me sentir plus en contrôle.

Les médecines alternatives sont de plus en plus adoptées par les patients, notamment dans le but de reprendre le contrôle et d'être acteurs de leur santé.

Entre le coût des traitements et des rendez-vous et le temps que je dois prendre hors du travail, c'est très difficile de recevoir les soins dont j'aurais besoin.

Les problématiques de temps et d'argent sont celles qui reviennent le plus souvent dans l'explication des cas de renoncement aux soins.

## Vers une normalisation des médecines alternatives

S'il ne s'agit pas d'un raz-de-marée, une part non négligeable de patients déclare avoir recours à des médecines alternatives en lieu et place de traitements pharmaceutiques ou d'autres soins conventionnels. Si certains précisent les utiliser pour marquer une rupture avec la médecine classique en laquelle ils n'ont plus confiance, la majorité y a recours en complément quand les traitements sont défaillants ou parce-qu'elle représente un moyen de redevenir acteurs de leur santé.





Cet indicateur recense les sujets les plus évoqués par les usagers quand ils s'expriment sur des sujets en lien avec la perception que les malades ont d'eux-mêmes et comment cela affecte leur relation aux autres. Les sujets sont classés selon leur prévalence et adossés à chaque fois d'une mesure de sentiment analysis représentant leur niveau de satisfaction général.

## Prévalence du sujet dans les conversations

## score de satisfaction

compris entre 0 et 100

L'impact de ma maladie sur ma sexualité est extrêmement stressant et c'est difficile de parler de mes problèmes sexuels avec mon partenaire

27% Regard des autres

43

22,4% Charge émotionnelle des proches

37

Oui, je ressens énormément être un poids pour les autres, c'est quelque chose que je n'arrive pas à accepter. J'ai l'impression de gêner, l'impression d'abuser, même si je suis plutôt bien entouré

19,4% Maintien des activités et loisirs

39

Depuis que je suis malade, je sens que les gens me regardent différemment.

16,2% Impact psychologique des changements corporels

39

C'est comme s'ils ne savaient pas comment réagir ou quoi dire, et cela me fait me sentir encore plus isolé

14,8% Stigmatisation liée à la maladie

35

Conserver une image de soi positive et maintenir au mieux une vie sociale et familiale active est un défi souvent compliqué à relever quand survient la maladie. Y faire face demande de franchir de nombreux obstacles.









Point presse Yakadir, Kap Code et Better World:

**Mardi 23 mai 2023 à 9h45**

Salon Santexpo, Paris Expo Porte de Versailles, Hall 1, *Stand Future4Care*



Depuis 2018, HEROIC santé s'emploie à développer des solutions pour libérer la parole des patients au service du changement positif. En 2023, l'entreprise lance une nouvelle application mobile de participation citoyenne en santé : Yakadir, avec l'ambition de faire de la démocratie en santé une réalité



Fondée en 2017, Better World est spécialisée dans la collecte et le traitement par Intelligence Artificielle des retours des usagers (patients, résidents,...) et des professionnels (soignants,...). La santé représente la majorité de leur activité ; ils comptent aujourd'hui parmi leurs clients plus de 600 établissements sanitaires et médico-sociaux, en France et en Europe



Depuis 2017, Kap Code est spécialisée en analyse médicale des réseaux sociaux et participe à son échelle à une meilleure prise en compte de la voix du patient au quotidien avec Detec't, un outil de medical social media listening basé sur des méthodes d'intelligence artificielle et de text mining.

**Demandes d'interviews, visuels et confirmation de présence au point presse auprès du service de presse Yakadir :**

Amélie Dupire | +33(0) 6 40 19 59 75 | [amelie@marjorierousseau.com](mailto:amelie@marjorierousseau.com)

Marjorie Rousseau | +33(0)6 43 17 42 70 | [pr@marjorierousseau.com](mailto:pr@marjorierousseau.com)