



## COMMUNIQUE DE PRESSE

# Les pharmaciens certifiés ont bien géré la crise de la COVID selon l'enquête de PHSQ menée auprès de 39 571 patients-clients

La dernière enquête de satisfaction conduite par l'association Pharma système Qualité (PHSQ) auprès de 39 571 patients révèle que les pharmacies engagées dans la certification ISO 9001-QMS Pharma® étaient bien armées pour surmonter la crise de la COVID. Les 780 officines participant à l'édition 2020 ont ainsi reçu de nombreux témoignages de confiance de leurs patients-clients.

**Paris, le 26 octobre 2020 :** « Les pharmacies engagées dans la certification ISO 9001-QMS Pharma® ont clairement su s'adapter aux contraintes liées à la crise de la COVID », explique la présidente de Pharma système qualité (PHSQ), Laëtitia Hible. Pour preuve, les quelque 39 571 patients-clients qui ont franchi la porte de leur officine leur ont témoigné de réels signes de confiance. Au travers des questionnaires de satisfaction des Journées Qualité annuelles qu'ils ont rempli du 7 septembre au 7 octobre derniers, ces clients-patients ont attribué aux équipes officinales une note moyenne de 9,2/10 pour la réalisation de leur mission de santé pendant la pandémie.

Cette capacité à appréhender ce problème de santé publique a d'ailleurs été bien ressentie par les patients les plus fragiles, les septuagénaires et plus ayant attribué une note moyenne de 9,3/10. Les pharmaciens ont ainsi été perçus « comme de véritables interlocuteurs du premier recours » avec un taux de satisfaction sur leur disponibilité de 99% (79% très satisfaits et 20% satisfaits).

### Une réelle sécurisation de l'accueil ressentie par les patients

« Les équipes officinales ont fait face et ont su rapidement adapter leur organisation en prenant l'ensemble des mesures nécessaires à la protection de leurs patients, aidées par l'envoi d'un Plan de Continuité d'Activité et de fiches memo dès les premiers jours du confinement avec les process attachés », précise la directrice générale de PHSQ, Martine Costedoat. Une adaptation qui trouve son origine dans la démarche qualité et plus précisément dans les process qui y sont attachés.

Les mesures mises en place dans ces pharmacies certifiées ont été jugées rassurantes par plus de 80% des patients. Ce point critique pour un espace de santé accueillant des patients à risque est un élément éclairant quant à un relatif maintien de la fréquentation des officines, notamment en comparaison avec d'autres services de santé de proximité.



## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Une organisation efficace et propice au développement de services pharmaceutiques

En contribuant à mieux organiser l'entreprise officinale, la démarche qualité proposée par PHSQ permet à l'équipe de consacrer davantage de temps à la prise en charge au comptoir. Un atout majeur dans un contexte de crise, lorsque le dialogue est primordial. Quelque 68% des patients-clients se sont d'ailleurs déclarés très satisfaits et 31% satisfaits des informations et conseils donnés. Des chiffres positifs au regard de la cacophonie médiatique depuis le début de la crise de la covid.

Cette organisation optimisée a permis aux pharmacies engagées ISO 9001-QMS Pharma® de répondre aux attentes des patients-clients en développant toute une palette de services tels que l'envoi d'ordonnances par e-mail ou la livraison de médicaments. Des « plus » particulièrement utiles pour des patients-clients qui se déclarent très satisfaits à 74% et satisfaits à 25% des services mis en place. Le pourcentage de « très satisfaits » sur les services proposés par les pharmacies progresse de 9,3 points en un an et consacre le rôle « d'accélérateur » de la pandémie.

### Le profil des répondants

- La grande majorité des répondants (88,3 %) sont venus à la pharmacie avec une ordonnance.
- Plus d'un tiers (36,8%) des patients clients ont acheté un médicament sans ordonnance.
- Environ un quart (24,9 %) des répondants sont âgés de 35 à 50 ans ; sans doute en raison des nouvelles technologies mises en œuvre pour collecter leurs réponses (tablette, SMS, mail).
- Quelque 40,5 % des personnes interrogées sont âgées de 51 à 70 ans.
- Un peu moins d'un quart (22,8%) des patients-clients ayant répondu ont plus de 70 ans.

### 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 professionnelles, d'organisation et de service aux patients et de les accompagner à la 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 2 710 pharmacies indépendantes ou adhérentes de 17 Groupements d'officines : Alphega, Apsara, Ceido, Coop APM, Giphar, Giropharm, Leadersanté, Les Pharmaciens Associés, Objectif Pharma, Optipharm, Pharmacie Référence Groupe, Pharmacorp, Pharmactiv, Pharmavie, Pharma Group Santé, Pharmodel, Réseau Santé.*