



Etude 2019

# Vaccination antigrippale

Synthèse des résultats



## Contexte et objectifs de l'enquête

Renouvellement de l'enquête VACCINATION 2018 de PHSQ, dans le contexte de la généralisation de la vaccination antigrippale en officine à partir de la prochaine campagne 2019. Plusieurs objectifs :

- Recueillir des enseignements de terrain sur les freins et les leviers de réussite de cette nouvelle prestation
- Évaluer les apports de la démarche qualité pour sa mise en œuvre
- Partager ces retours avec les pharmacies déjà actives ou qui s'apprêtent à lancer cette nouvelle mission.

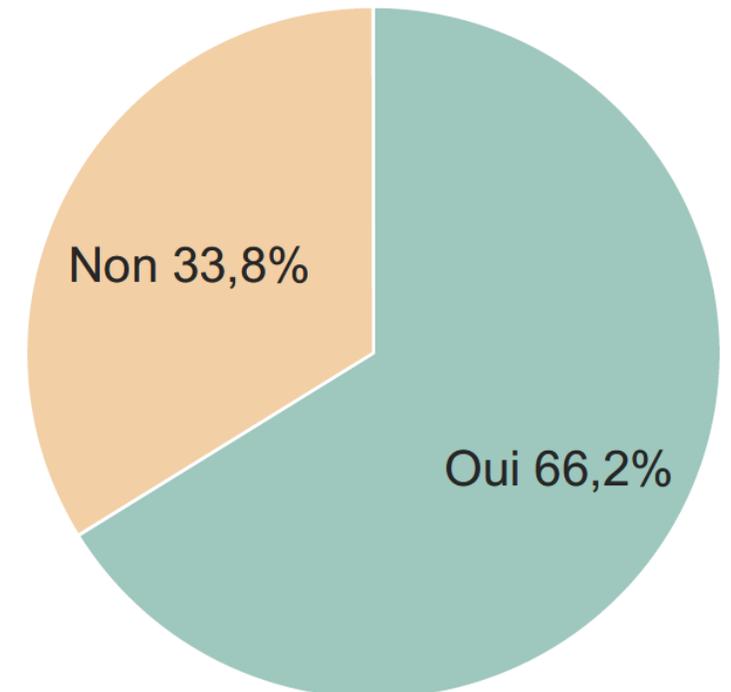
## Résumé et synthèse de l'enquête

Enquête administrée du 29 avril au 15 mai 2019 par PHSQ et les Groupements partenaires auprès d'officines pharmaceutiques des 4 régions expérimentatrices sur la vaccination antigrippale, **engagées ou non** dans la démarche qualité ISO 9001 - QMS Pharma ®

# Pharmacies participantes

- 402 pharmacies des 4 régions tests sur l'expérimentation vaccination antigrippale
  - Auvergne Rhône-Alpes (depuis 2017)
  - Nouvelle-Aquitaine (depuis 2017)
  - Hauts-de-France (depuis 2018)
  - Occitanie (depuis 2018)
- dont 266 engagées ISO 9001 – QMS Pharma<sup>®</sup> et 136 non engagées

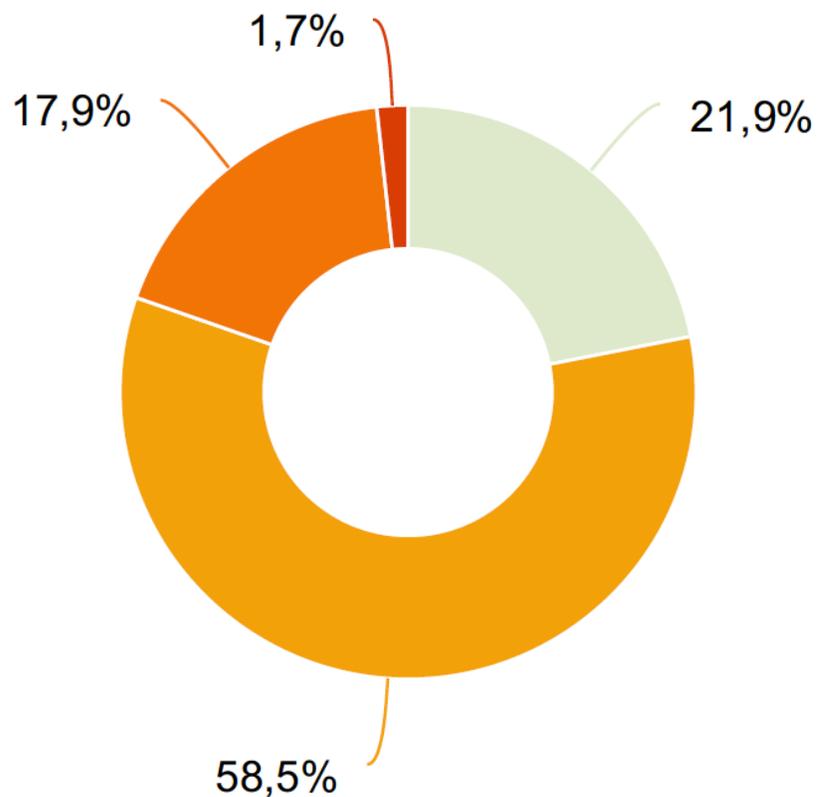
Etes-vous engagé dans la démarche ISO 9001 – QMS Pharma ?



# Pharmacies participantes

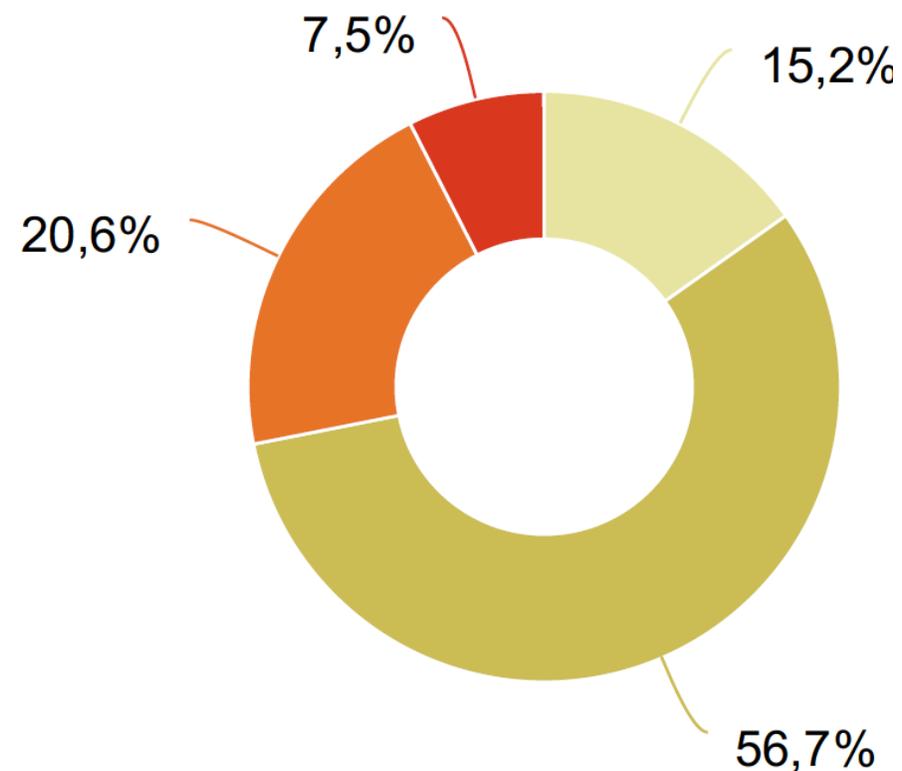
## Nb de salariés

0 à 3    4 à 7    8 à 15    > 15



## Chiffre d'affaire

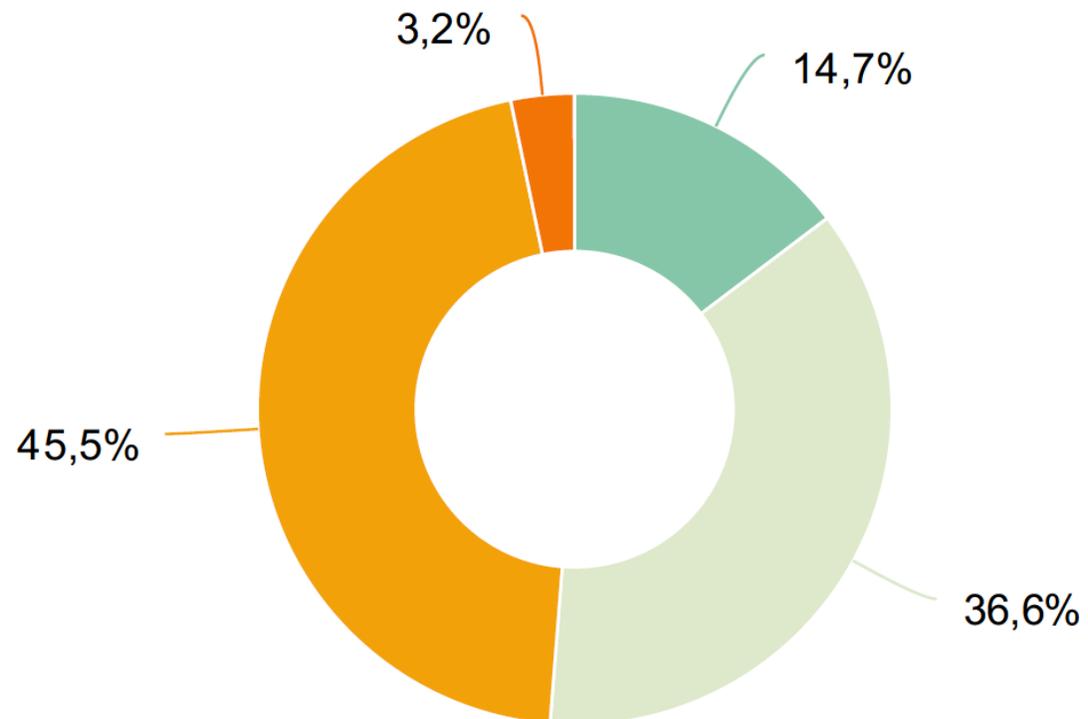
<1M    1 à 2 M    2 à 3 M    3 à 5 M



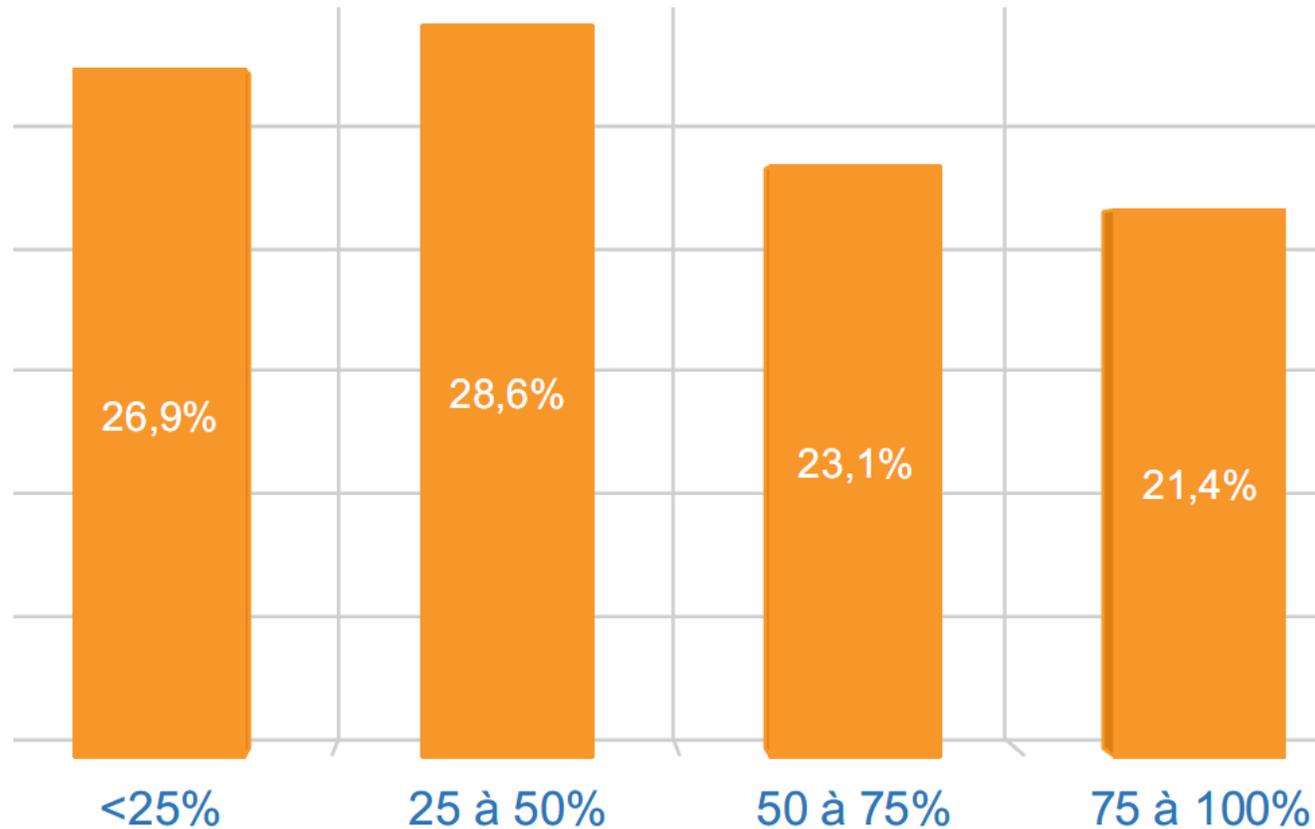
# Pharmacies participantes

## Type

● Centre-ville ● Quartier ● Rurale ● Centre Commercial

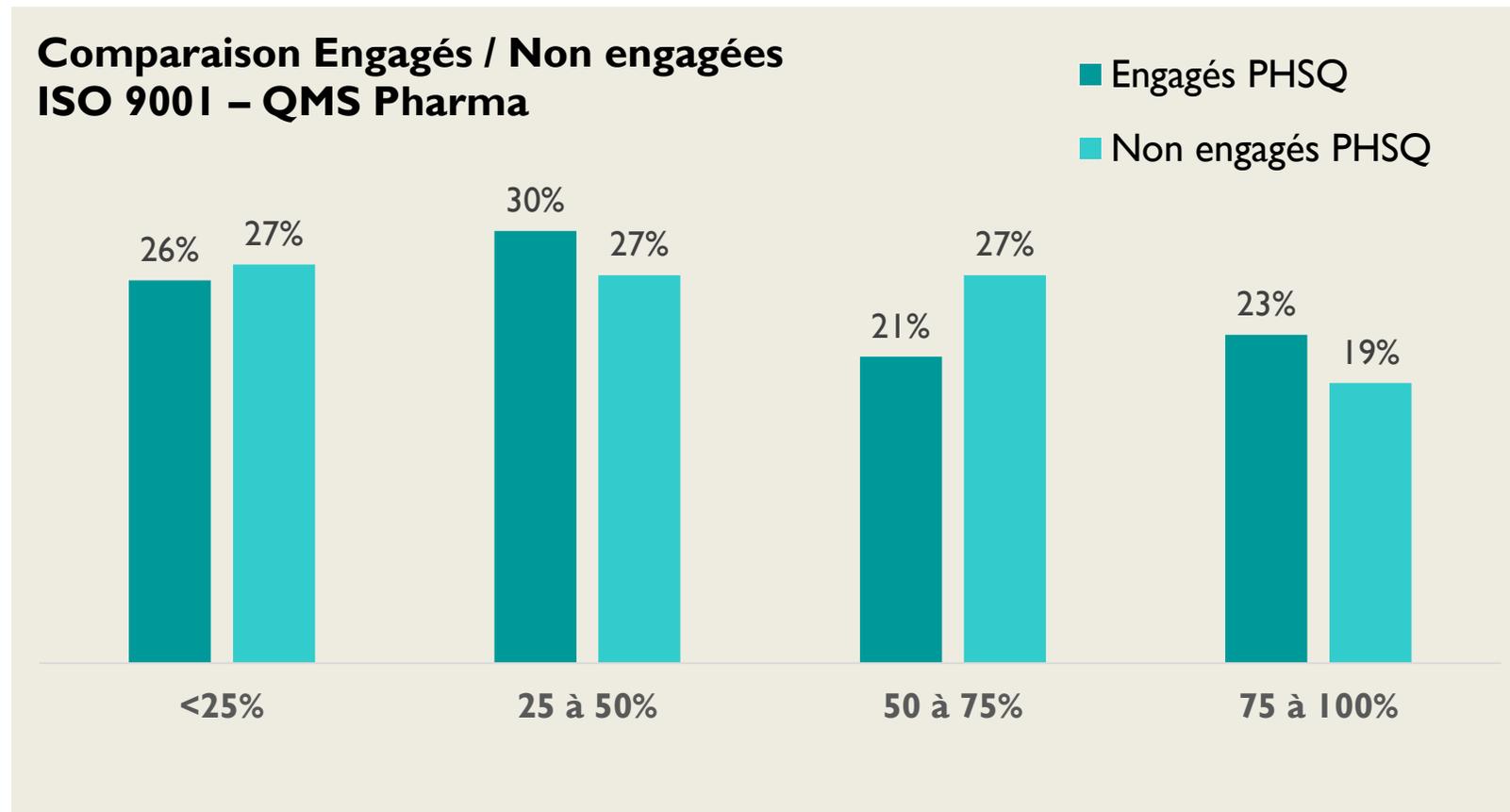


Quel est le taux des membres de votre équipe vaccinés contre la grippe ?



- **Moins de la moitié des équipes est vaccinée contre la grippe dans une majorité de pharmacies**
- **Rappel des préconisations professionnels de santé (charte 2018 etc...)**

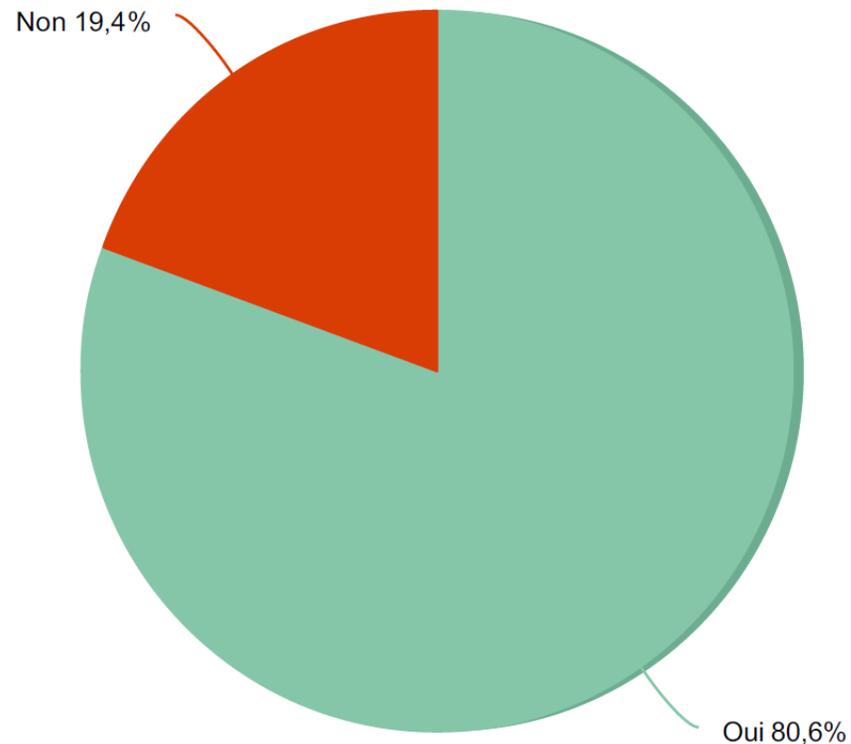
Quel est le taux des membres de votre équipe vaccinés contre la grippe ?



- Pas d'impact de l'engagement qualité sur le taux de vaccination interne

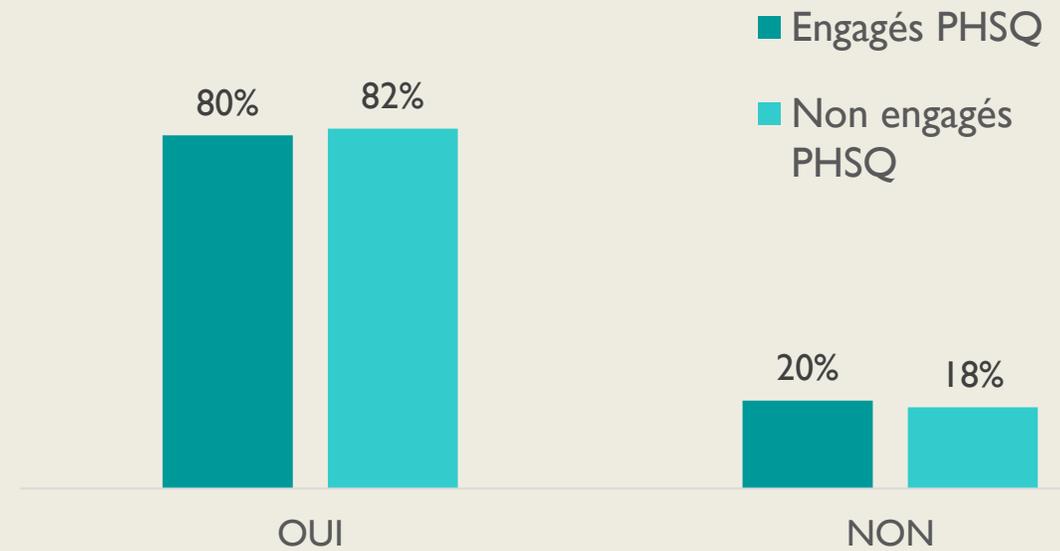
# Votre pharmacie est-elle engagée dans l'expérimentation vaccination de la grippe ?

- 324 pharmacies actives sur la vaccination, représentant près de 40 000 actes lors de la dernière campagne 2018-19



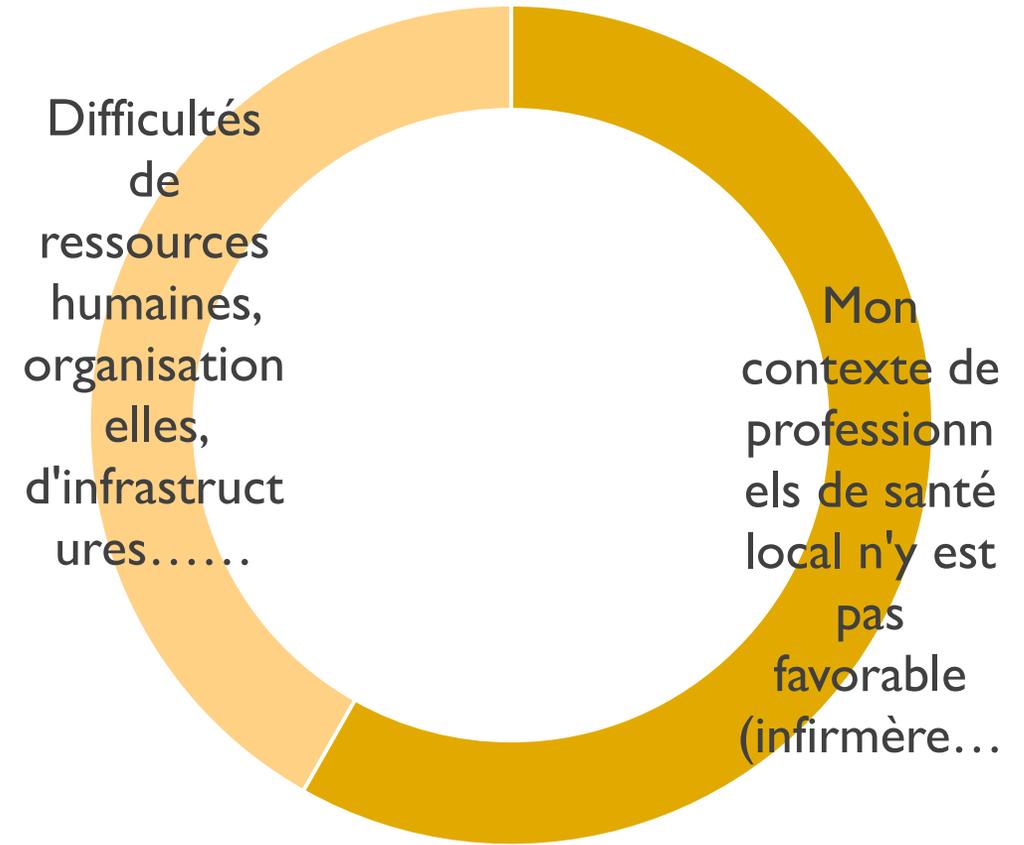
- Pas d'impact de l'engagement qualité sur la participation à l'expérimentation Vaccination

## Comparaison engagés / non engagés ISO 9001 - QMS Pharma



Vous n'avez pas pris part à l'expérimentation pour les raisons suivantes (plusieurs réponses possibles)...

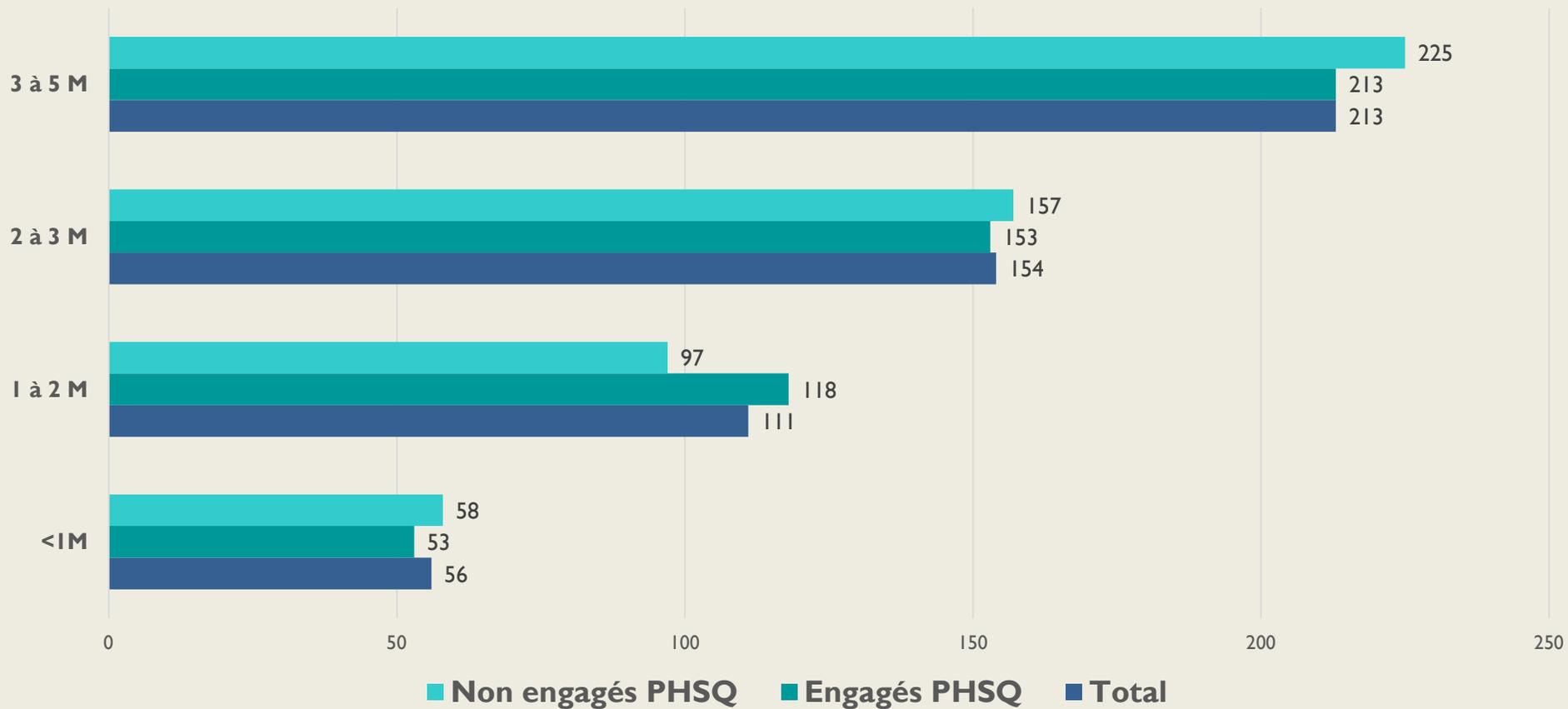
- 78 Phies n'ayant pas mise en place la vaccination
- **Aucune pharmacie n'a manifesté un manque d'intérêt pour la mission**
- **1<sup>er</sup> frein à la mise en œuvre : la relation (réelle ou perçue) des autres professionnels de santé locaux**



# Combien de vaccinations au total avez-vous réalisées en 2018-19 ?

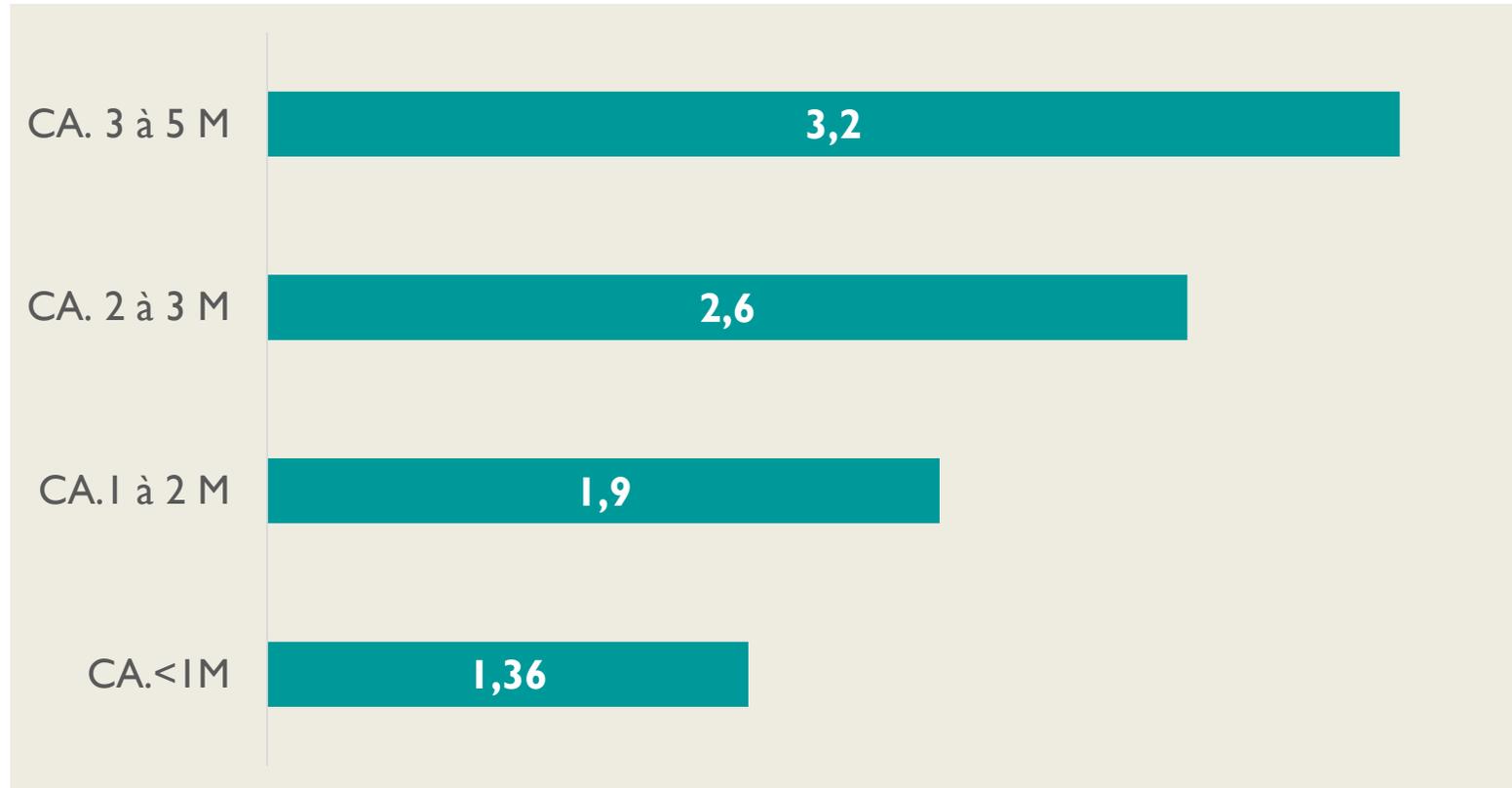


Nombre moyen de vaccinations réalisées par tranche de CA



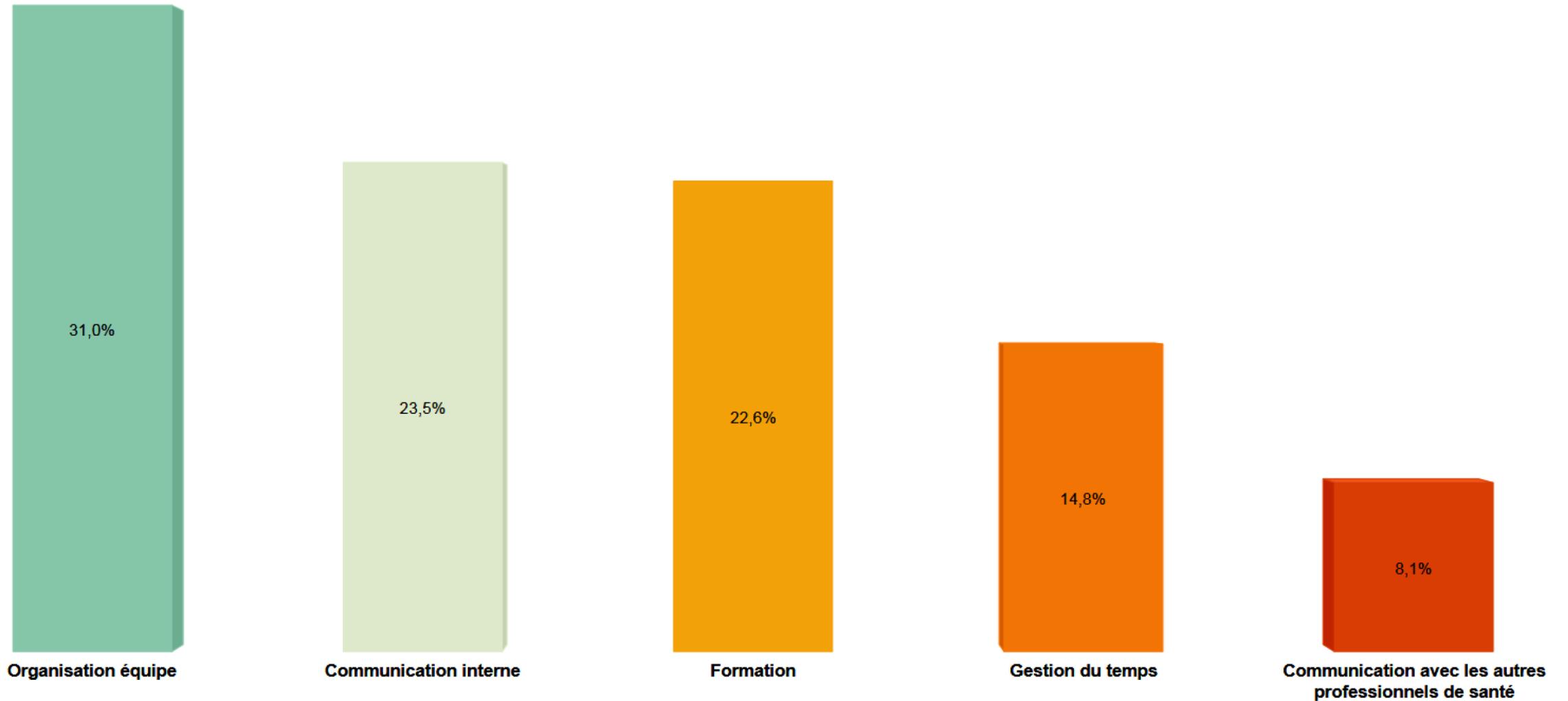
- Une moyenne de 121 vaccinations réalisées par pharmacie
- Pas d'impact de l'engagement qualité sur le nombre moyen de vaccinations réalisées (sauf tranche 1 à 2 M de CA)

# Combien de pharmaciens sont actifs sur la vaccination dans l'équipe?

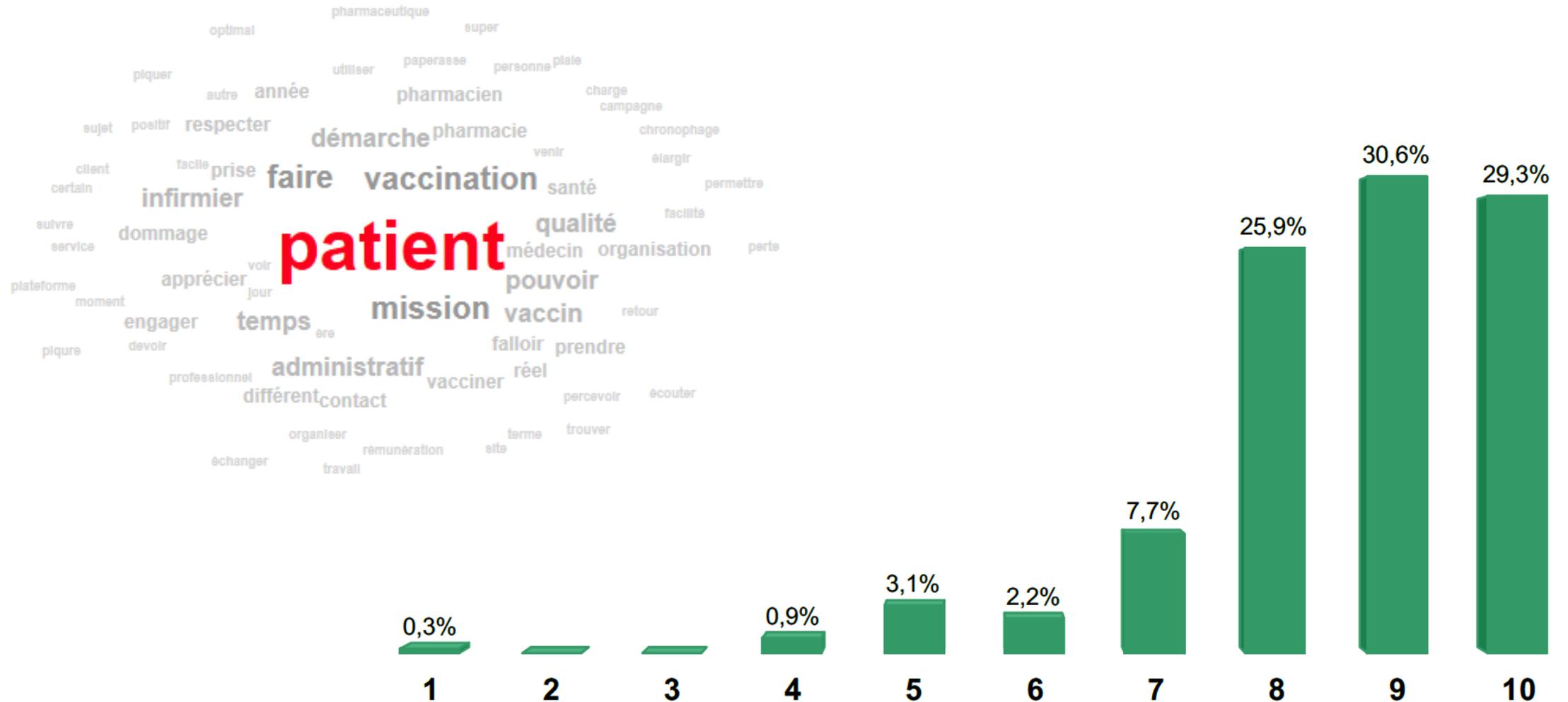


- Une moyenne de 2 pharmaciens actifs sur la vaccination dans les pharmacies

# Les apports de la démarche qualité sur la mission vaccination vus par les pharmacies engagées



# L'évaluation de cette nouvelle mission par les pharmaciens actifs (note sur 10)



- ACTIVITE TRES INTERESSANTE POUR LES PATIENTS MAIS TRES CHRONOPHAGE POUR L'EQUIPE !
- Très apprécié par la patientèle.  
Moment d'échange différent de celui que nous avons habituellement . et même amélioration des relations avec certaines personnes (lié au contact direct)  
aucun retour négatif de la part des infirmiers(ères) et des médecins
- nous positionne clairement comme professionnel de santé, et, zone montagne oblige, apporte un réel service (moins de déplacements, pas de prise de rdv multiples, simplicité), ainsi que la certitude que le vaccin acheté est réellement utilisé, dans des conditions optimales (pas de rupture de chaine du froid): tous les ans, on récupère 1 à 3 vaccins au printemps, qui sont restés dans le frigo des patients....cette année, un seul...en epahd!
- je pense que l'on devrait avoir le droit de prescrire et vacciner les adultes dans le cadre des rappels comme le DTP.  
On est au contact des patients des patients.  
Chez nous, on demande souvent à nos patients si ils sont à jour de leur vaccination (lors d'un soin, d'un conseil pour une plaie, lors de la délivrance du vaccin anti grippal).
- patients très réceptifs pour la facilité d'accès ( sans rendez-vous et rapide)  
Pour nous c'est assez valorisant, le rapport avec le client-patient est de ce fait différent, par contre trop lourd administrativement, prend du temps, pas toujours évident quand l'équipe n'est pas au complet.
- une mission très valorisante et facile à organiser
- assez chronophage surtout pour les petites équipes
- mission très bien perçue par les patients

- Patients très contents +++  
Quelques infirmiers(ères) mécontents  
certains médecins n'ont pas compris la démarche et d'autres très contents
- Dommage que les infirmiers et les médecins, pour certains, fassent obstruction...
- Contact différent avec les patients qui sont satisfaits du gain de temps pour eux et de la facilité de la prise en charge.  
Un peu chronophage aux heures de pointe
- dommage que le cabinet infirmier voisin se soit fâché et nous détourne les clients...attitude TRÈS confraternelle
- Très bon ressenti chez les patients chez qui on a pu constater une réelle demande.  
Les patients souhaitent que le pharmacien s'implique dans d'autres vaccinations  
Il est nécessaire de connaître parfaitement la marche à suivre être très organisé afin que l'acte vaccinal soit le moins chronophage possible
- Valeur ajoutée extrêmement appréciée des patients
- accueil très positif des patients, mais mal accepté par les infirmières et certains médecins
- La difficulté est le mécontentement des infirmières libérales qui ont boycotté l'officine pendant 5 mois et emmené toutes les ordo de mes patients chroniques chez mon confrère....
- l'étape d'engager la pharmacie dans la vaccination n'était pas une étape facile à franchir pour tous les membres de l'équipe mais au final le bilan est très positif. Les patients clients nous ont vu différemment, parfois même ont découverts un réel professionnel de santé. Nous avons faits le choix de ne pas trop communiquer sur le sujet pour ne pas froisser les autres professionnels de santé, nous ferons peut être donc mieux cette année en terme de nombre de vaccinations.
- Mission très bien perçue par les patients
- très belle mission pour les pharmaciens avec un très bon retour patient

## Modalité de mise en œuvre

- Le site de l'ordre des pharmaciens a longtemps été dysfonctionnel
- La gestion administrative est trop lourde pour l'instant. Sinon c'est une mission très appréciée par les patients et la pharmacie
- je n'ai pas eu d'accompagnement à l'organisation de cette nouvelle mission par le biais de la démarche qualité mais intrinsèquement l'esprit démarche qualité me permet d'optimiser
- on vaccinait avant de rentrer dans la démarche qualité
- ce fut quand même très long pour enregistrer les prises en charge sur le site...je trouve ça dommage qu'on ne puisse pas fonctionner comme les médecins et infirmières pour la prise en charge
- Service très apprécié de la clientèle mais trop de saisie administrative.
- **LOURDEUR DE LA PAPERASSE A FAIRE SIGNER AU PATIENT/ TROP DE TEMPS POUR DECLARER LES VACCINS SUR LA PLATEFORME/ DOMMAGE QUE L'ON NE PUISSE PAS VACCINER LES VOLONTAIRES SE PRESENTANT SPONTANEMENT**
- Trop d'administratif et de formulaire avant et après la vaccination...prend du temps
- Au moment de la vaccination, je n'étais pas encore engagée dans la démarche qualité. A ce jour, je le suis
- Si nous respectons comme nous l'avons fait dans notre pharmacie la réglementation, il y a énormément d'administratif et de temps passé. Il faut compter 20 min min par patient (si on n'attend pas les 15 min de repos du patient). Les patients trouvent ça super mais ça désorganise l'entreprise et prend du temps pharmaceutique à perte en terme de rémunération. Les pharmacies qui ont beaucoup piquées, on fait les papiers en dehors des temps forts du comptoir et n'ont pas respecté la procédure. Mes pharmaciennes ont tout respectées et en une matinée, ont vaccinée 6 personnes.... pas rentable
- Les contraintes administratives sont par contre très importantes et la cible devrait s'élargir
- trop de paperasses !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- Très apprécié des patients (c'est la deuxième année), il faut une certaine organisation dans les petites officines, surtout lorsque le pharmacien est seul...

## *L'avenir...*

- Expérience à élargir sur d'autres vaccinations
- les nouvelles missions cachent une baisse drastique des marges  
"apprenez que tout flatteur vit aux dépens de celui qui l'écoute"
- dans l'ensemble, les nouvelles missions sont très intéressantes d'un point de vue sante publique ...mais pas assez rémunérées!
- Rémunération insuffisante
- A élargir à d'autres vaccins
- il faut continuer et étendre