



**Pharma Système Qualité**

Certification ISO 9001 / QMS Pharma ®

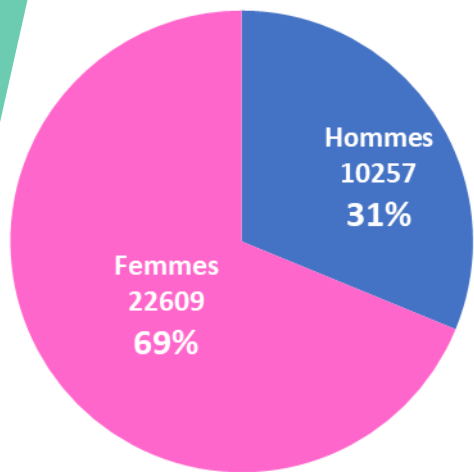
# Les attentes de 33 000 patients-clients en pharmacie

Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction PHSQ 2018

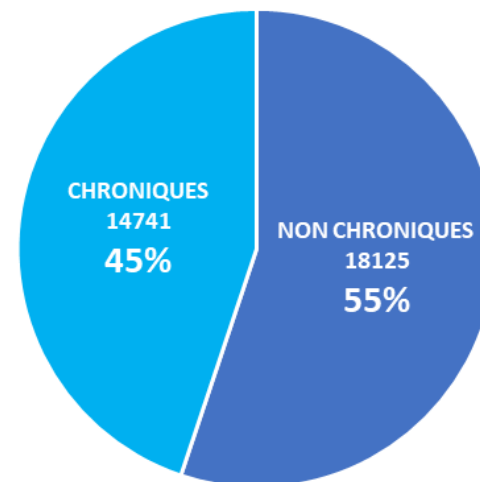
# Présentation de la 3<sup>ème</sup> enquête triennale de Pharma Système Qualité

- Du 11 au 31 octobre 2018
- 942 pharmacies engagées dans la certification ISO-QMS sur tout le territoire, toutes typologies (CA, localisation, ...)
- Différents supports :
  - questionnaire papier rempli sur site,
  - tablette sur site
  - réponse en ligne via lien sur mail ou par SMS (garantie de réponses indépendantes) ou via QR code sur site
- 32 865 réponses
- Collecte et agrégation des résultats par la société InAdvans

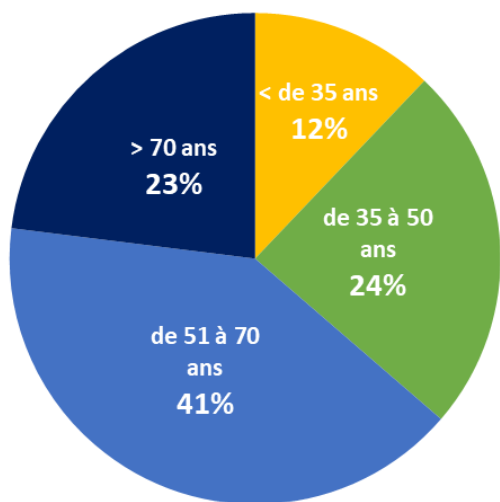
# Profil des répondants de l'enquête représentatifs de la population officinale



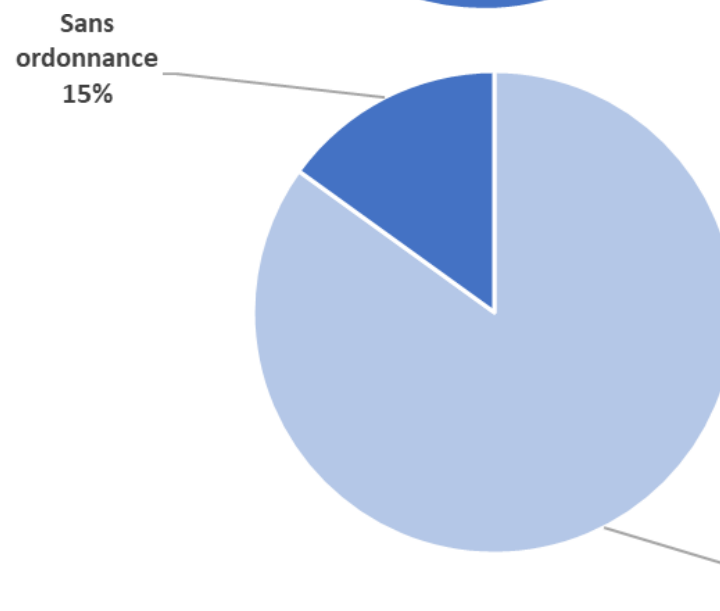
Surreprésentation féminine



Légère prévalence de non chroniques



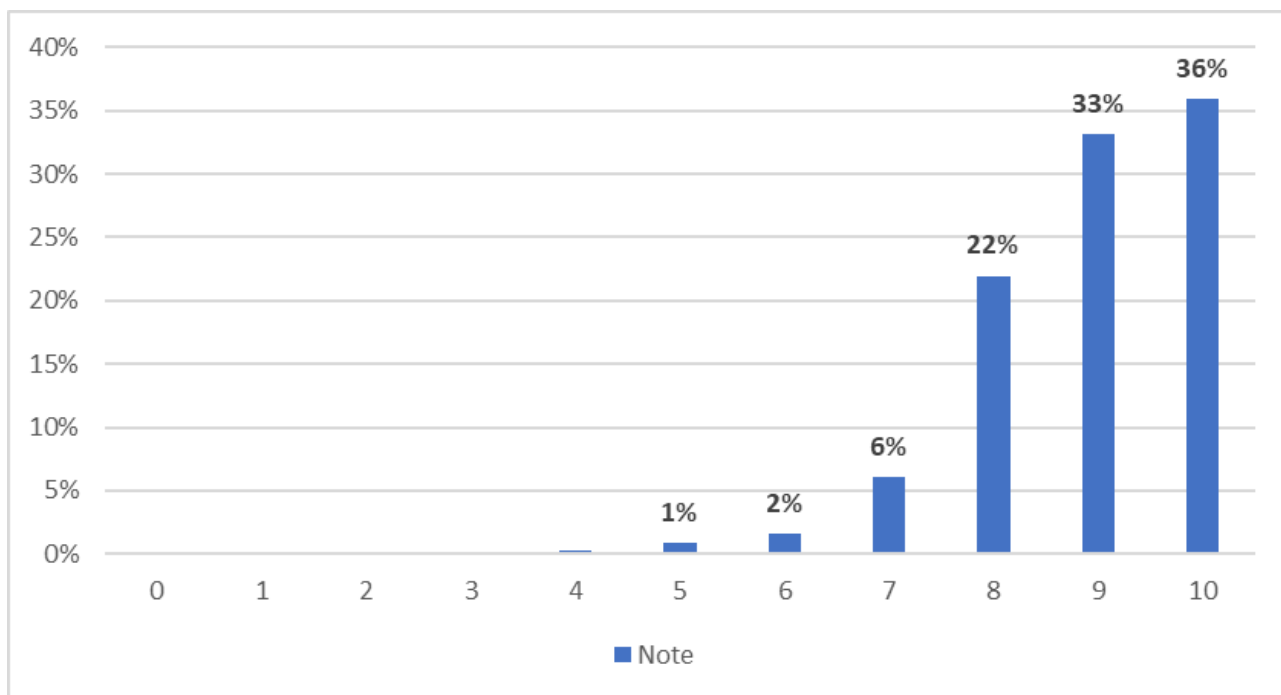
Patients plutôt âgés



Plus souvent avec une ordonnance



# Un plébiscite pour les pharmaciens : les clients-patients sont très satisfaits de leur pharmacie



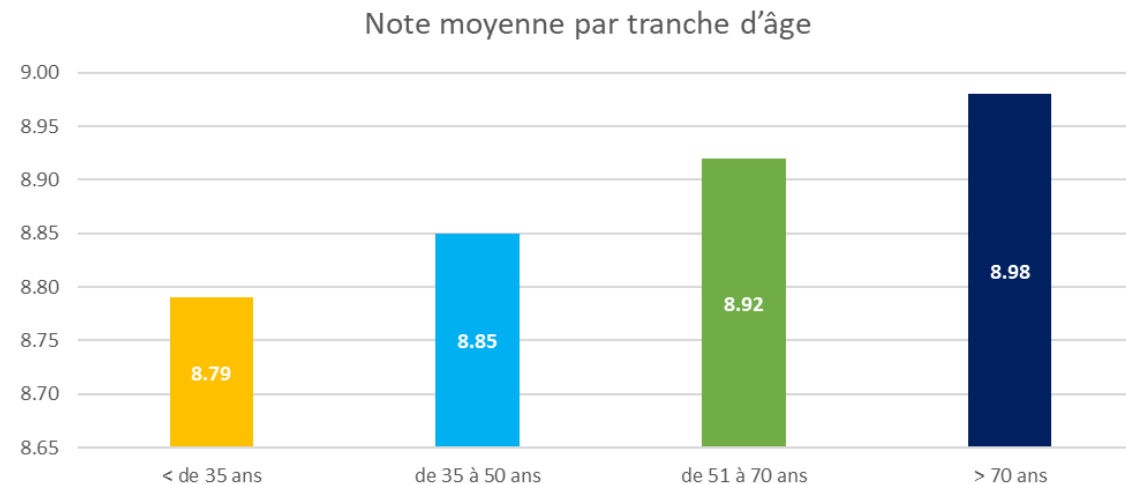
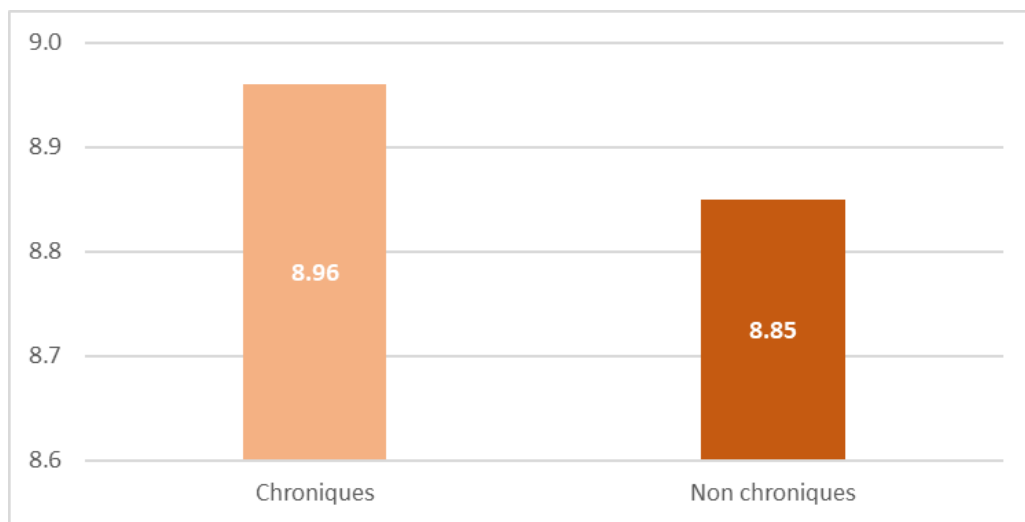
**97%** leur ont donné une note  
entre 7/10 et 10/10  
Note moyenne **8,9/10**

Le pharmacien, professionnel de santé très apprécié



# Un plébiscite pour les pharmaciens : les clients-patients sont très satisfaits de leur pharmacie

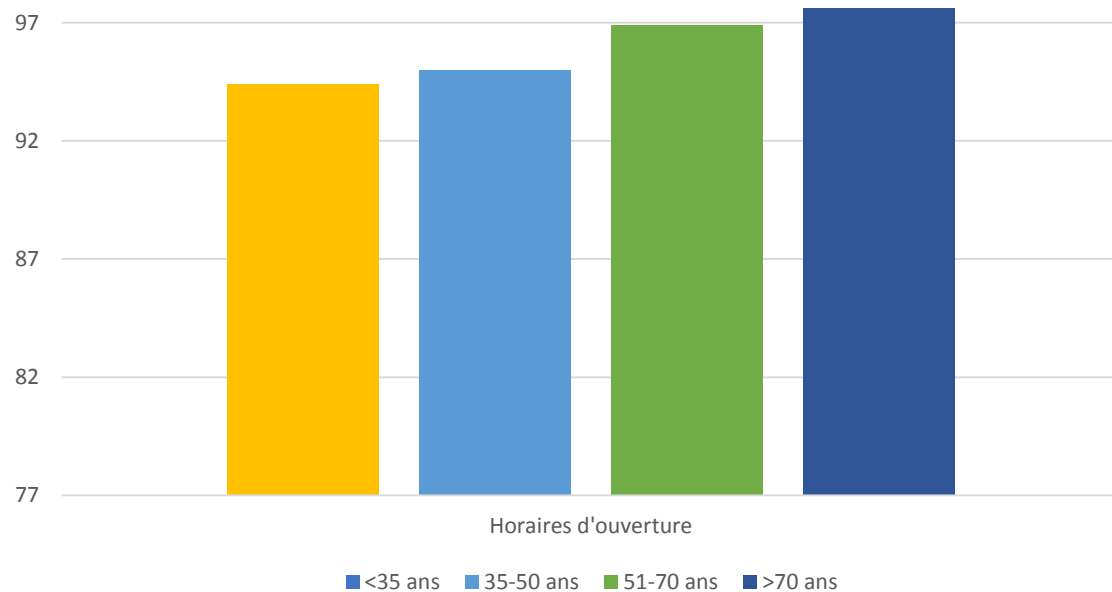
Cette satisfaction se retrouve chez les moins de 35 ans, et elle augmente avec l'âge



De même cette satisfaction est supérieure chez les patients souffrant d'une maladie chronique



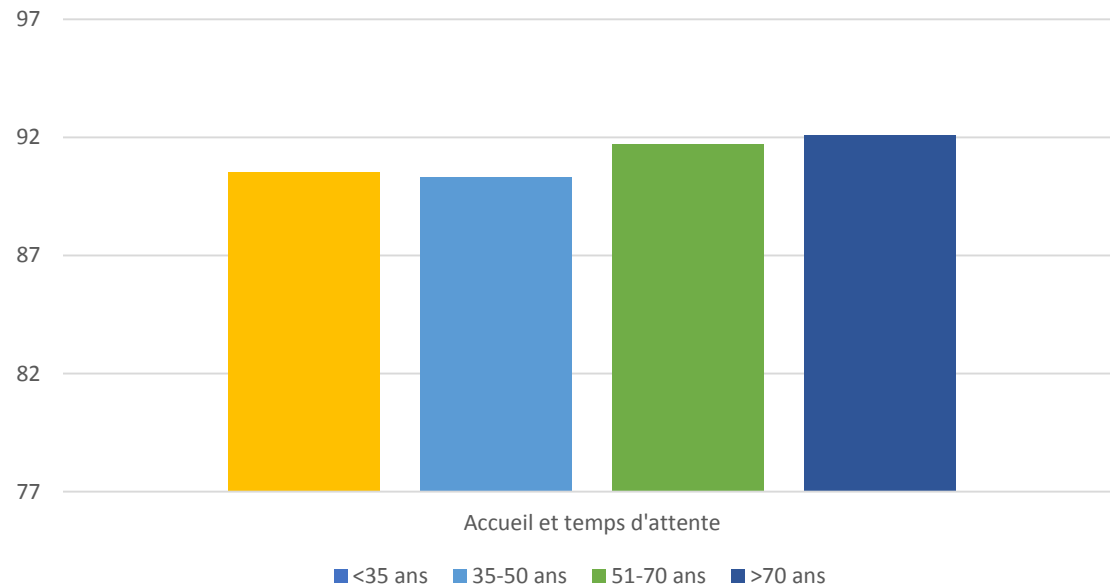
# La pharmacie un lieu d'accueil toujours ouvert



**96,3%** des clients-patients sont très satisfaits des horaires d'ouverture de leur pharmacie.



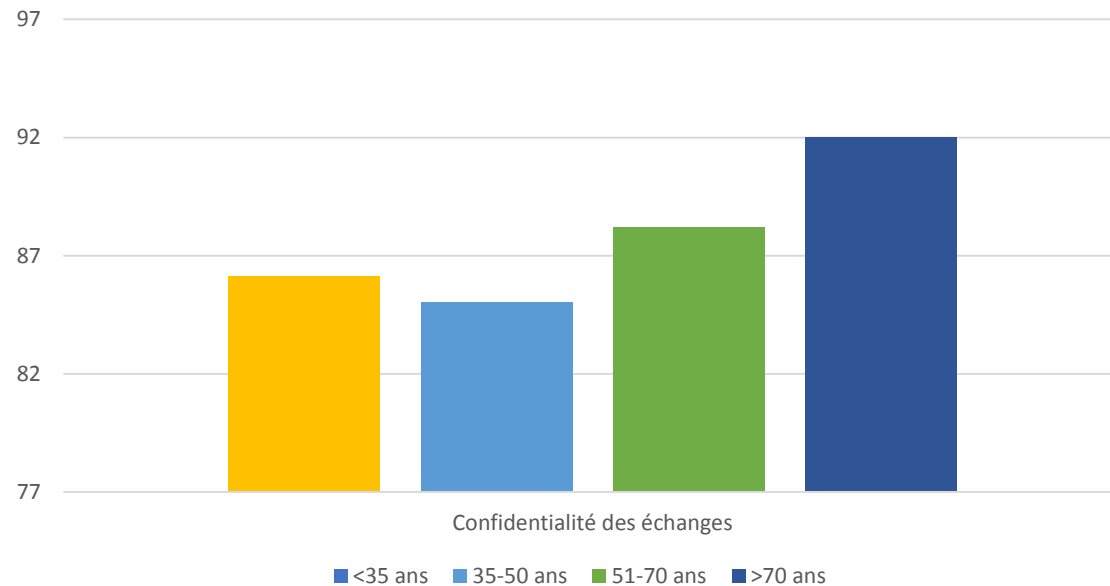
# La pharmacie un service de santé accessible et accueillant



**91,3%** des clients-patients sont très satisfaits de l'accueil et du temps d'attente



# La pharmacie un lieu d'accueil confidentiel et rassurant

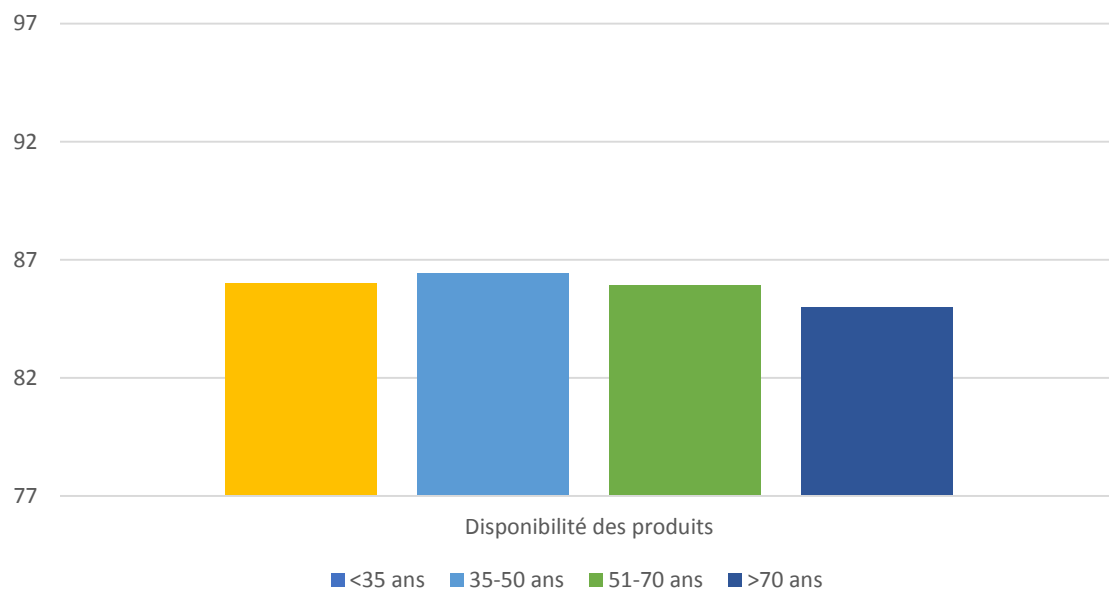


**88,1%** des clients-patients sont très satisfaits de la confidentialité des échanges





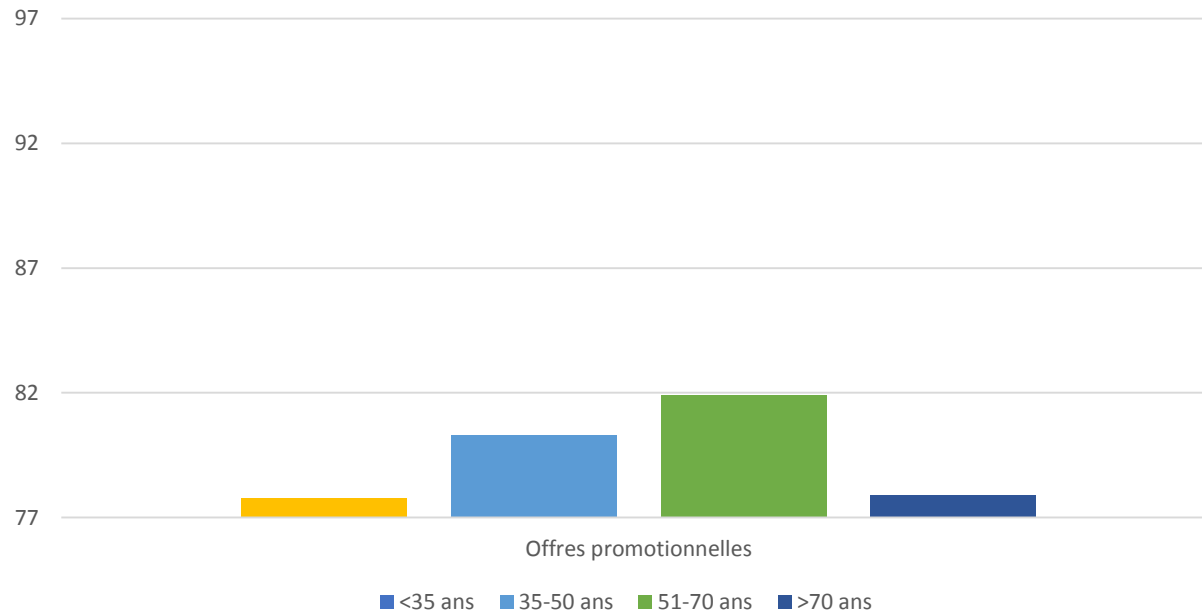
# La pharmacie un maillon essentiel dans la chaîne de distribution du médicament



**85,8%** des patients-clients sont très satisfaits de la disponibilité des produits



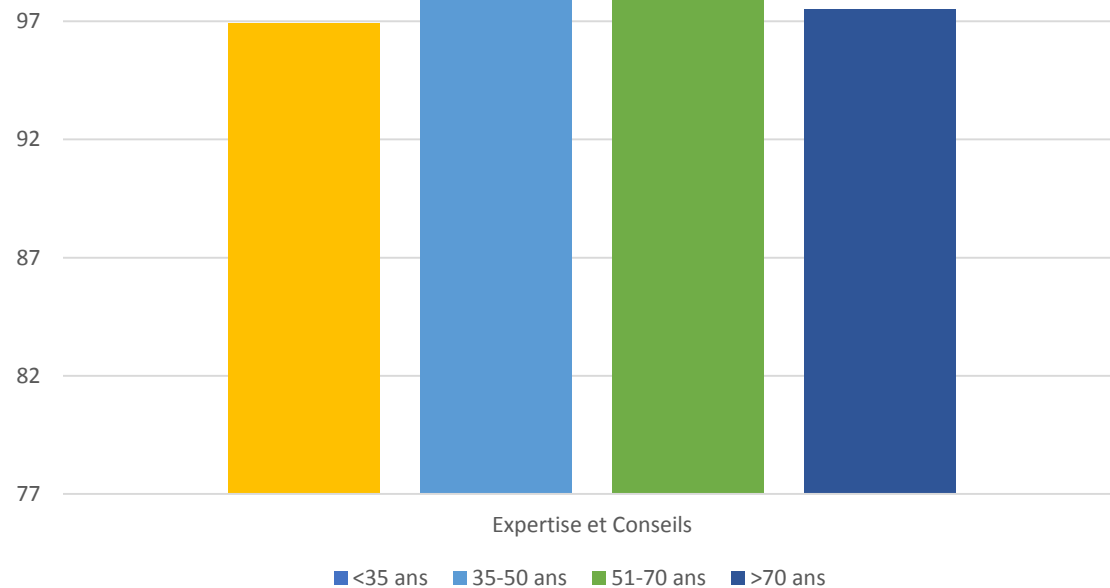
# La pharmacie un commerce pas comme les autres



**80,1%** des patients-clients très satisfaits des offres promotionnelles : variable selon l'âge et le sexe



# Les clients-patients plébiscitent l'expertise et le conseil des pharmaciens



**97,7%** des patients-clients sont très satisfaits de l'expertise et des conseils qu'ils trouvent en pharmacie

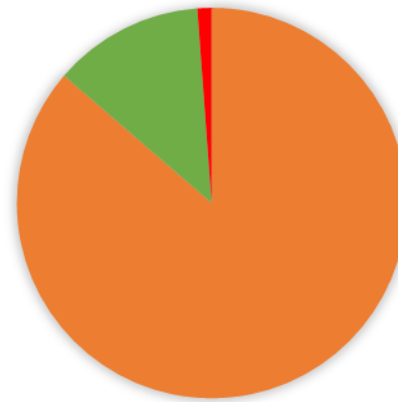
Le pharmacien, professionnel de santé très apprécié



# Des patients attachés à une pharmacie physique



Une ordonnance préparée par le pharmacien et livrée à domicile  
13%

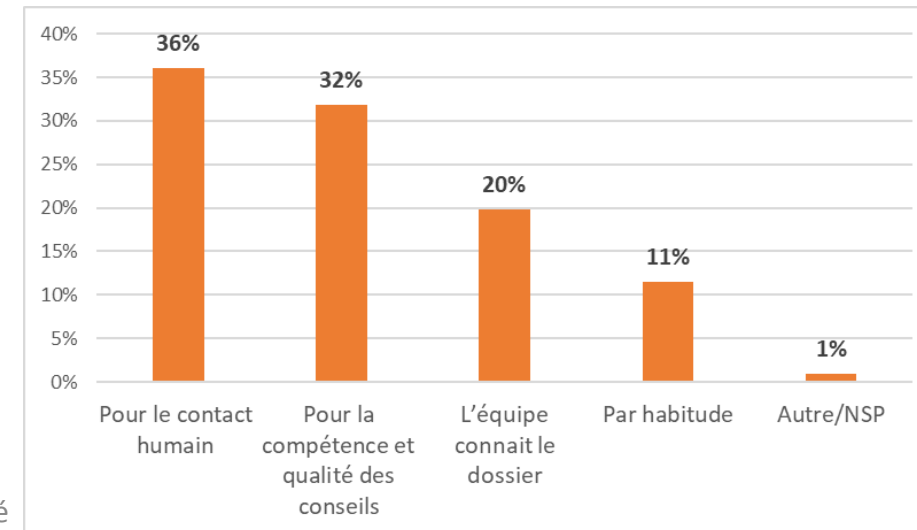
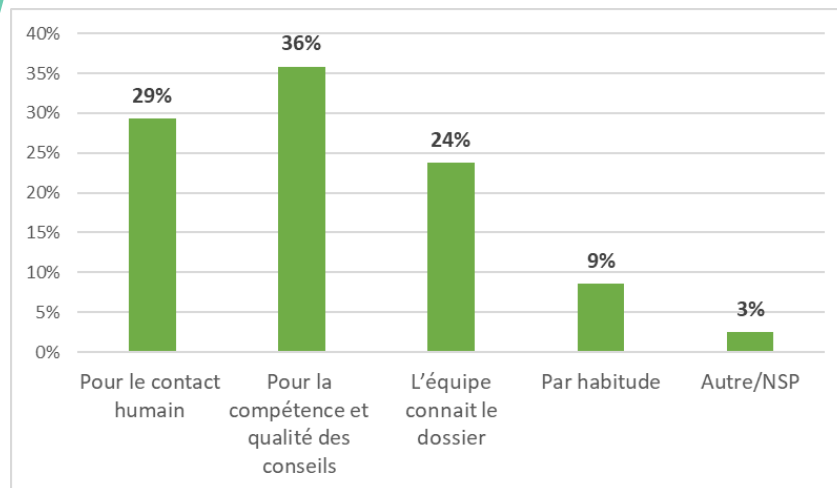
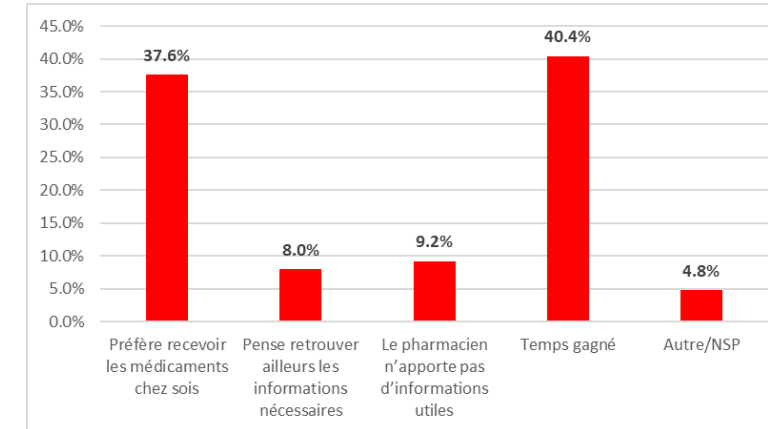


Une ordonnance préparée sans l'intervention du pharmacien et livrée par un autre circuit  
1%

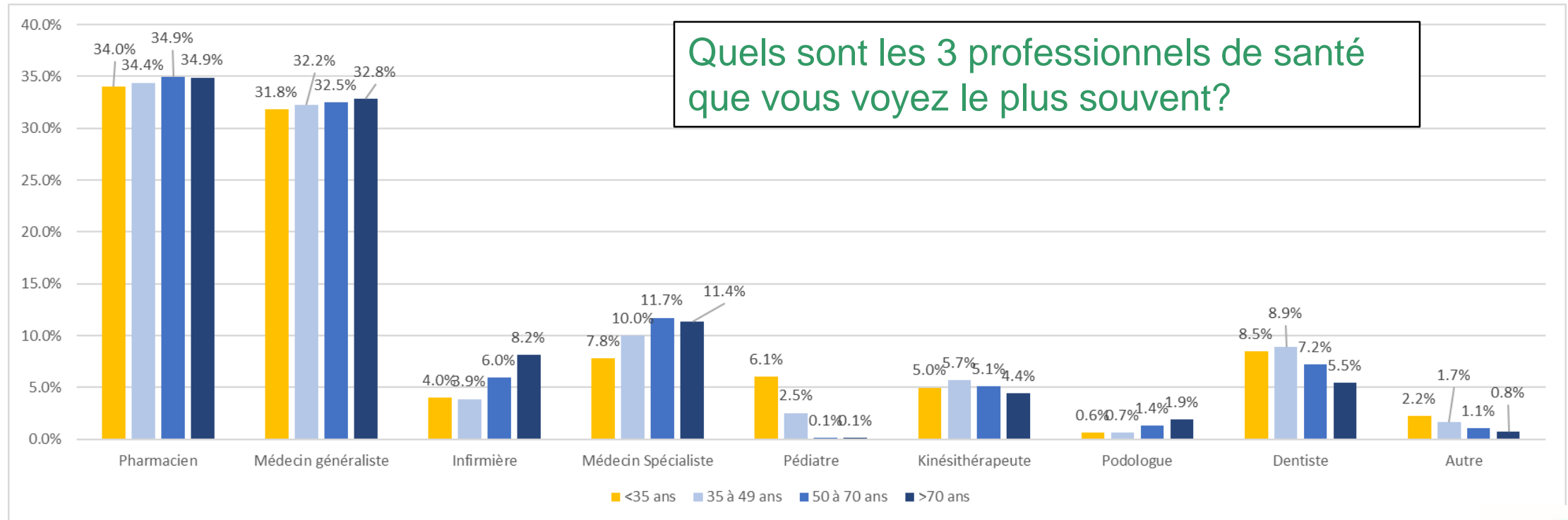
Continuer à venir chercher les médicaments dans leur pharmacie  
86%

Si le médecin avait la possibilité de transmettre l'ordonnance directement par Internet les répondants préféreraient...

Le pharmacien, professionnel de santé très apprécié



# Le pharmacien est le professionnel de santé le plus souvent sollicité

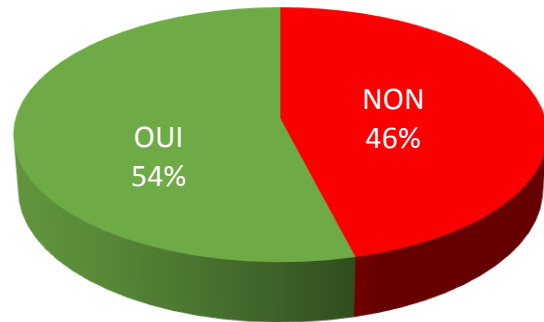


Quelque soit l'âge ou le sexe, les pharmaciens et les médecins généralistes sont les professionnels de santé les plus vus.

Le pharmacien, professionnel de santé très apprécié

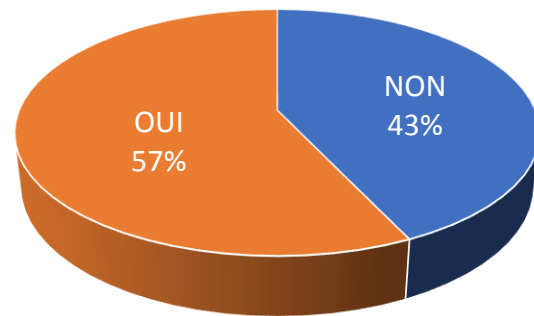


# Le pharmacien au cœur de la coopération interprofessionnelle

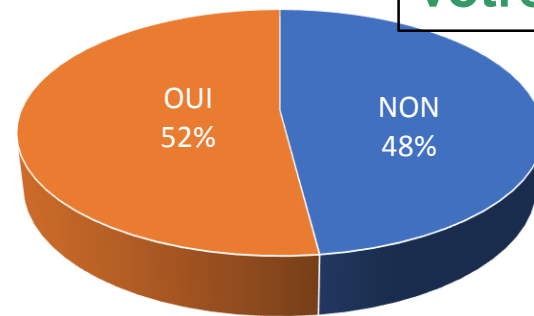


Près de la moitié des patients souhaitent ce rapprochement entre pharmacien et médecin

**Trouveriez-vous intéressant que votre pharmacien fasse régulièrement le point avec votre médecin traitant pour aborder le suivi de votre traitement ?**



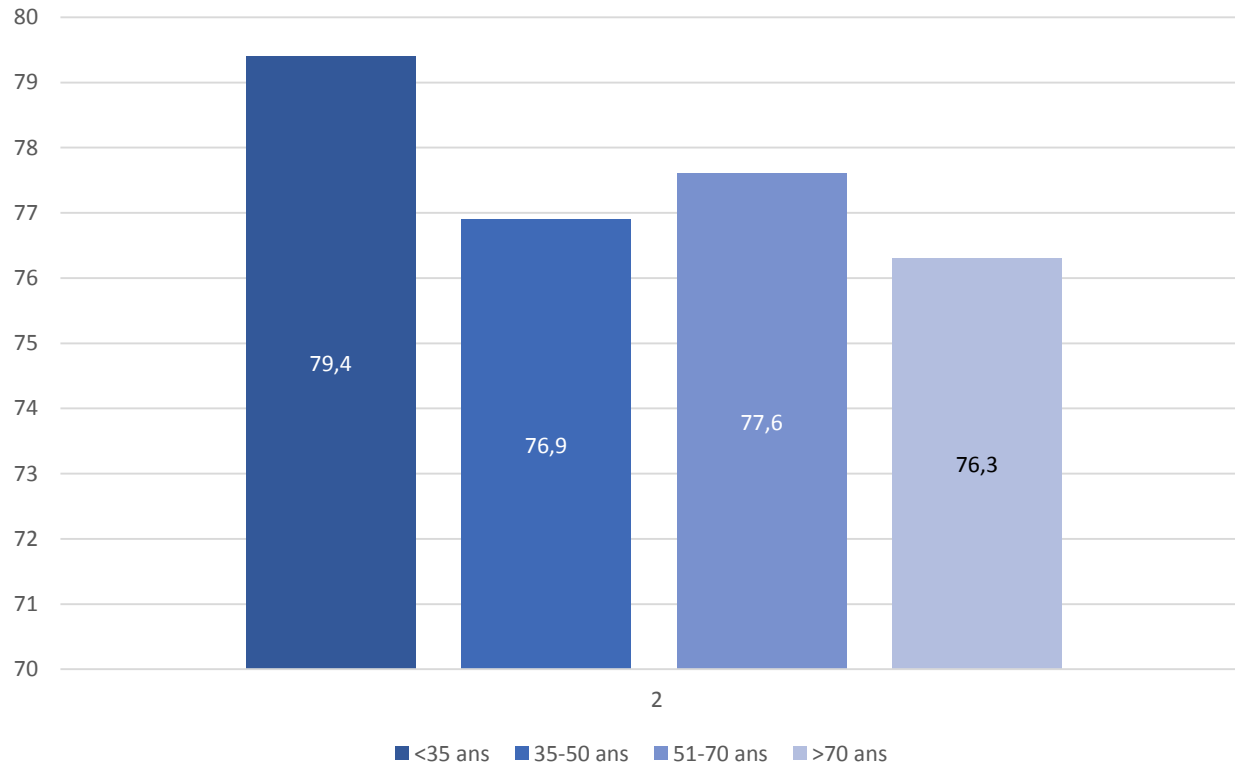
chroniques



Non chroniques

Les personnes atteintes de maladies chroniques souhaitent plus qu'un point entre médecin et pharmacien soit fait régulièrement

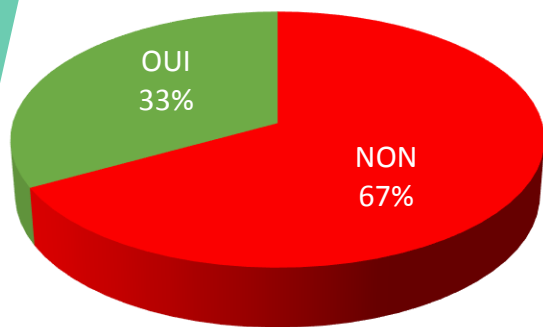
# Le pharmacien interlocuteur privilégié entre l'hôpital et la ville



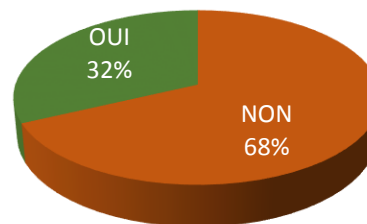
**En vue d'une hospitalisation, souhaiteriez-vous que votre pharmacien communique au médecin qui vous prendra en charge les médicaments que vous prenez ?**

Oui dans 77% des réponses

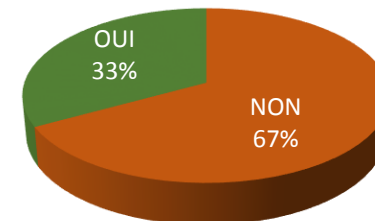
# Le pharmacien au cœur de la santé digitale : la place de la télémédecine



L'appétence pour le recours à un service de télémédecine en pharmacie n'est pas très forte

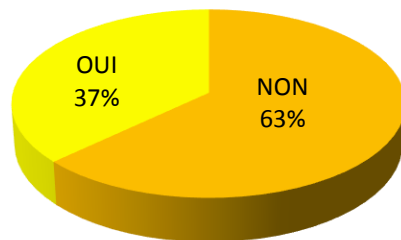


Hommes

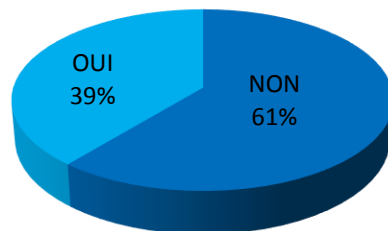


Femmes

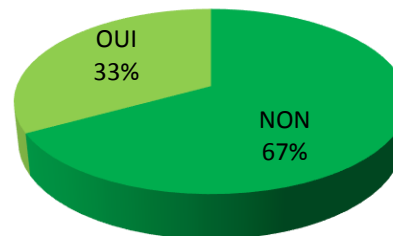
Cette appétence varie avec l'âge :



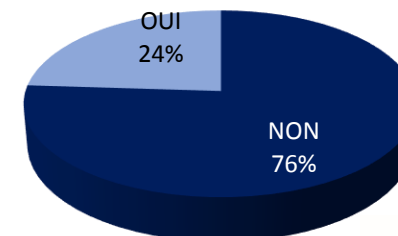
<35 ans



30-50 ans



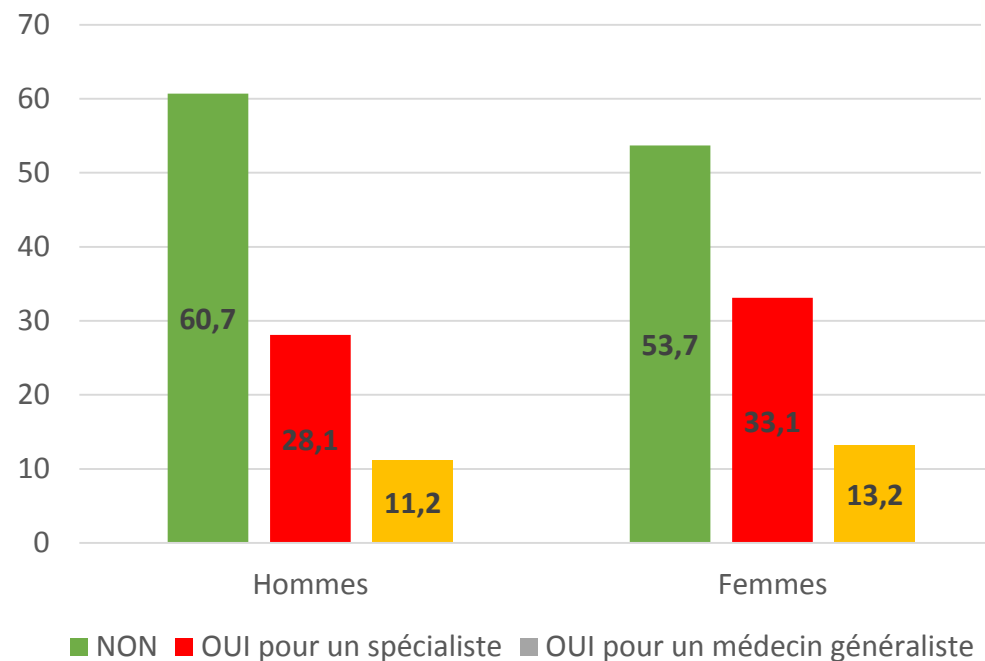
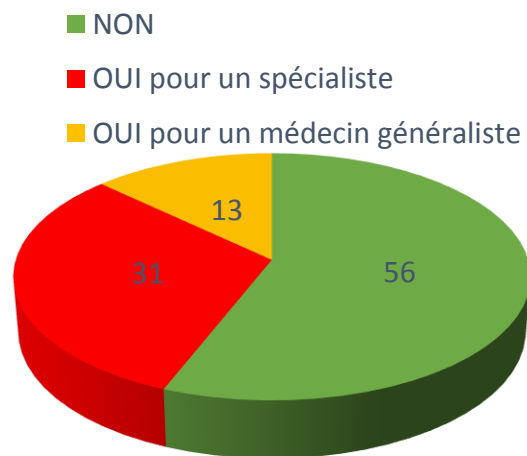
50-70 ans



>70 ans

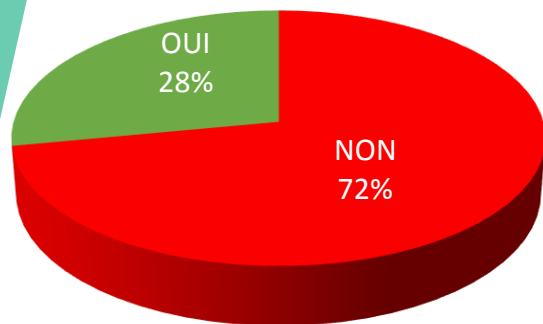


# Avez-vous eu des difficultés pour prendre RDV avec un médecin lors des 6 derniers mois?

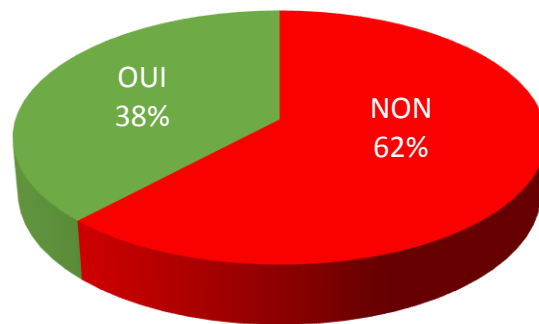


- Globalement plus de la moitié des répondants n'éprouvent pas de difficultés à prendre un RDV médical.
- Lorsqu'il y a une difficulté, cela concerne plus un spécialiste qu'un généraliste. Surtout pour les femmes.

# Le pharmacien au cœur de la santé digitale : la place de la télémédecine

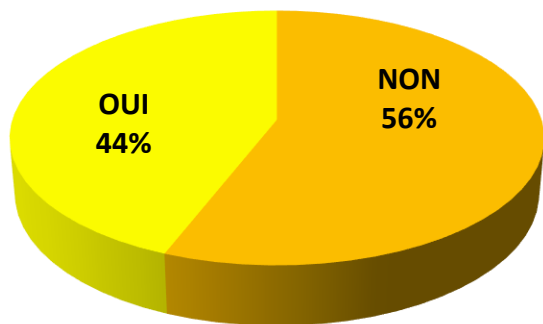


Intérêt pour un service de télémédecine chez les patients n'ayant **pas** rencontré de **difficulté** à prendre un RDV médical

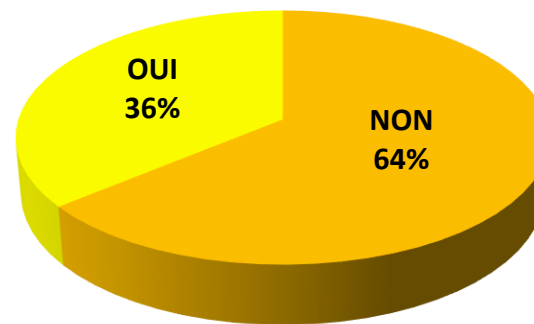


Intérêt pour un service de télémédecine chez les patients ayant rencontré des **difficultés** à prendre un RDV médical

La télémédecine intéresse plus les patients ayant rencontré des difficultés pour prendre un RDV médical, surtout quand cela concerne les médecins généralistes



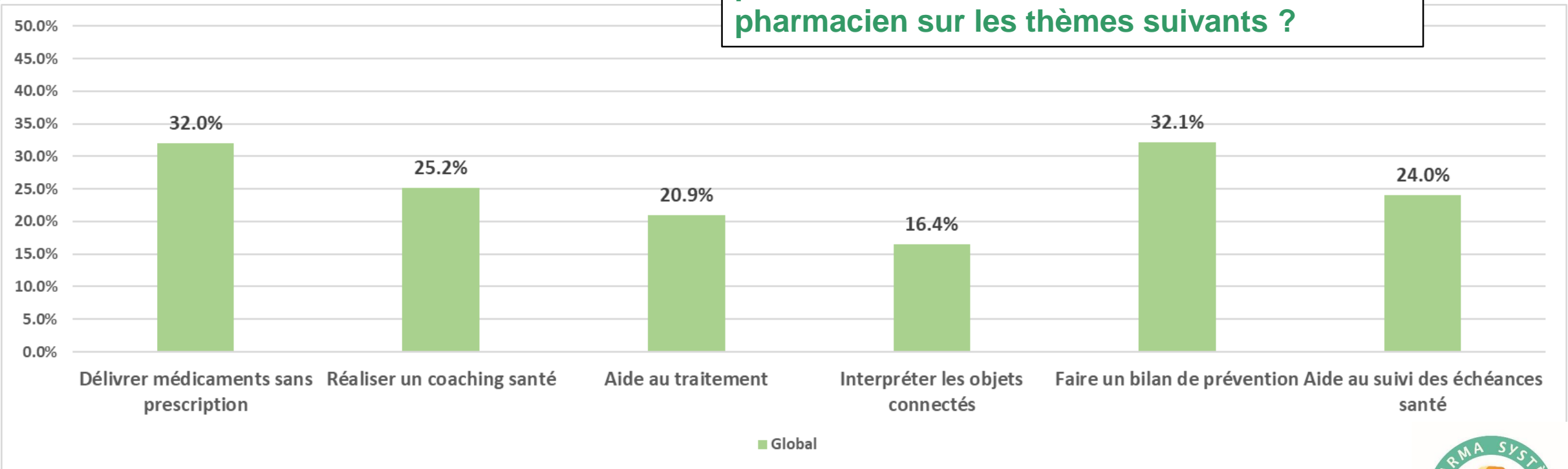
Intérêt pour un service de télémédecine chez les patients ayant rencontré des difficultés à prendre un RDV avec un **généraliste**



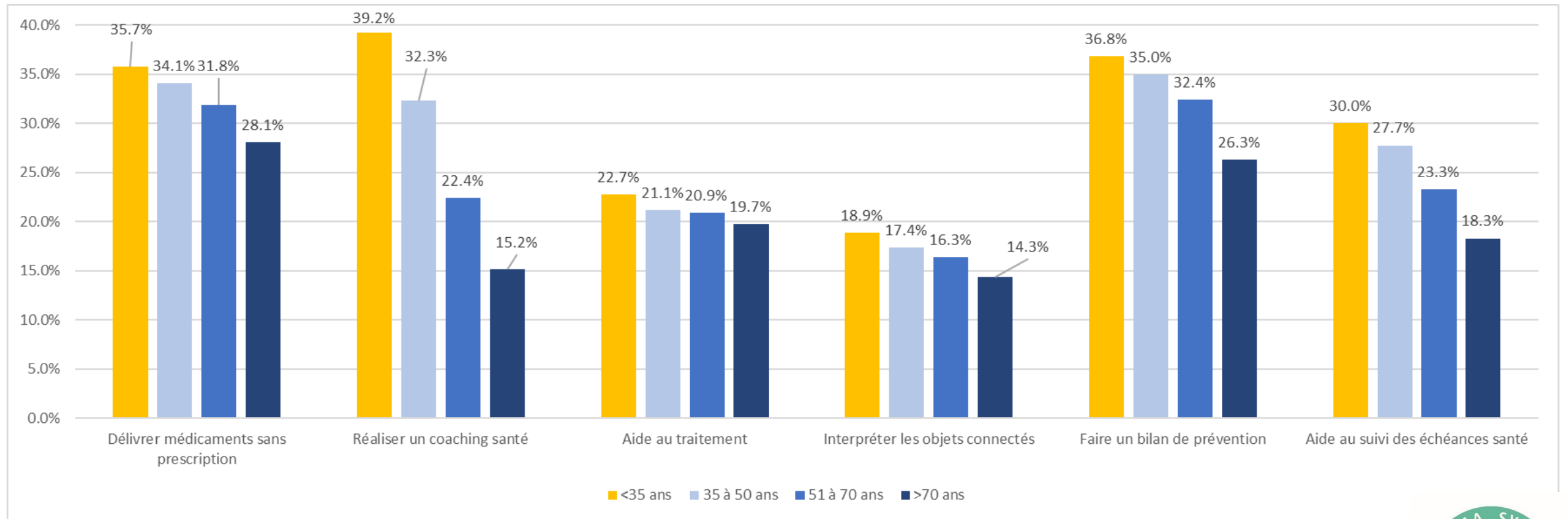
Intérêt pour un service de télémédecine chez les patients ayant rencontré des difficultés à prendre un RDV avec un **spécialiste**

# Vers une pharmacie de services

Seriez-vous intéressés par un rendez-vous personnalisé de 15 mn environ avec votre pharmacien sur les thèmes suivants ?



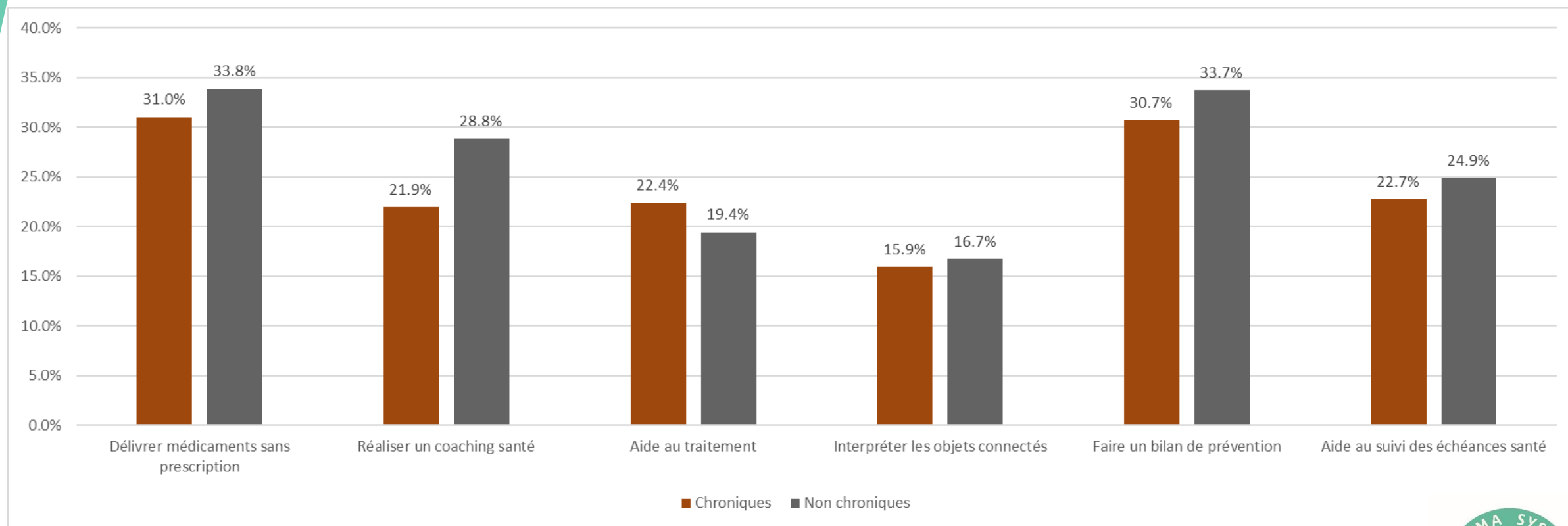
# Vers une pharmacie de services



l'officine du futur : des services attendus par les patients



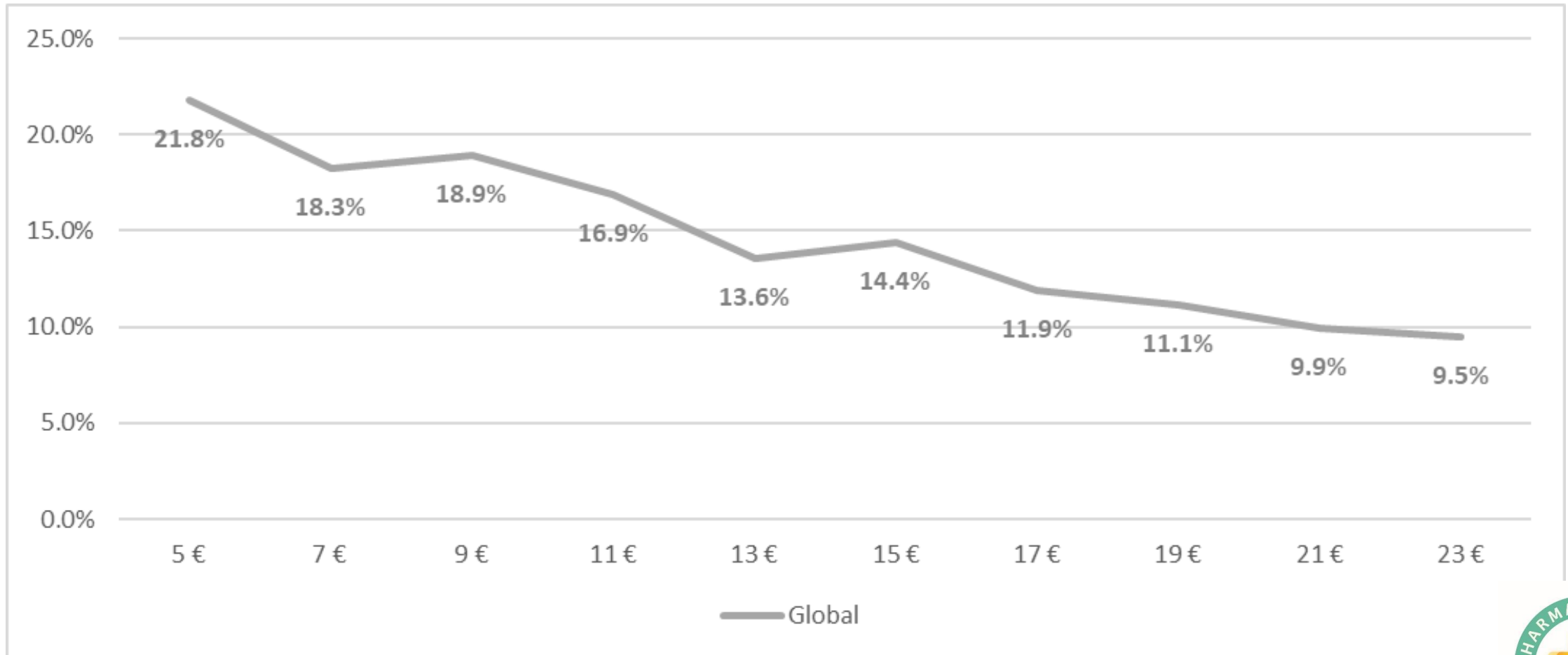
# Vers une pharmacie de services



l'officine du futur : des services attendus par les patients



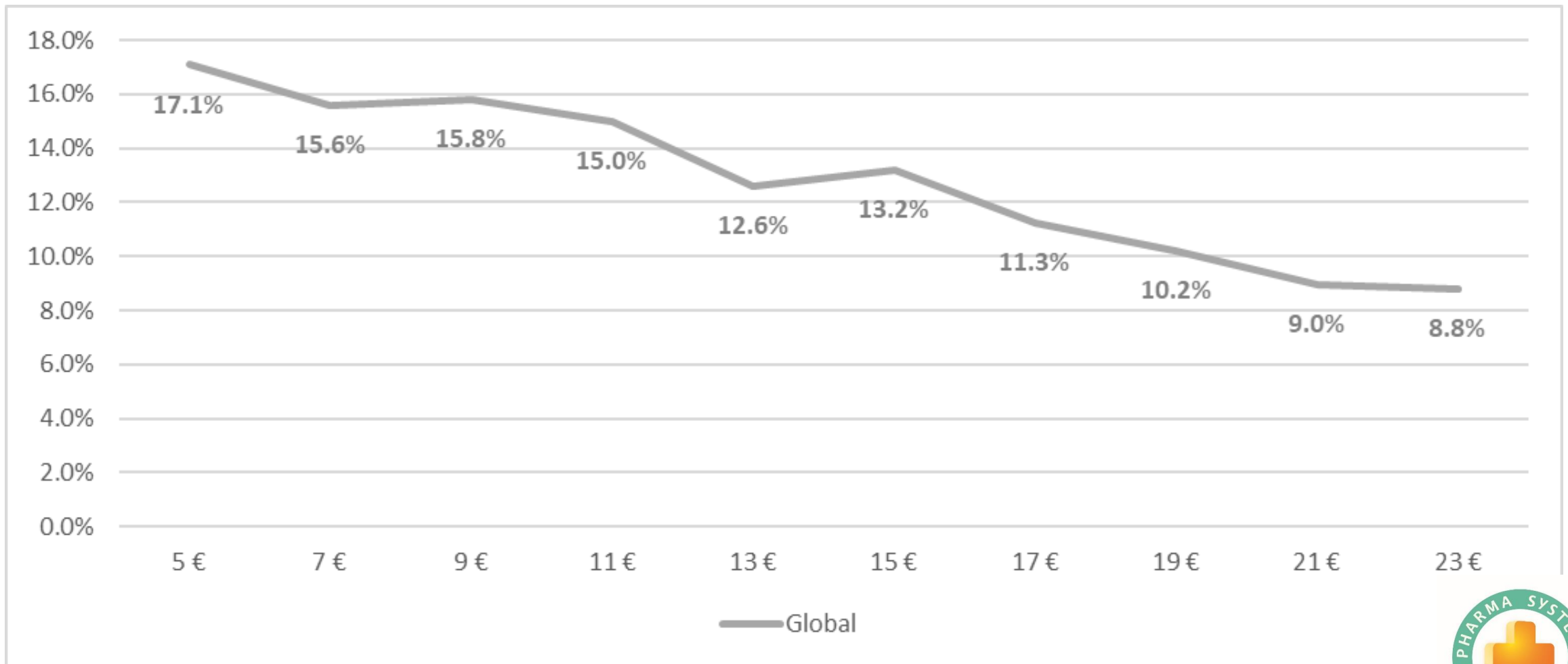
# I. Délivrer après questionnement des médicaments pour pathologies courantes (32% de réponses positives)



perception du coût des services proposés en officine



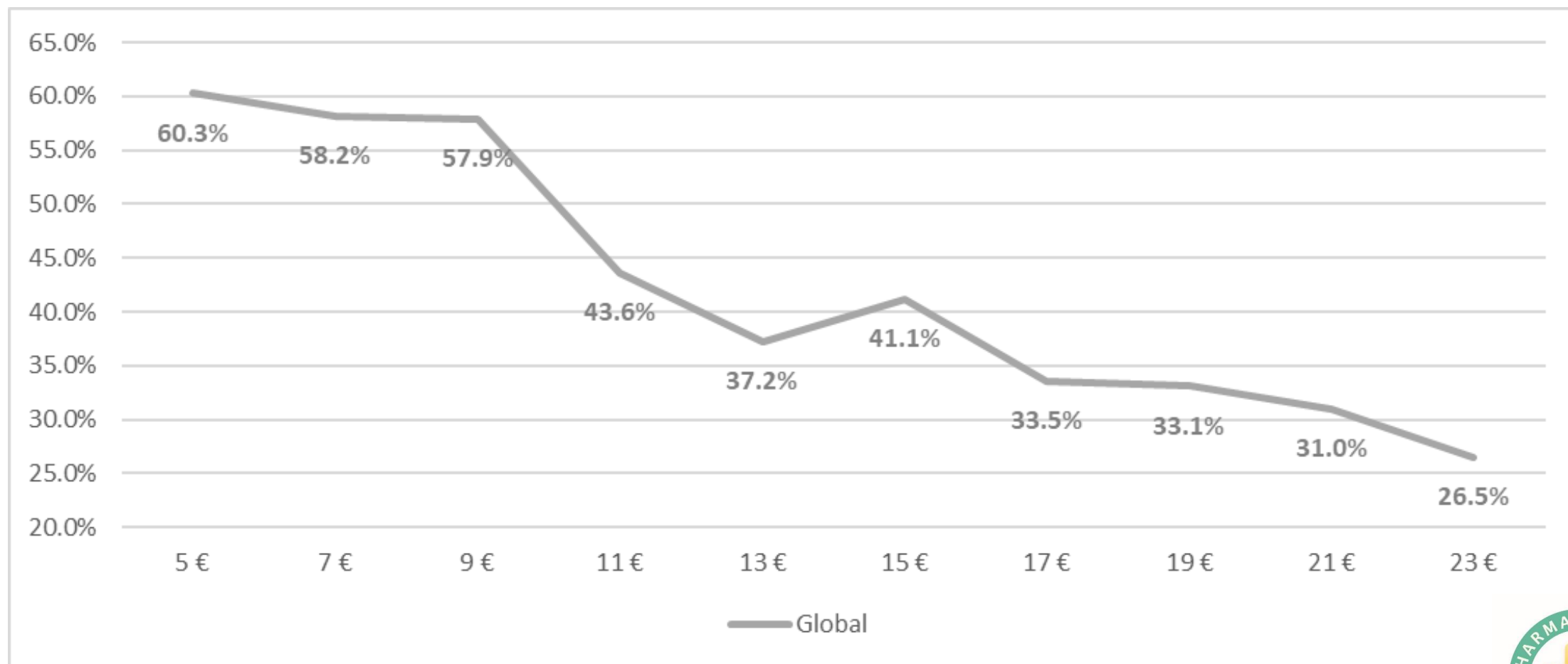
## II. Coaching santé avec un plan d'action personnalisé (25,2% de réponses positives)



perception du coût des services proposés en officine



### III. Aide pour améliorer et adapter le suivi des traitements chroniques (20,9% de réponses positives)

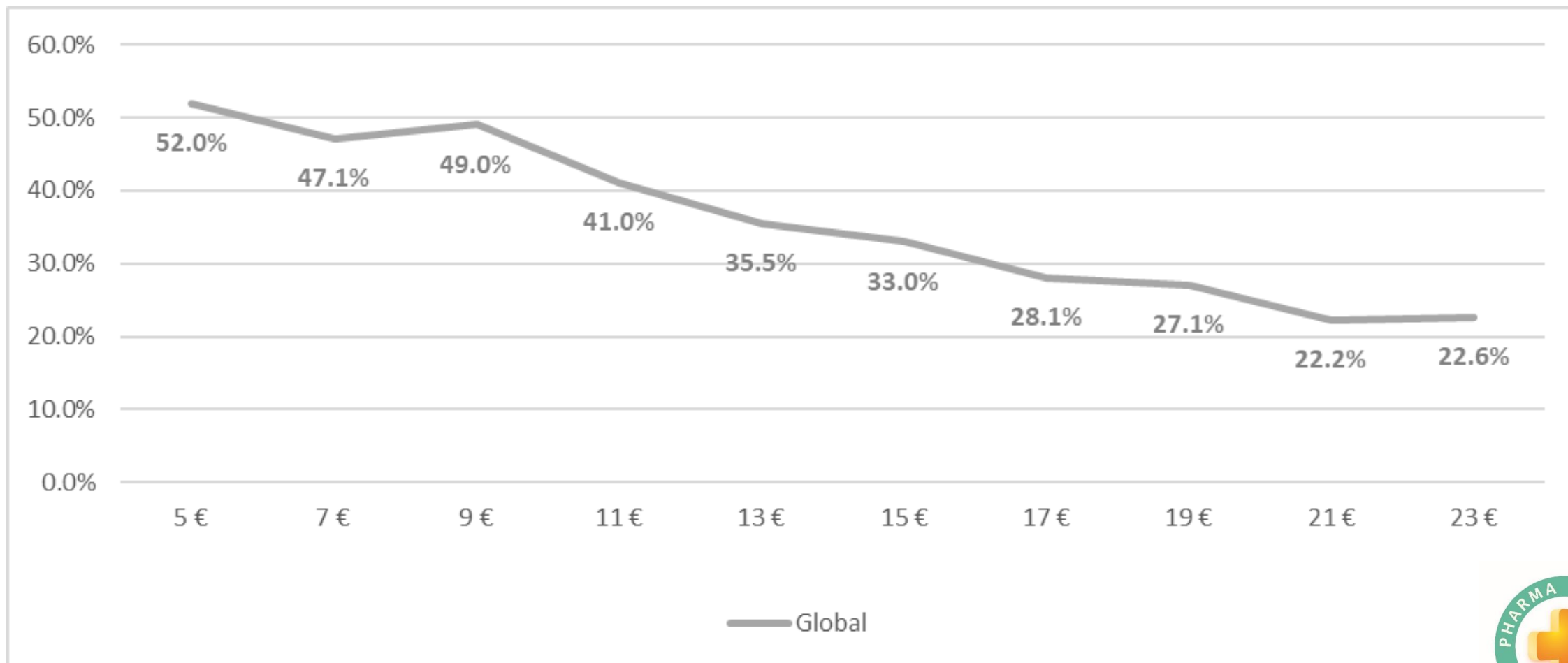


perception du coût des services proposés en officine





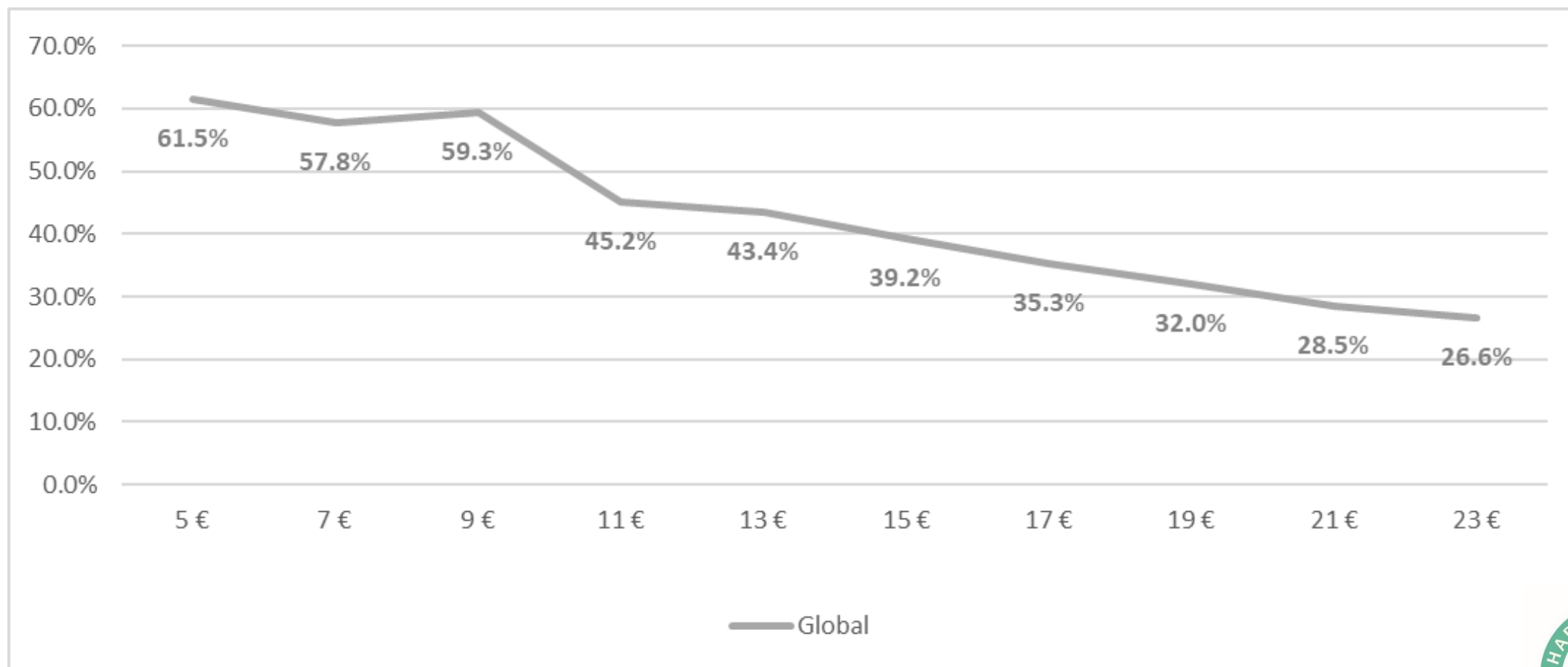
## IV. Aide pour interpréter des résultats issus de leur objets de santé connectés (16,4% de réponses positives)



perception du coût des services proposés en officine



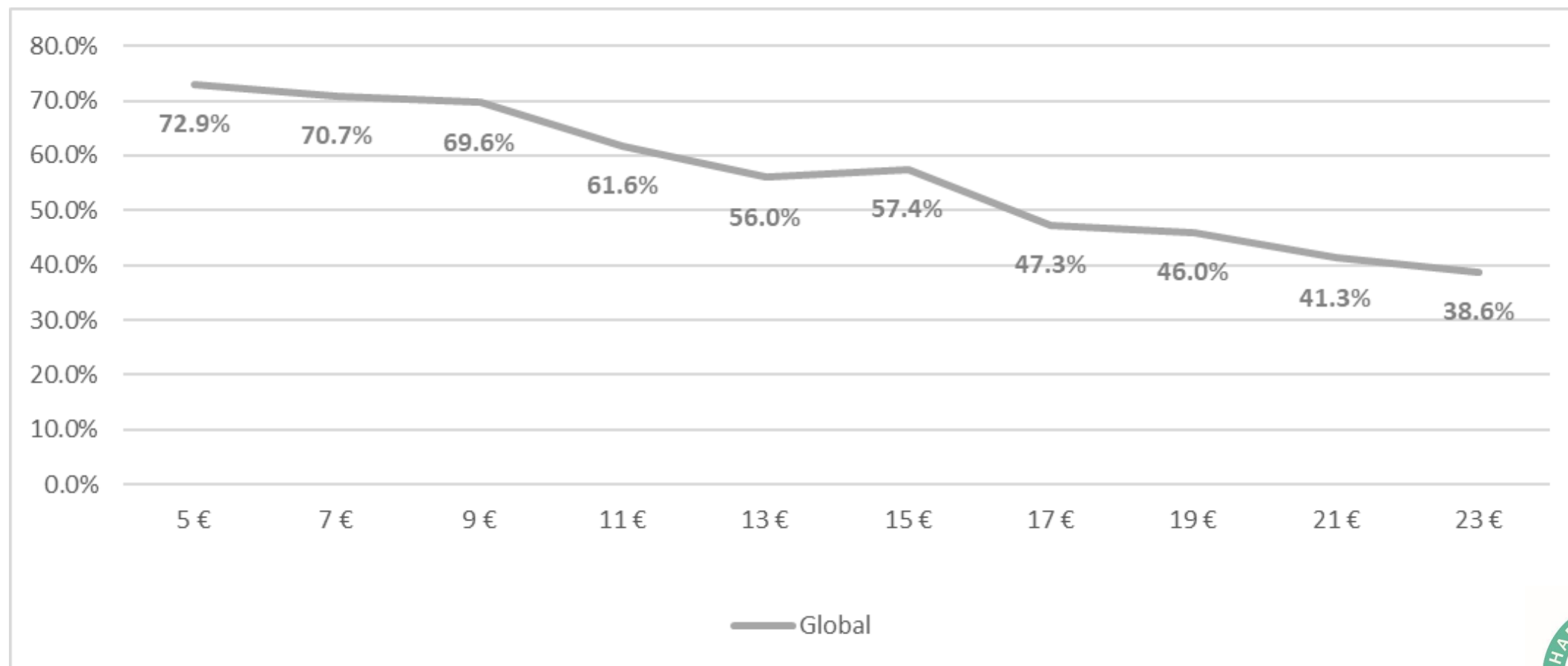
## V. Bilan de prévention santé (32,1% de réponses positives)



perception du coût des services proposés en officine



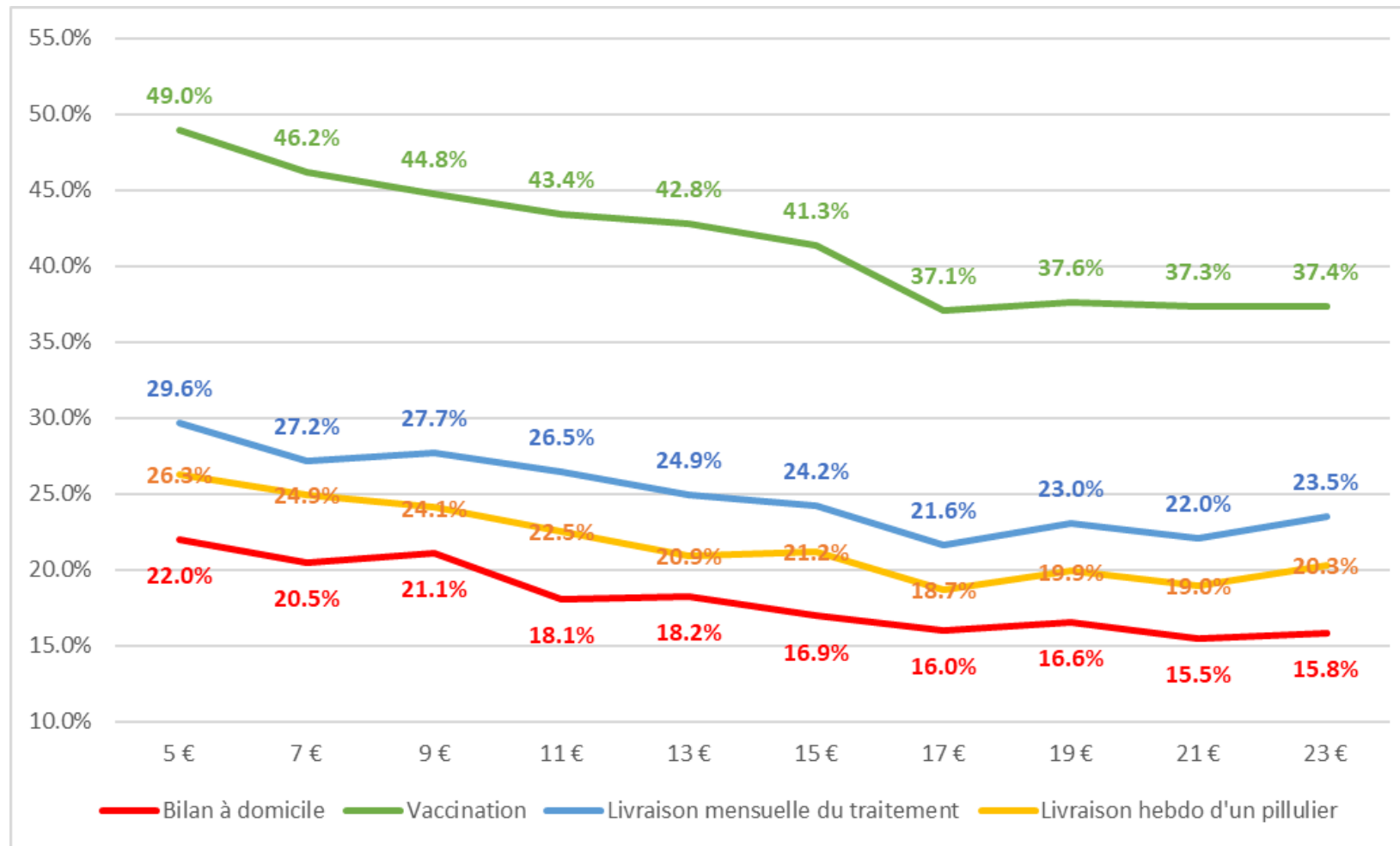
## VI. Aide au suivi des échéances santé (calendrier vaccinal, dépistages et suivi des analyses...) (24% de réponses positives)



perception du coût des services proposés en officine



# Des patients conscients de la valeur des services pharmaceutiques



perception du coût des services proposés en officine





**Pharma Système Qualité**

Certification ISO 9001 / QMS Pharma ®

**Merci de votre attention**



## Pharma Système Qualité

Certification ISO 9001 / QMS Pharma ®

Créée en 2009, l'association Pharma Système Qualité ® (Loi 1901) a pour objectif de diffuser le plus largement possible auprès des pharmacies d'officines engagées les Bonnes pratiques d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à une certification ISO 9001-QMS Pharma.

Véritable levier pour consolider et améliorer les pratiques de la pharmacie, l'association entend anticiper les évolutions de fond du métier. Dans cette optique, PHSQ anime, avec l'ensemble des parties prenantes engagées\*, la mise en œuvre d'une démarche de double certification .

*\* La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma ® rassemble aujourd'hui 2500 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 16 Groupements d'officines : **Alphéga, Apsara, Ceido, Coop APM, Giphar, Giropharm, Leadersanté ,Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Group Santé, Pharmodel, Réseau Santé.***