



Analyse des Sentiments des patients en France

Roxane Girault, Marie Tapia, Chafiaa Challal - M2 DSS

Objectif

- Analyser les commentaires des patients trouvés sur internet sur les hôpitaux pour **comprendre leur niveau de satisfaction** et **identifier les domaines à améliorer**

Web scraping



Parisienne 12
10/04/2024

Peut mieux faire, respect des patients ★★☆☆☆

😊 D'avoir reçu les soins nécessaires à mon état merci aux médecins

☹️ L'attitude du personnel, on ne sait si ce sont des infirmières, infirmiers, rien ne les distingue des autres personnes officiant dans les chambres à part le personnel de nettoyage, et pour les autres, une seringue ou autre ustensile, un uniforme ou une insigne serait bienvenu pour les identifier ; je regrette aussi la familiarité que se permettent certains soignants, ce qui m'a beaucoup choquée, ils ne savent pas garder leur distance.

Cardiologie et maladies vasculaires

✓ Cet avis est vérifié par Hospitalidée

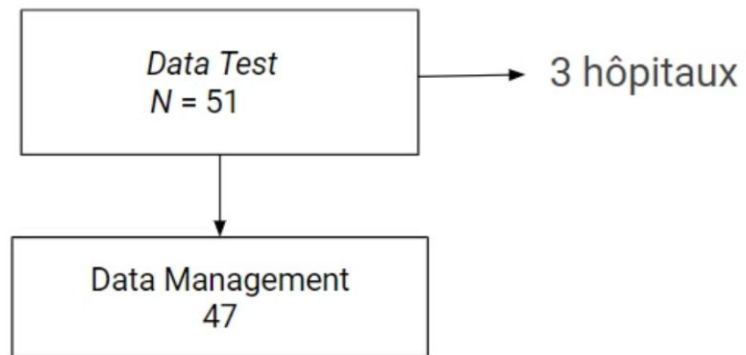
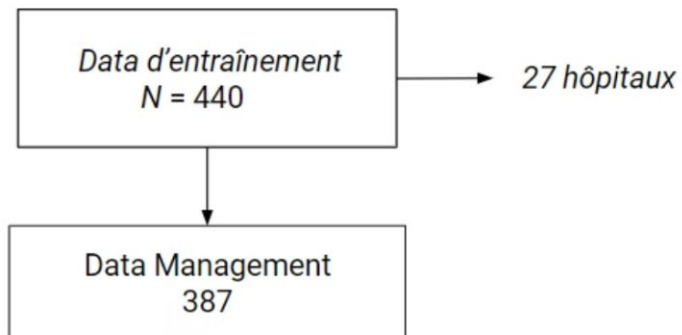
Collecte des Données

Les avis sont scrappés à partir du sites web Hospitalidee utilisant Selenium et BeautifulSoup.

Classificaton des Avis

Les avis sont déjà classés en deux catégories : positifs et négatifs.

Données





Analyse de Sentiment avec mBERT

1

Préparation des Données

Nettoyage des données et les stopwords sont retirés pour faciliter l'analyse + tokenisation

2

Entraînement du Modèle

Le modèle mBERT est entraîné sur les données d'avis pour classifier les sentiments en positif et négatif.

3

Évaluation du Modèle

Le modèle est testé sur des données indépendantes pour valider ses performances.

Analyse Complémentaire avec TextBlob

Analyse de Sentiment TextBlob

TextBlob est utilisé pour une analyse de sentiment supplémentaire, fournissant des scores allant de -1 (très négatif) à 1 (très positif).

Comparaison des Résultats

Les résultats de l'analyse TextBlob sont comparés à ceux du modèle mBERT pour une meilleure compréhension des avis des patients.

Triangulation des Insights

La combinaison des deux approches permet d'obtenir une vision plus complète et fiable du niveau de satisfaction des patients.

html

Identification des Domaines à Améliorer

1

Nuage de Mots

Un nuage de mots est généré à partir des commentaires négatifs pour identifier les principaux sujets de mécontentement.

2

Thèmes Récurrents

Les mots les plus fréquents dans les avis négatifs révèlent les domaines où les hôpitaux doivent se concentrer pour s'améliorer.

3

Informations Précieuses

Prioriser les efforts d'amélioration de manière ciblée.



Limites



Données

L'analyse de sentiments a été réalisée seulement sur la 1ère page d'avis des hopitaux

Amélioration Continue

Plus de données et besoin de mises à jour continues

Conclusion

1

L'analyse de sentiments des avis patients permet de mieux comprendre leurs perceptions, et d'identifier les domaines à améliorer.

2

Cet algorithme peut-être utilisé pour classer les commentaires des patients directement sur le sites des hopitaux



Merci de votre attention !