Paris le 10 octobre2018

**"Du 15 au 20 octobre PHSQ mène l’enquête auprès de 35 000 patients – clients : du concret… du terrain … »**

L’association Pharma Système qualité (PHSQ) lance une nouvelle grande enquête d’évaluation **de la satisfaction clients au cours de ses “Journées Qualité ". L’occasion pour les 2 500 pharmacies engagées ISO 9001-QMS Pharma®de mesurer les attentes des clients-patients vis-à-vis de leur officine. Un rendez-vous qui revêt une importance particulière, à l’heure de la transformation du système de santé et de l’évolution du métier de pharmacien.**

« La satisfaction client est une composante centrale de la certification ISO 9001 », explique Laëtitia Hible, présidente de l’association Pharma Système qualité (PHSQ), Mais encore faut-il pouvoir la mesurer. Convaincue de la nécessité d’**améliorer constamment les pratiques officinales** et de **coller au mieux aux attentes des clients-patients**, PHSQ sonde donc régulièrement les personnes qui fréquentent les officines engagées ISO 9001-QMS Pharma®.

**La prochaine enquête clients « les Journées Qualité » aura lieu du 15 au 20 octobre 2018.** Elle intégrera des éléments de satisfaction globale sur la pharmacie, tels qu’une **appréciation des horaires d’ouverture**, de l’**accueil** et du **temps d’attente**, de la **confidentialité des échanges** ou encore de la **disponibilité des produits et des médicaments**.

Comme à chaque édition triennale, les clients-patients auront également l’opportunité de se prononcer sur **des éléments prospectifs.** Ils pourront ainsi faire part de leur perception du **rôle de la pharmacie dans le parcours de santé**, en se prononçant sur l’intérêt de bénéficier d’un **bilan à domicile,** du **suivi d’un traitement**, d’une **analyse du contenu de l’armoire à pharmacie…** Sans oublier la télémédecine et les pharmaciens prescripteurs.

Les clients-patients pourront également dire **combien ils accepteraient de payer pour de nouvelles missions** comme des **bilans de prévention**, des **coachings santé**, un **suivi du calendrier vaccinal** ou encore la **préparation de piluliers**. « Cette démarche prend tout son sens à l’heure où le métier de pharmacien est en pleine mutation et où les patients se montrent souvent plus audacieux que l’environnement officinal », explique Martine Costedoat, directrice générale de PHSQ. Les clients se verront également remettre des « « leaflets » expliquant les grandes lignes de l‘impact de la certification qualité dans leur officine afin de valoriser le travail accompli par toute l’équipe.

Autre nouveauté : **plusieurs modes de collecte d’informations seront proposés**. Le recours à un **site Hébergeur Agréé de Données de Santé (HDS)** permet aux pharmaciens participants de choisir d’obtenir les informations soit directement en ligne depuis un poste connecté soit à partir d’une tablette. De l’officine, les pharmaciens pourront également envoyer le questionnaire à leurs clients-patients par mail ou par SMS. Ceux-ci pourront également accéder au questionnaire à partir d’un QR code ou par le biais du site internet ou du compte Facebook de la pharmacie. Et pour les plus traditionnels, un formulaire papier sera toujours à disposition.

Précision supplémentaire : les données récoltées dans le cadre de l’enquête « "Journées Qualité 2018“**, sont totalement anonymisées** ettoutes les précautions ont été prises afin de **préserver leur confidentialité et leur intégrité**.

Grâce aux moyens techniques mis en œuvre et à l’appui sans faille des Groupements impliqués, PHSQ espère cette année dépasser les 30000 réponses. Rendez-vous fin novembre pour la synthèse des résultats…

**Pharma Système Qualité en quelques mots :**

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.

Cette approche collective permet de mutualiser efficacement les coûts, pour favoriser la plus grande accessibilité possible aux pharmacies, qu’elles soient indépendantes ou bien adhérentes d’un groupement et qu’elle que soit leur taille ou leur typologie. Les pharmacies engagées sont ainsi amenées, sur un programme d’accompagnement d’un an environ, à passer en revue leurs pratiques professionnelles et l’ensemble de leur organisation.

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 basée sur le référentiel ISO 9001 (version 2015), norme internationale de référence pour le management de la qualité, et sur le référentiel métier QMS Pharma de bonnes pratiques officinales, d’origine suisse, et adapté à la pratique française.

*\* La démarche de certification ISO9001 – QMS Pharma ® rassemble aujourd’hui 2 492 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 17 Groupements d’officines :* ***Alphega, Apsara, Ceido, Cofisanté, Coop APM, Giphar, Giropharm, Leadersanté ,Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Group Santé, Pharmodel, Réseau Santé.***

**Contact presse :** Bureau Ariane Prêtre / Relations Medias Tel : 06 81 37 72 48 / ariane.pretre@wanadoo.fr