



# Pharmacien d'officine :

Perceptions et attentes des usagers

Mme Marie-Annick Lambert

France Asso Santé

3 DECEMBRE 2017



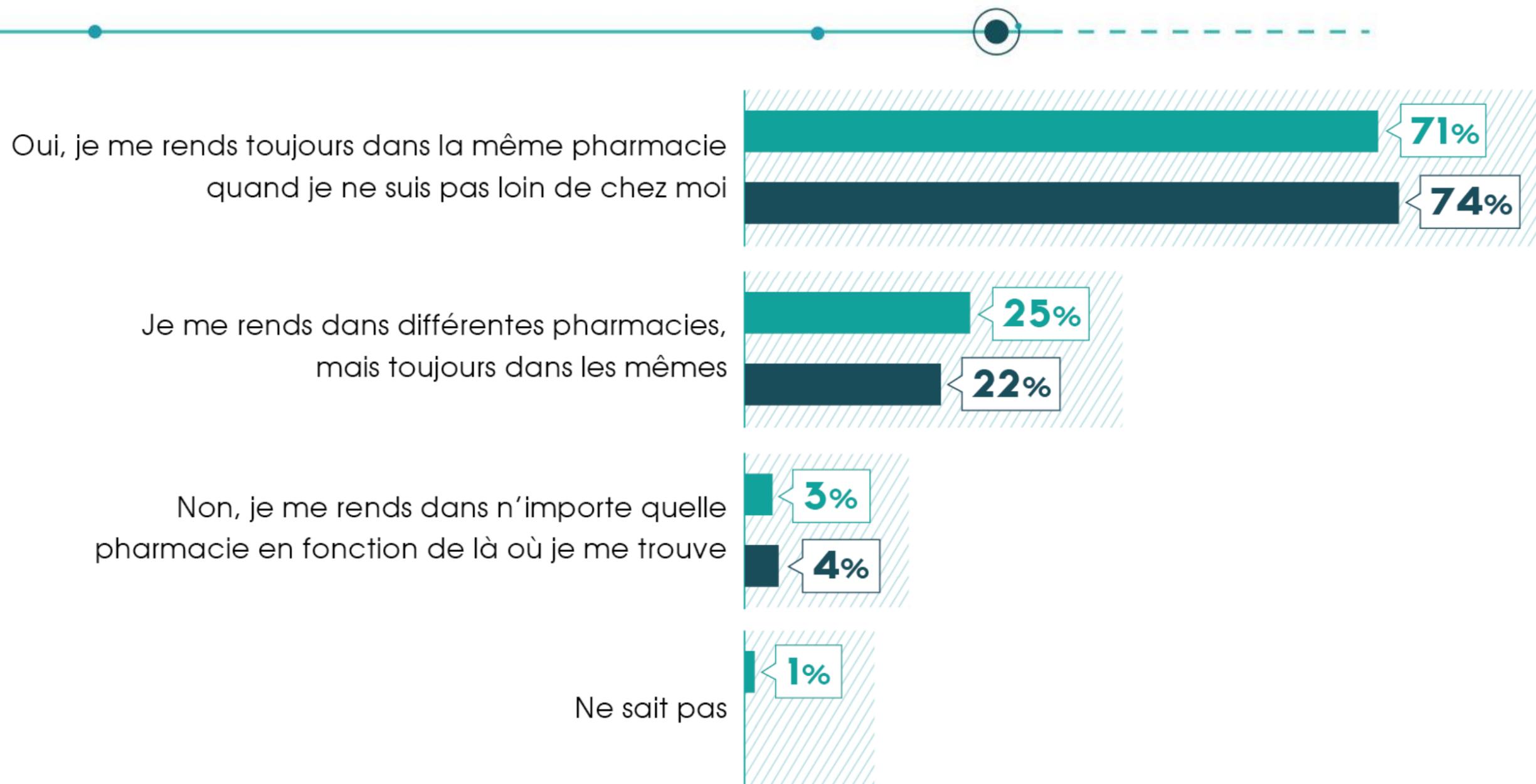


Enquête réalisée entre mi-octobre et mi-novembre 2017 par consultation électronique, *via* le service SurveyMonkey.

Le questionnaire a été conçu par les équipes de France Assos Santé, diffusé dans ses réseaux associatifs et *via* ses outils de communication digitaux.

L'échantillon n'est pas représentatif mais le nombre de répondants (1115), ayant répondu à un nombre suffisamment significatif de questions, permet d'apporter des pistes d'enseignements notamment dans la comparaison des résultats des sous-groupes correspondant aux personnes en ALD (515) et aux personnes non-ALD (600).

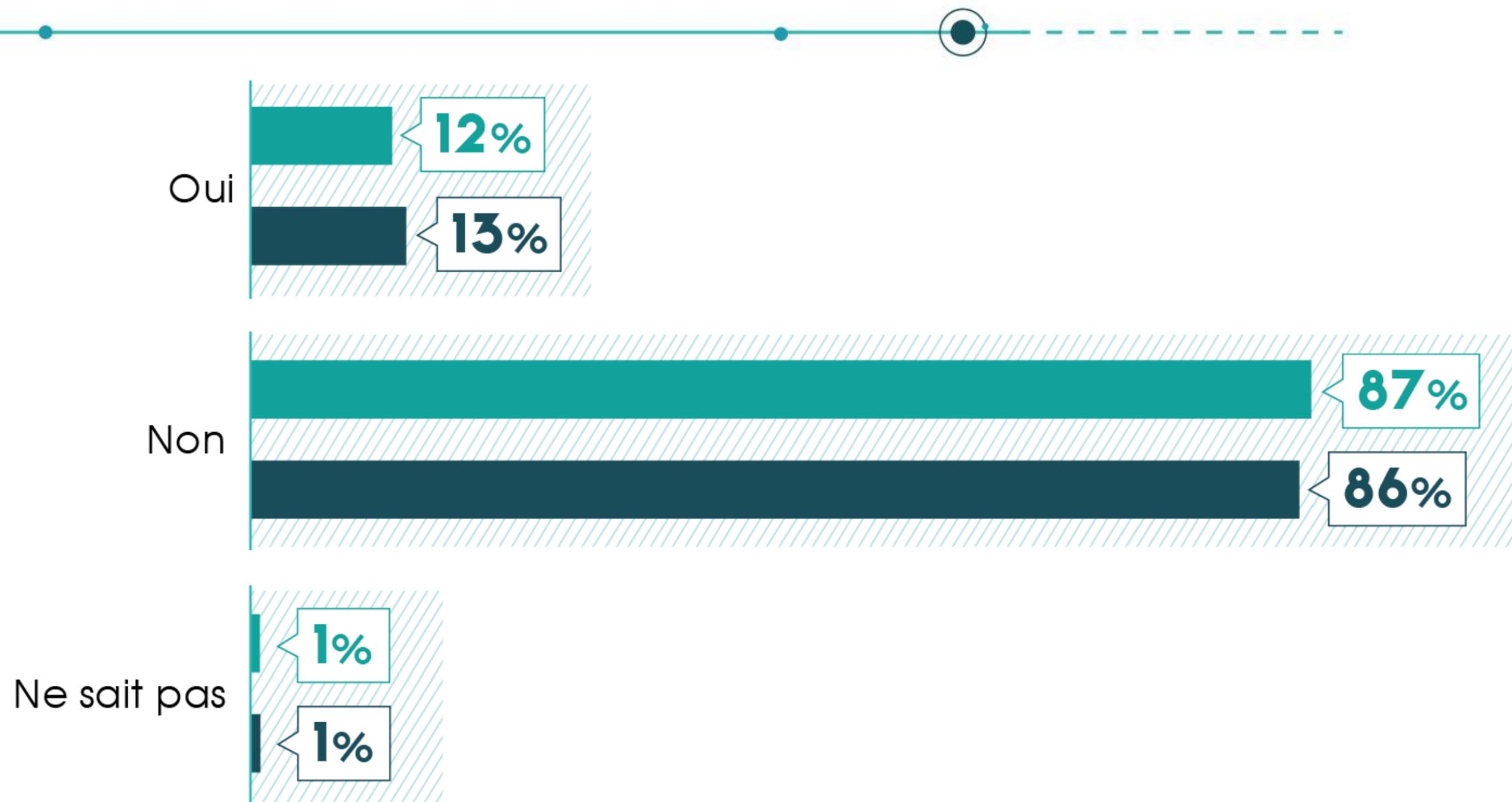
**Q1. AVEZ-VOUS UNE OU DES PHARMACIE(S) DE RÉFÉRENCE DANS LA(ES) QUELLE(S) VOUS VOUS RENDEZ HABITUELLEMENT LORSQUE VOUS AVEZ BESOIN DE MÉDICAMENTS ?**



 Ayant une affection longue durée

 N'ayant pas une affection longue durée

Q2. DANS LA / LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ, ETES-VOUS EN GÉNÉRAL SERVI PAR LA MEME PERSONNE À CHAQUE FOIS ?



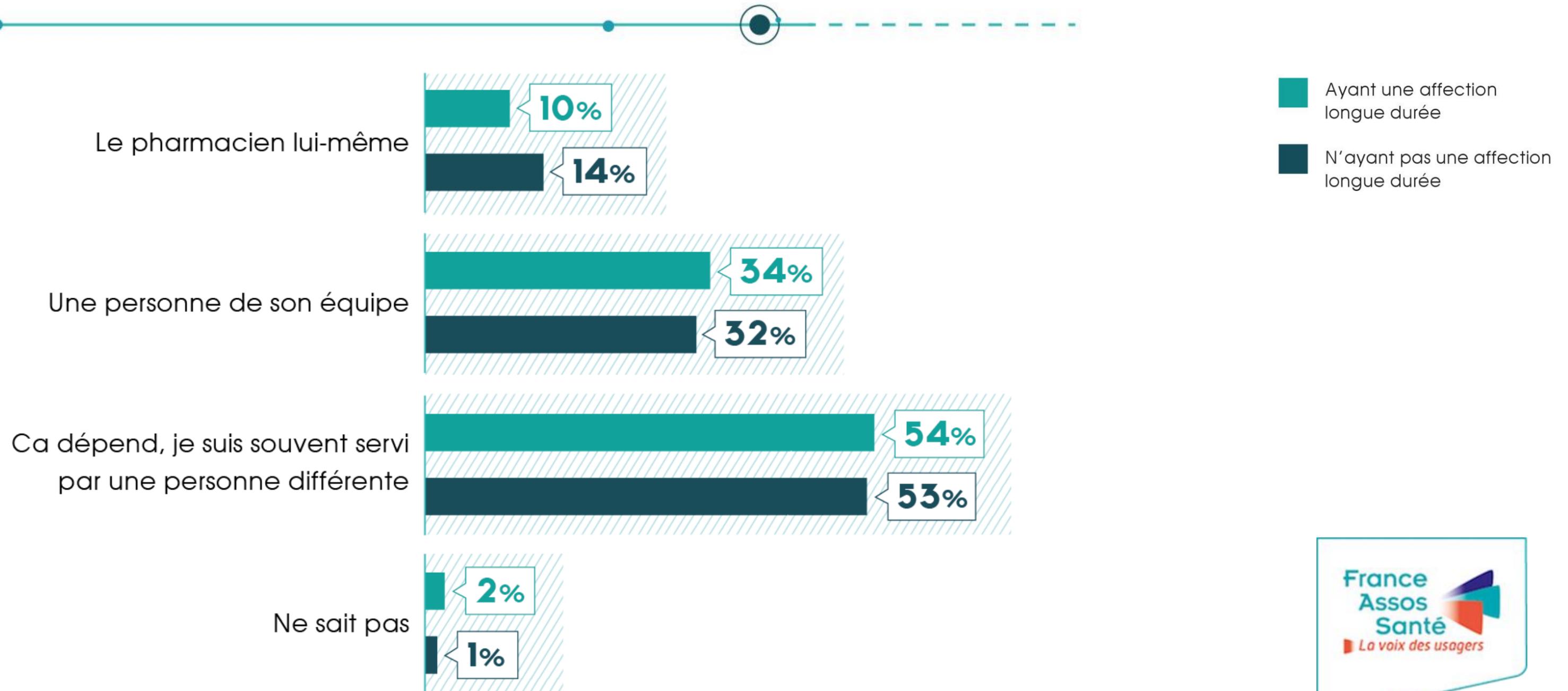
 Ayant une affection longue durée  
 N'ayant pas une affection longue durée

Nombre de personnes interrogées : 1115

Ayant une affection longue durée : 515

N'ayant pas une affection longue durée : 600

Q3. D'APRÈS VOUS, LA PERSONNE QUI VOUS SERT EST-ELLE LE PHARMACIEN  
LUI-MEME OU UNE PERSONNE DE SON ÉQUIPE ?

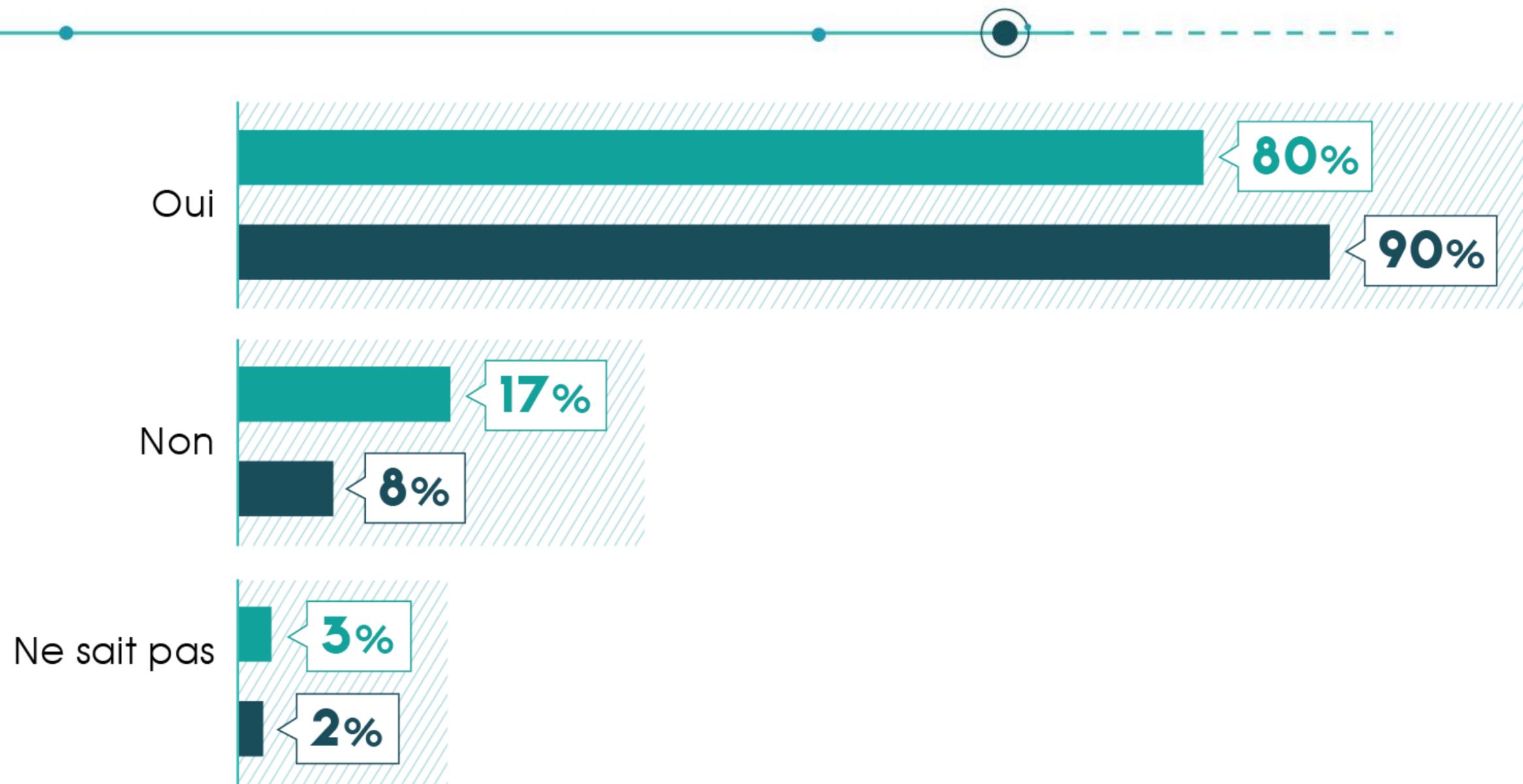


Nombre de personnes interrogées : 1115

Ayant une affection longue durée : 515

N'ayant pas une affection longue durée : 600

Q4. SUR LES INTERROGATIONS QUE VOUS POUVEZ AVOIR PAR RAPPORT AUX MÉDICAMENTS QUE VOUS PRENEZ :  
PARVENEZ-VOUS À EXPRIMER VOS BESOINS / POSER VOS QUESTIONS À LA PERSONNE QUI VOUS SERT ?



**Ayant une affection longue durée**

**N'ayant pas une affection longue durée**

Q5. SI VOUS AVEZ RÉPONDU NON À LA QUESTION PRÉCÉDENTE, POUVEZ-VOUS PRÉCISER POURQUOI VOUS NE PARVENEZ PAS À EXPRIMER VOS BESOINS / POSER VOS QUESTIONS PAR RAPPORT AUX INTERROGATIONS CONCERNANT VOS MÉDICAMENTS À LA PERSONNE QUI VOUS SERT EN PHARMACIE ?

Vous avez ressenti un manque de confidentialité / d'intimité du fait de l'agencement de la pharmacie



- Ayant une affection longue durée
- N'ayant pas une affection longue durée

Vous avez ressenti un manque de temps de la part des professionnels de la pharmacie



Vous n'avez pas posé de question car vous n'accordez pas de confiance aux professionnels de pharmacie d'officine



Autre (veuillez préciser)



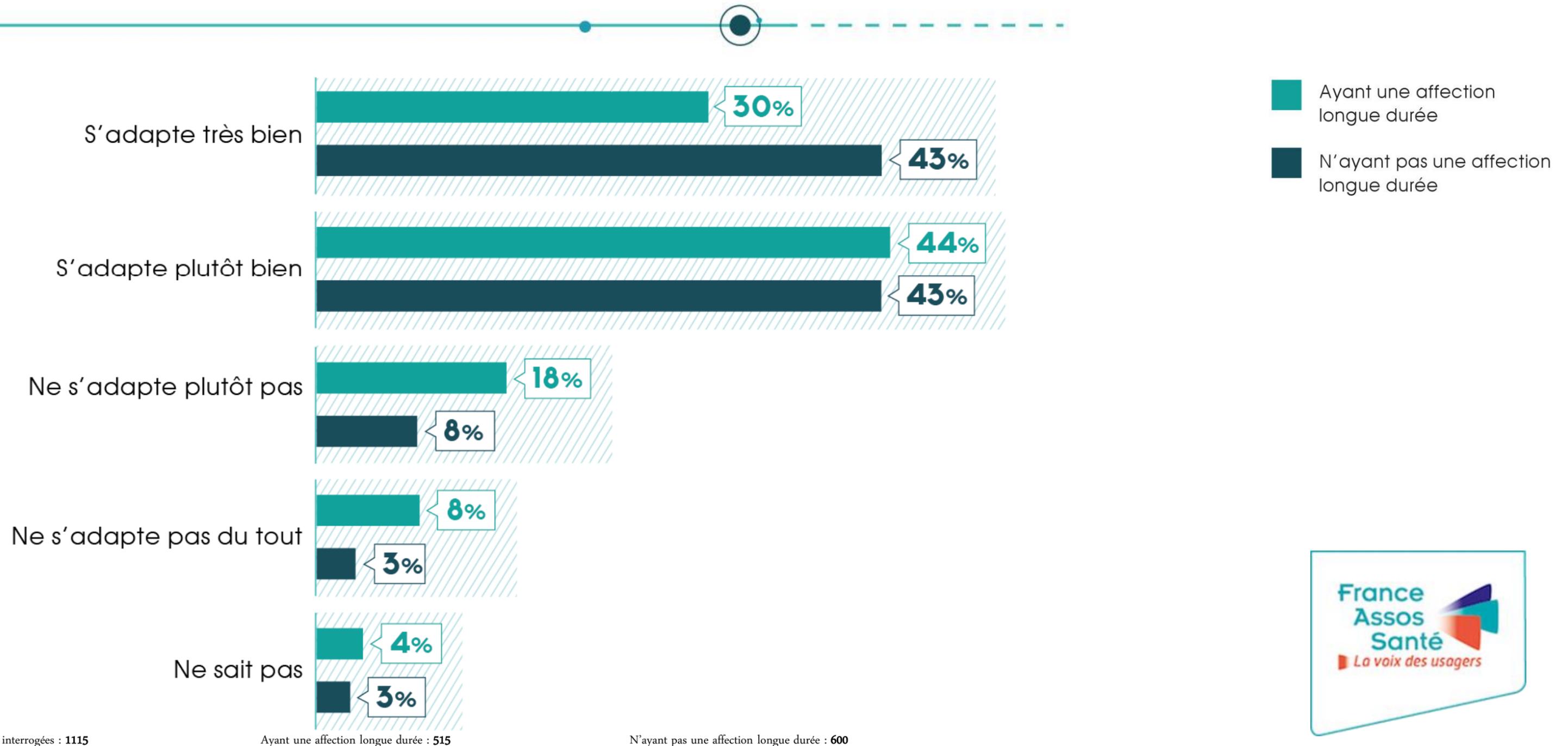
et la condescendance du pharmacien vis à vis du patient.

Nombre de personnes interrogées : 225

Ayant une affection longue durée : 141

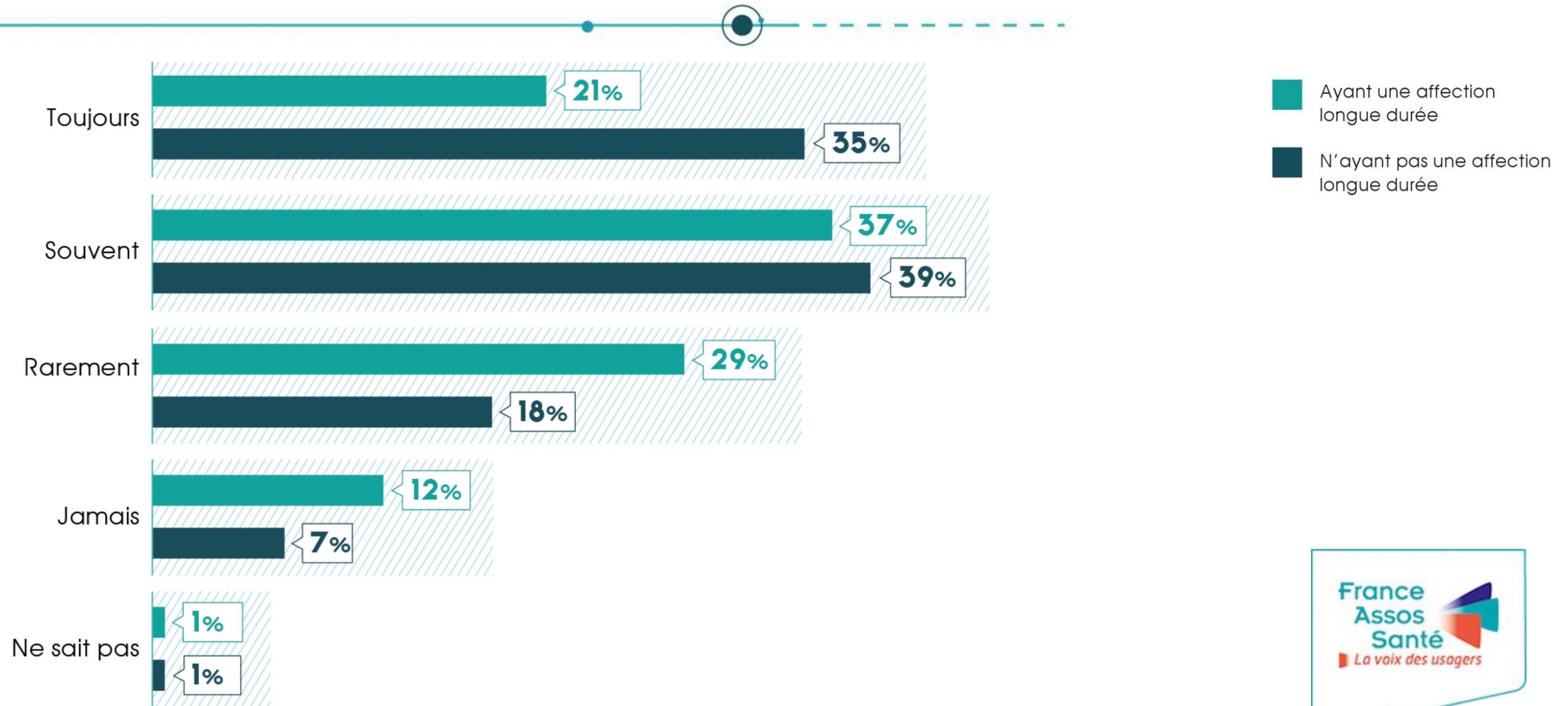
N'ayant pas une affection longue durée : 84

Q6. LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ S'ADAPTE-T-ELLE À VOS PRÉOCCUPATIONS ET À VOTRE SITUATION PERSONNELLE ?



## Q7. LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S)

OÙ VOUS VOUS RENDEZ VOUS EXPLIQUE-T-ELLE SPONTANÉMENT L'ENSEMBLE DES TRAITEMENTS PRÉSENTS SUR L'ORDONNANCE ?

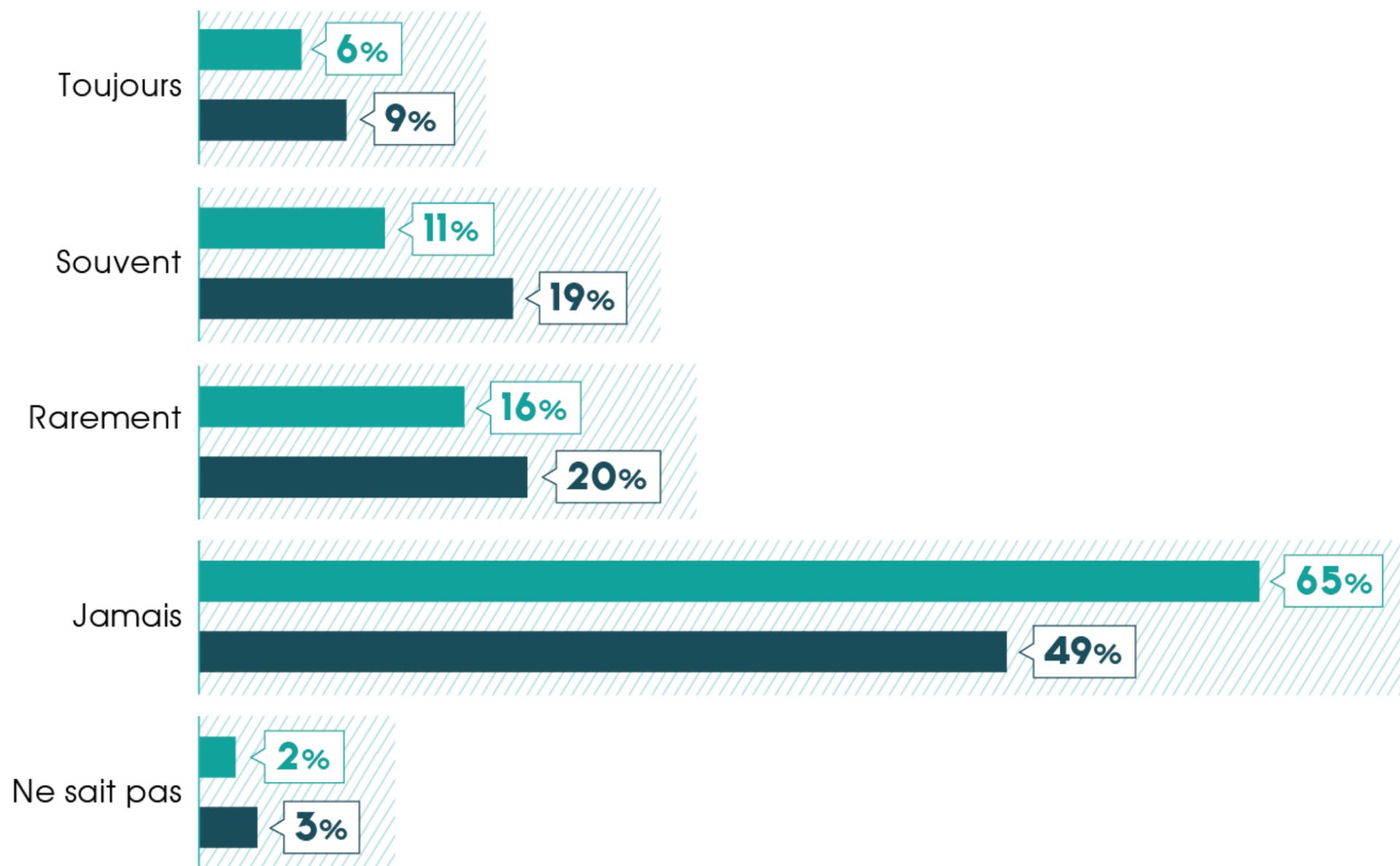


Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q8. LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ VOUS REMET-ELLE UN « PLAN DE PRISE DE MÉDICAMENTS » (UN DOCUMENT DÉTAILLANT LA FAÇON DE PRENDRE VOTRE OU VOS MÉDICAMENTS) ?



 Ayant une affection longue durée

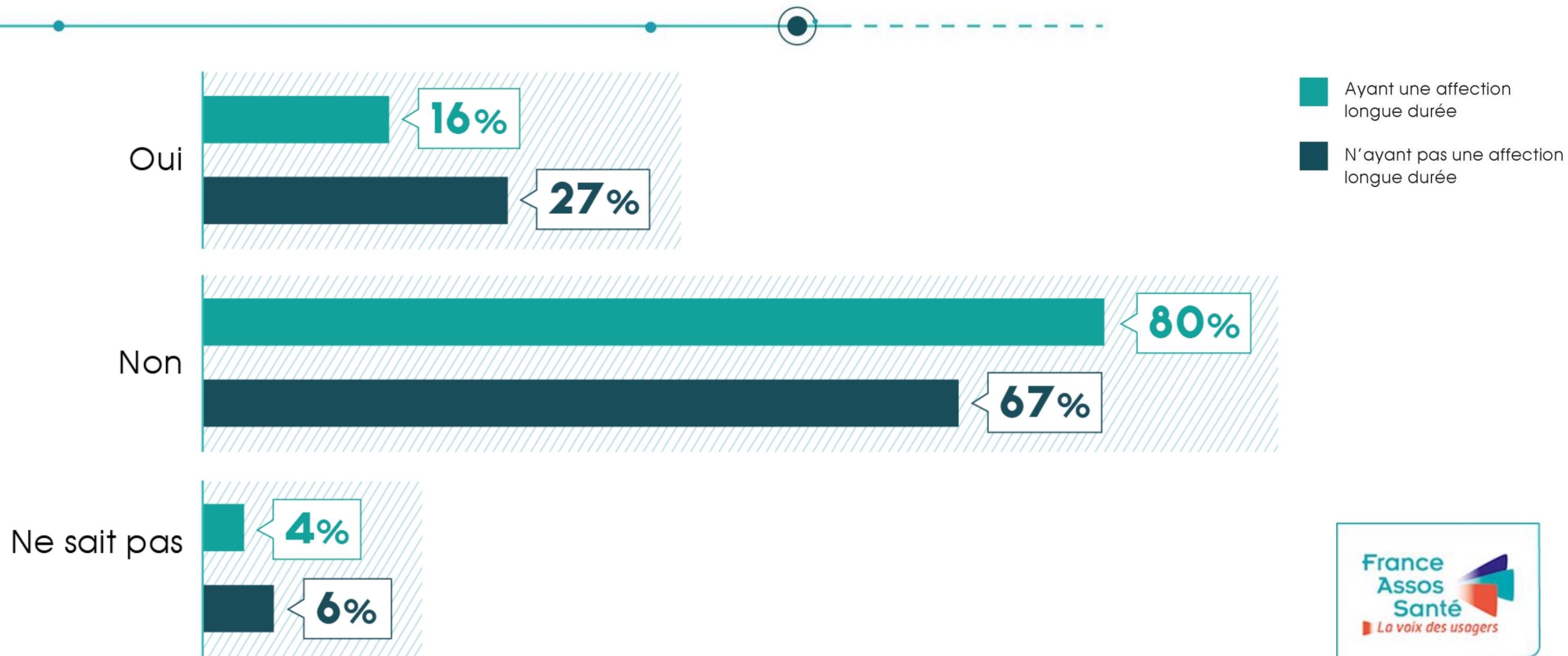
 N'ayant pas une affection longue durée

Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q9. VOUS A-T-ON DÉJÀ PROPOSÉ DANS UNE PHARMACIE L'OUVERTURE D'UN « DP » (DOSSIER PHARMACEUTIQUE) ?



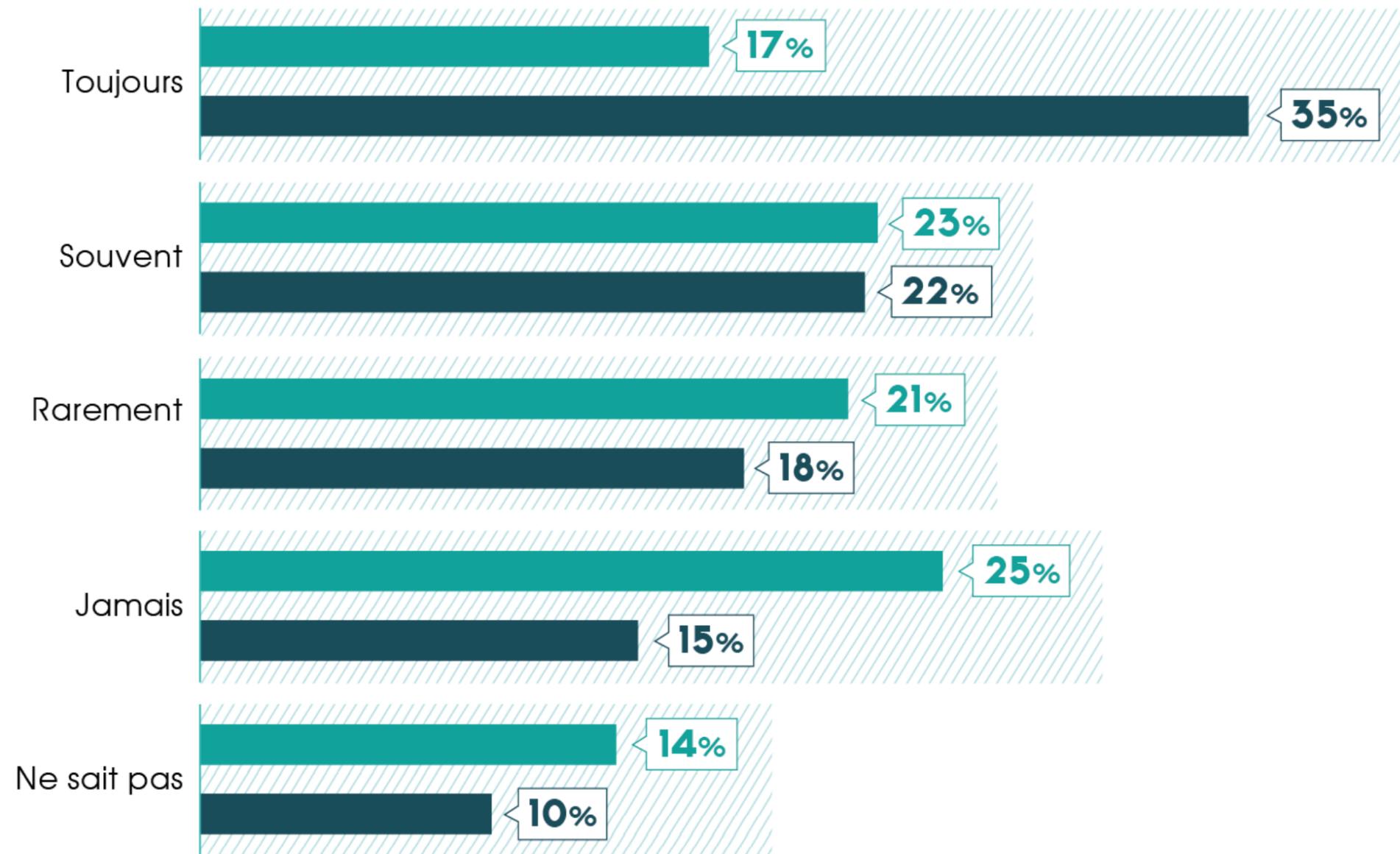
Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q10. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ EST ATTENTIVE AUX RISQUES D'INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES ENTRE LES DIFFÉRENTS MÉDICAMENTS QUE VOUS PRENEZ ?  
CONCERNANT LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTS MÉDICAMENTS QUE VOUS ACHETEZ PENDANT LE MEME PASSAGE À LA PHARMACIE

 Ayant une affection longue durée  
 N'ayant pas une affection longue durée

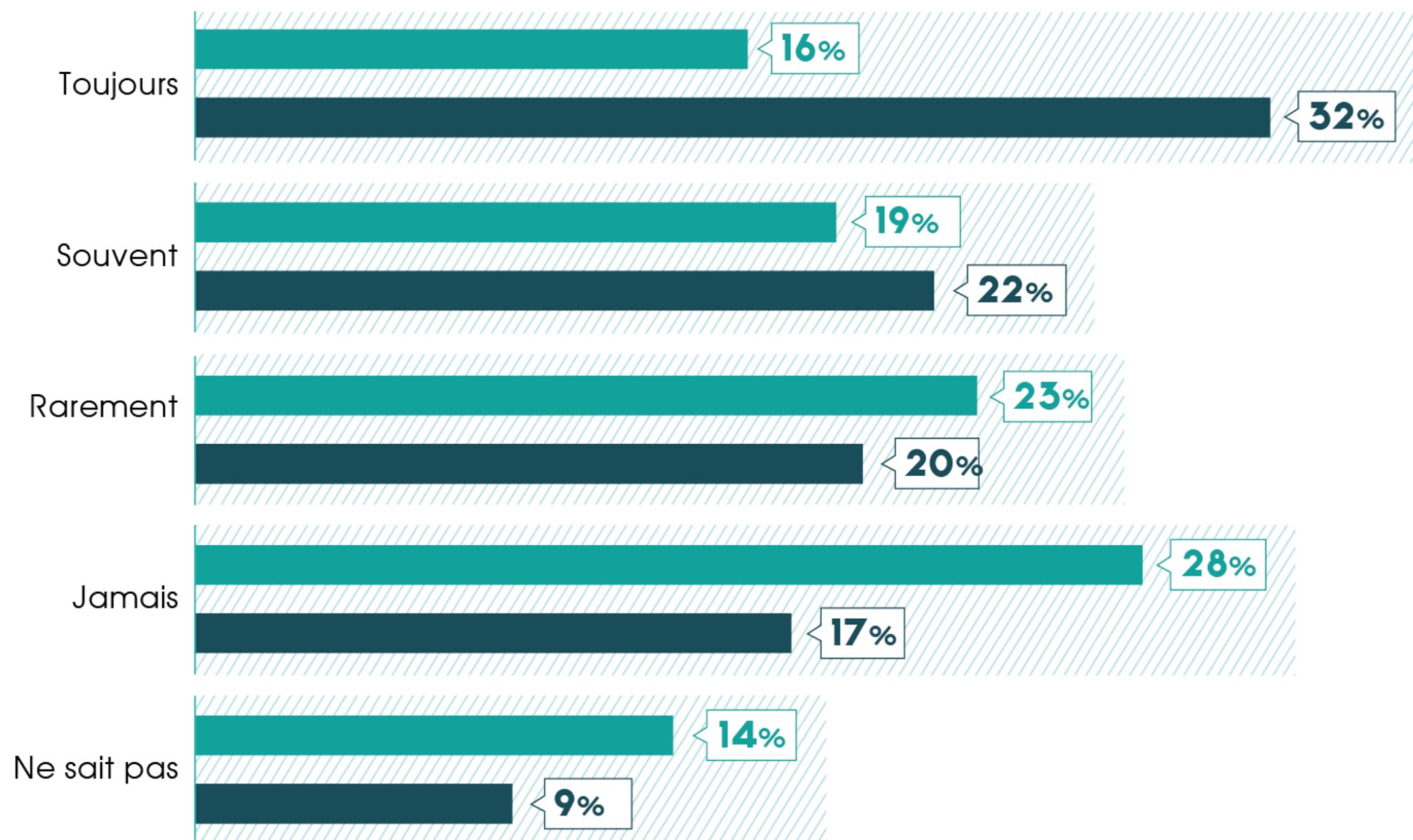


Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q11. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ EST ATTENTIVE AUX RISQUES D'INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES ENTRE LES DIFFÉRENTS MÉDICAMENTS QUE VOUS PRENEZ ?  
CONCERNANT LES INTERACTIONS ENTRE LES DIFFÉRENTS MÉDICAMENTS QUE VOUS PRENEZ HABITUELLEMENT



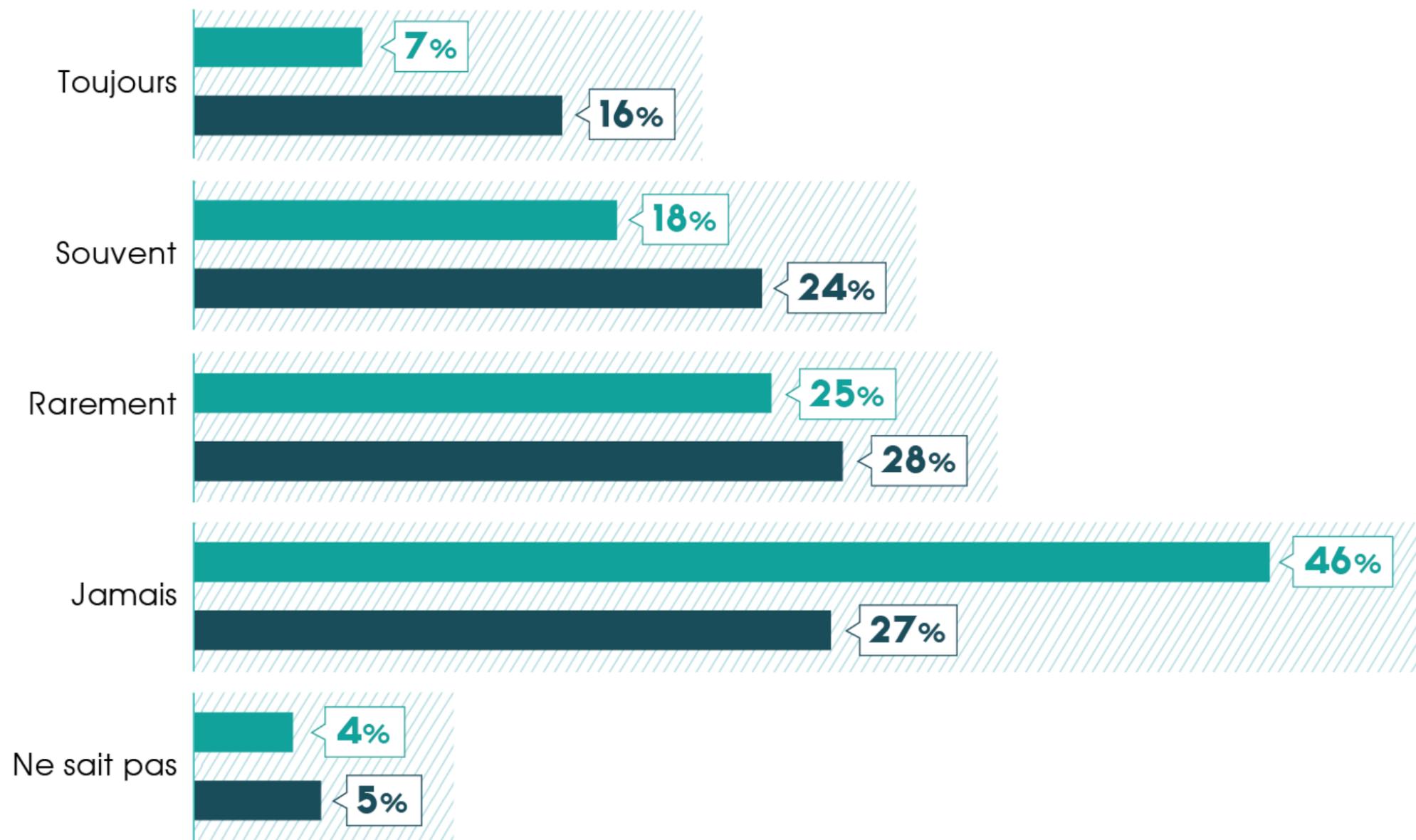
■ Ayant une affection longue durée  
■ N'ayant pas une affection longue durée

Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q12. AVEZ-VOUS DÉJÀ ÉTÉ ALERTÉ SUR CE TYPE D'INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES  
PAR LA PERSONNE QUI VOUS SERVAIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?



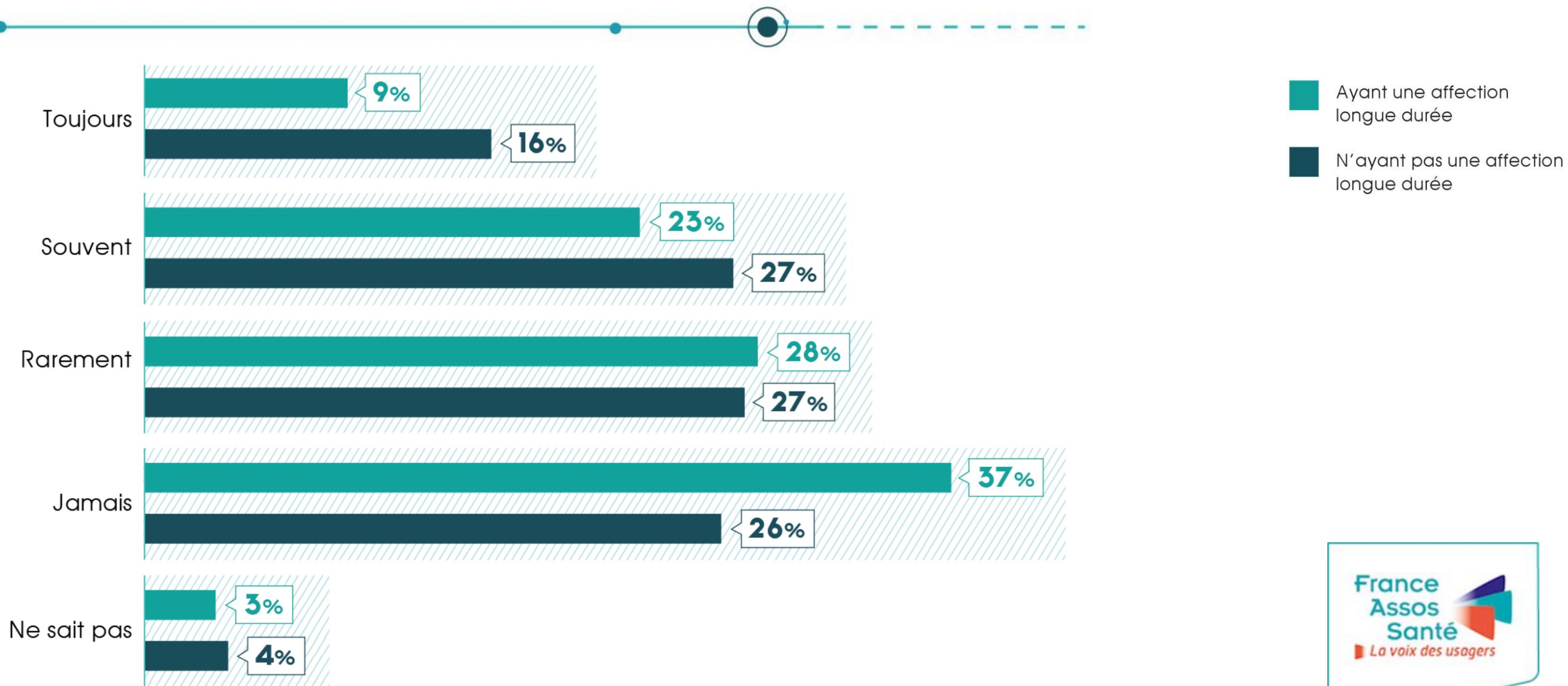
 Ayant une affection longue durée  
 N'ayant pas une affection longue durée

Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q13. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ VOUS APPORTE DES INFORMATIONS UTILES SUR VOS SOINS AU-DELÀ DE VOS MÉDICAMENTS ? CONCERNANT LES MÉDECINES COMPLÉMENTAIRES (PHYTOTHÉRAPIE, AROMATHÉRAPIE, HOMÉOPATHIE)

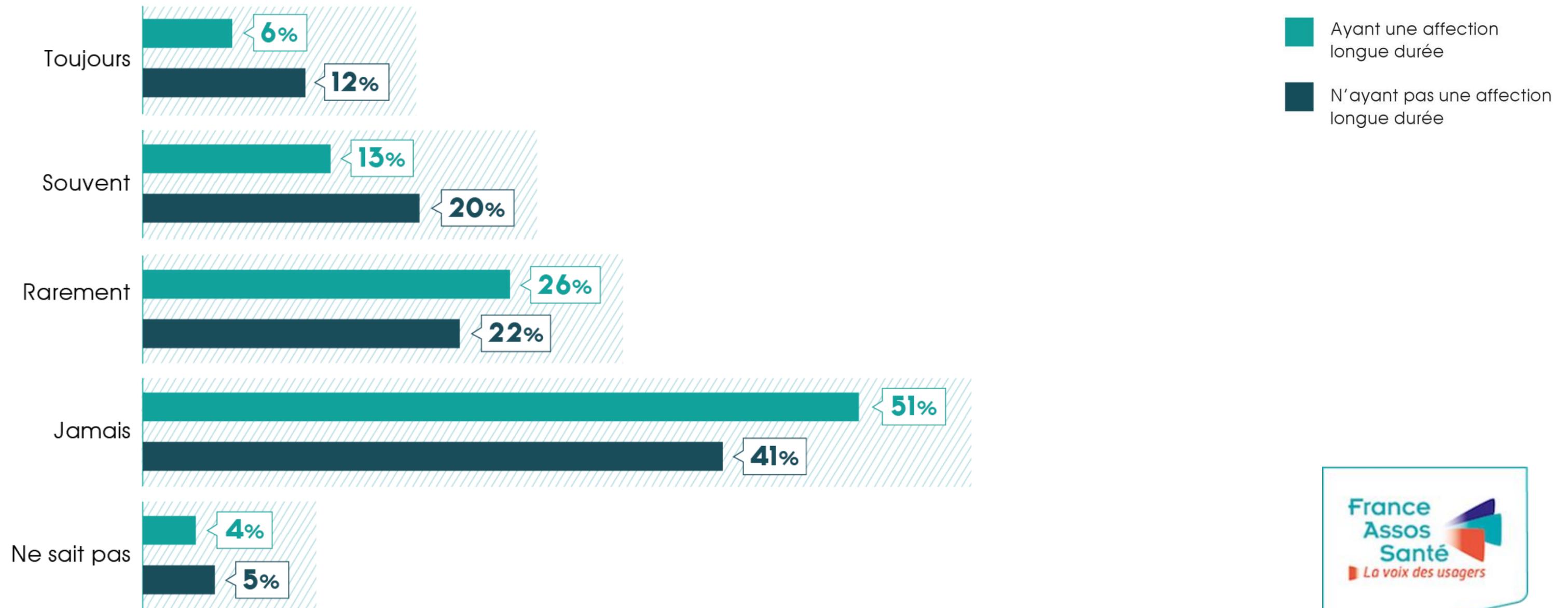


Nombre de personnes interrogées : 1074

Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

Q14. AVEZ-VOUS LE SENTIMENT QUE LA PERSONNE QUI VOUS SERT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ VOUS APPORTE DES INFORMATIONS UTILES SUR VOS SOINS AU-DELÀ DE VOS MÉDICAMENTS ? CONCERNANT LA COORDINATION AVEC D'AUTRES RESSOURCES LOCALES EN SANTÉ (ORIENTATION VERS DES PROFESSIONNELS, DES ASSOCIATIONS...)



Nombre de personnes interrogées : 1074

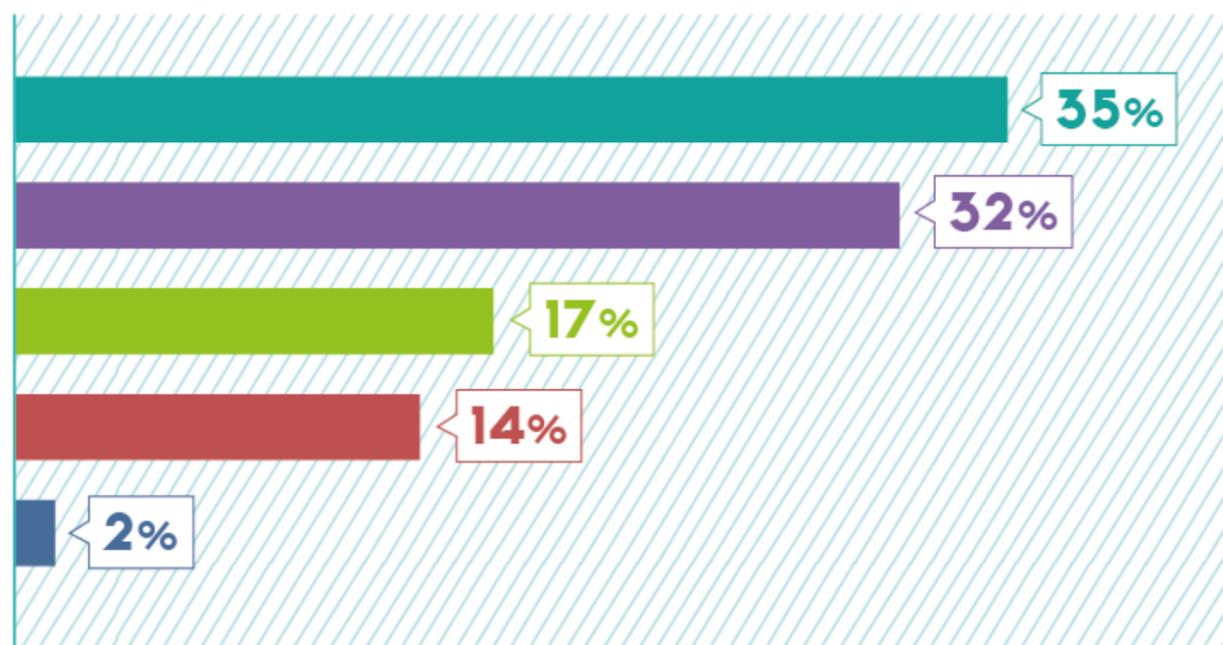
Ayant une affection longue durée : 499

N'ayant pas une affection longue durée : 575

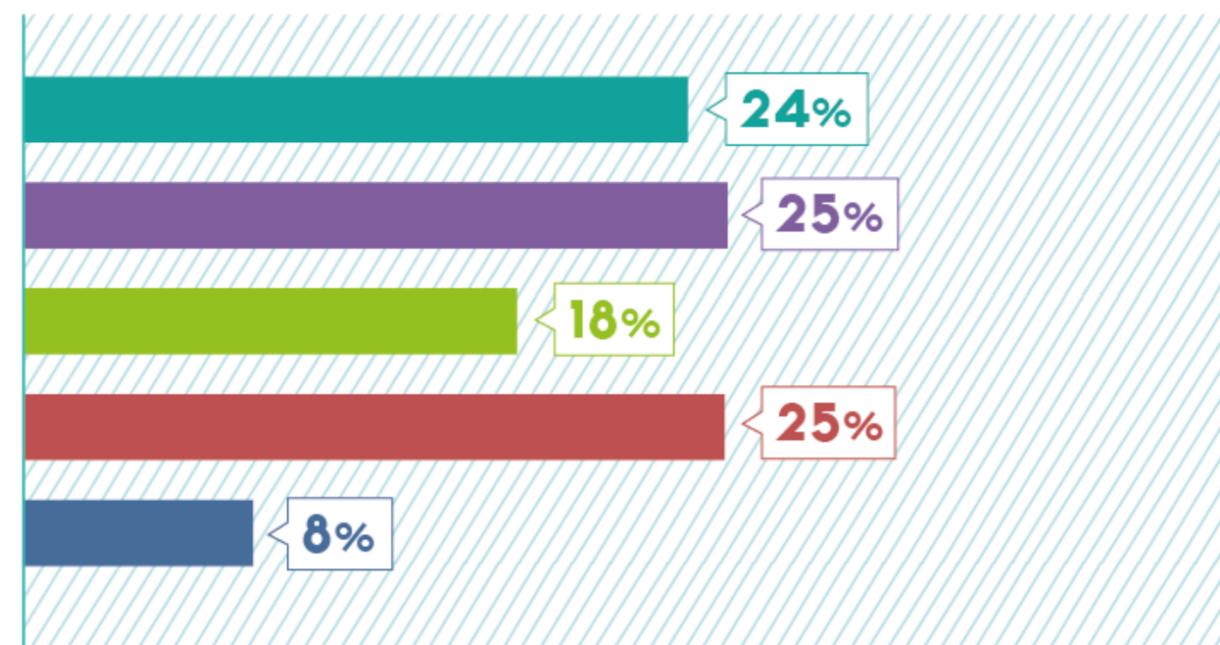
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

### Explications sur les actions des médicaments

Ayant une affection longue durée



N'ayant pas une affection longue durée

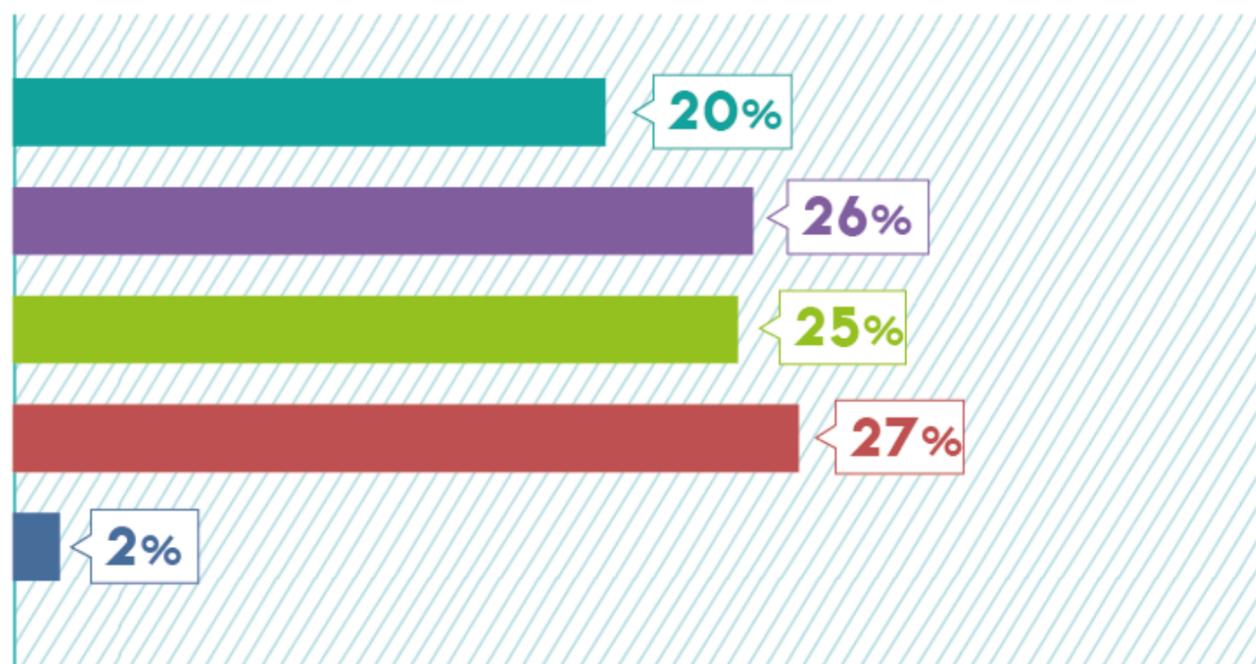


■ Forte ■ Moyenne ■ Faible ■ Nulle ■ Ne sait pas

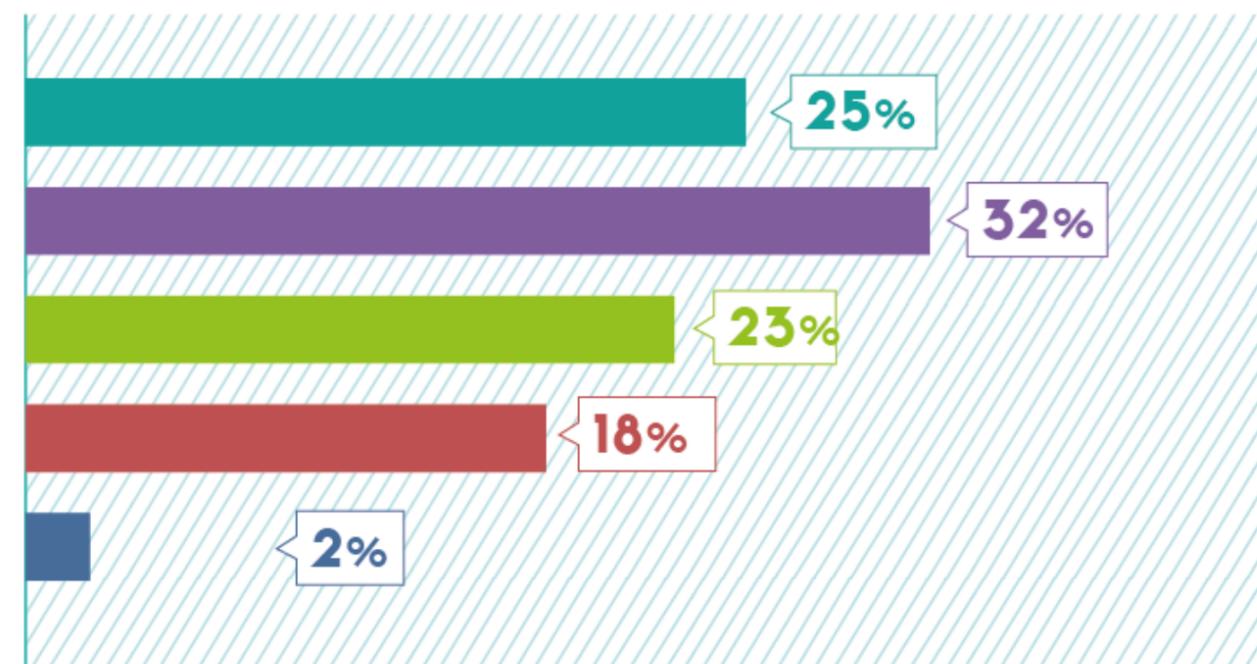
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

### Explications de la pathologie et son évolution

Ayant une affection longue durée



N'ayant pas une affection longue durée

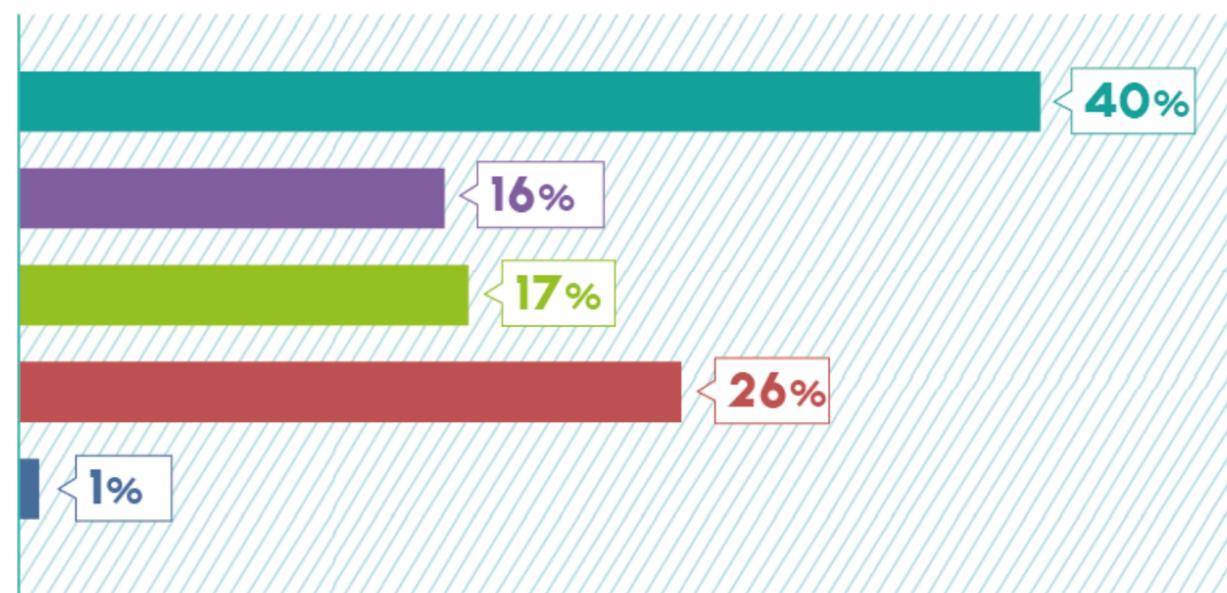


Forte Moyenne Faible Nulle Ne sait pas

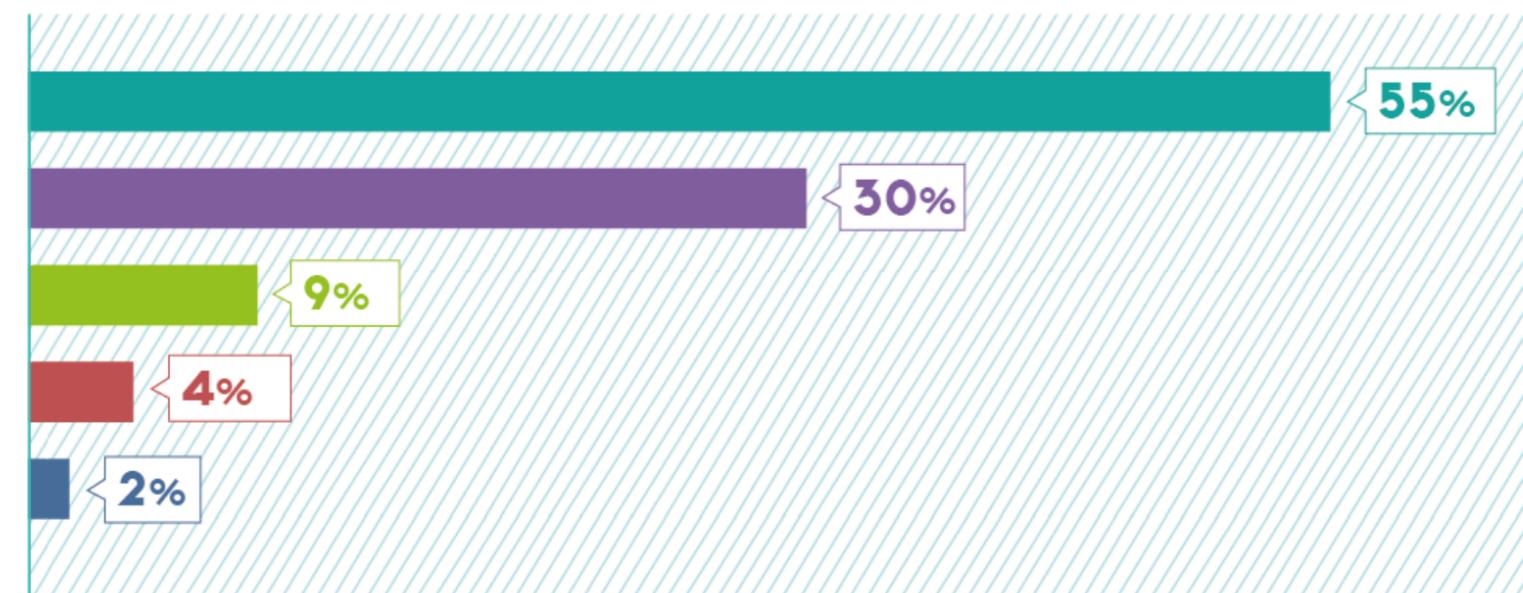
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

### Conseils complémentaires sur les effets indésirables du médicament

Ayant une affection longue durée



N'ayant pas une affection longue durée



■ Forte ■ Moyenne ■ Faible ■ Nulle ■ Ne sait pas

Nombre de personnes interrogées : 1024

Ayant une affection longue durée : 478

N'ayant pas une affection longue durée : 546

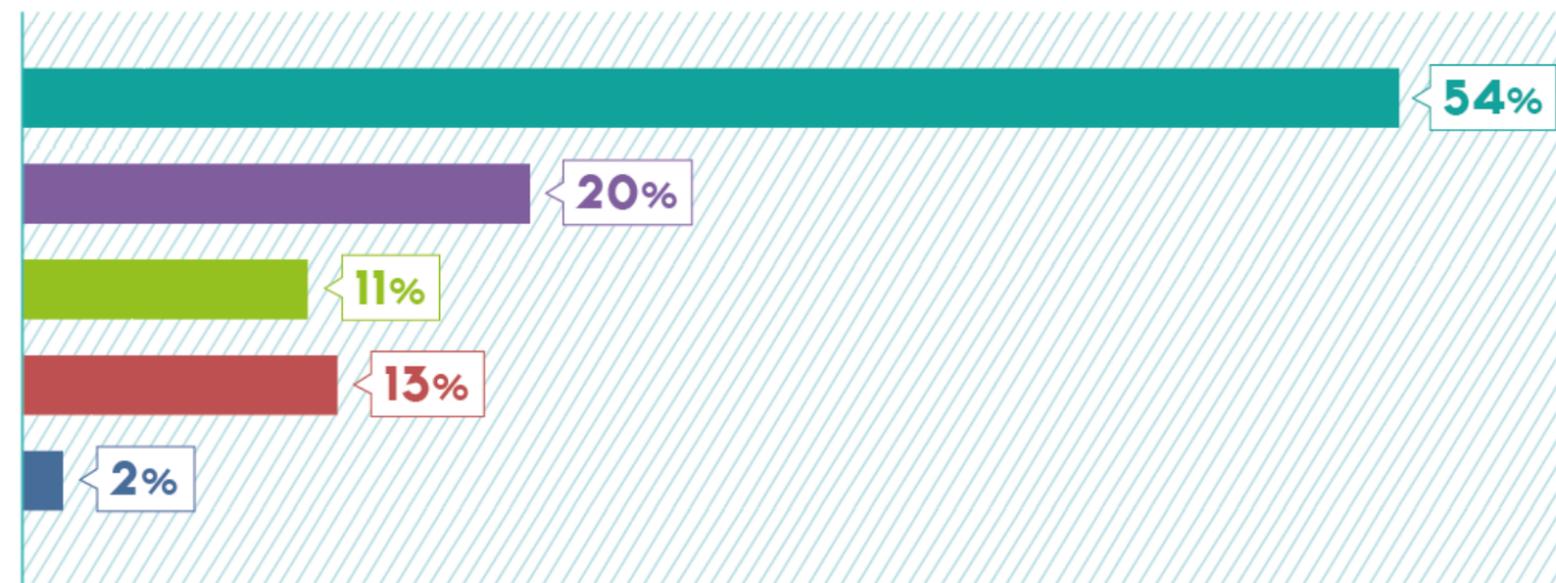
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

### Alertes sur les interactions médicamenteuses

Ayant une affection longue durée



N'ayant pas une affection longue durée



■ Forte ■ Moyenne ■ Faible ■ Nulle ■ Ne sait pas

Nombre de personnes interrogées : 1021

Ayant une affection longue durée : 477

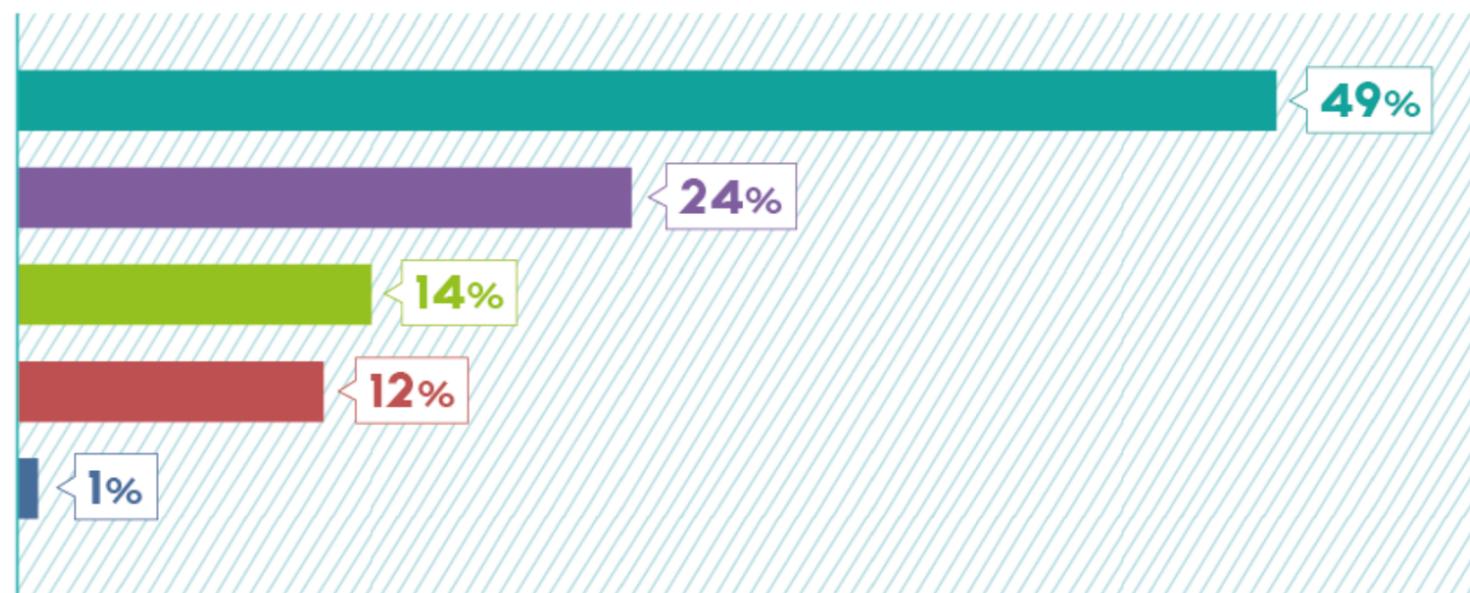
N'ayant pas une affection longue durée : 544

Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

### Délai d'obtention des médicaments

Ayant une affection longue durée

N'ayant pas une affection longue durée



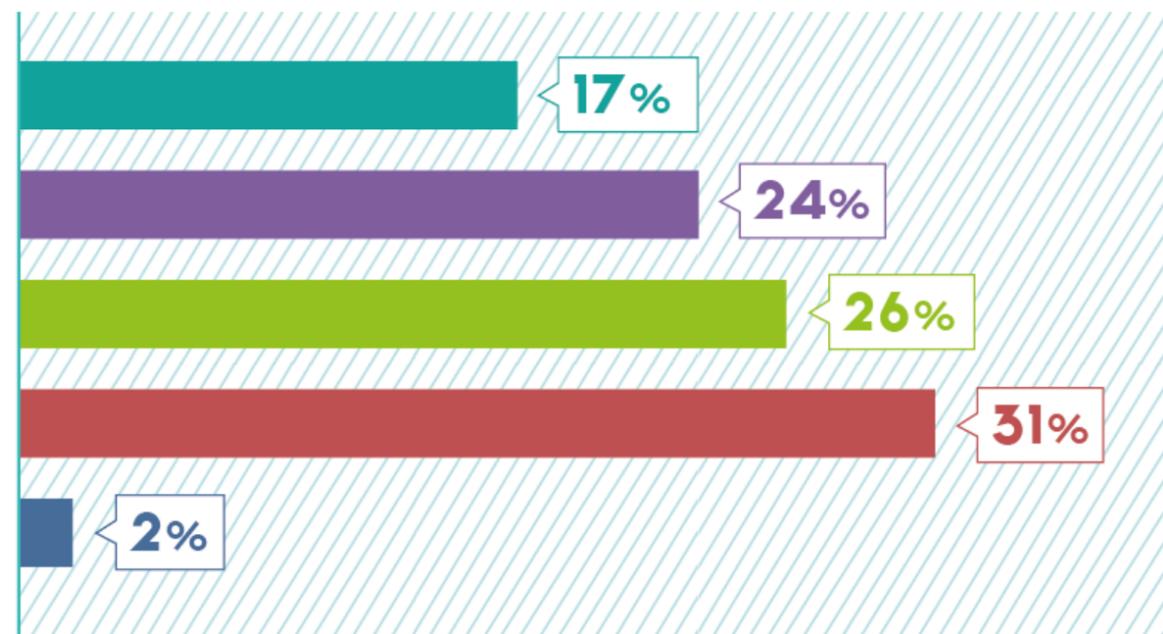
■ Forte   
 ■ Moyenne   
 ■ Faible   
 ■ Nulle   
 ■ Ne sait pas



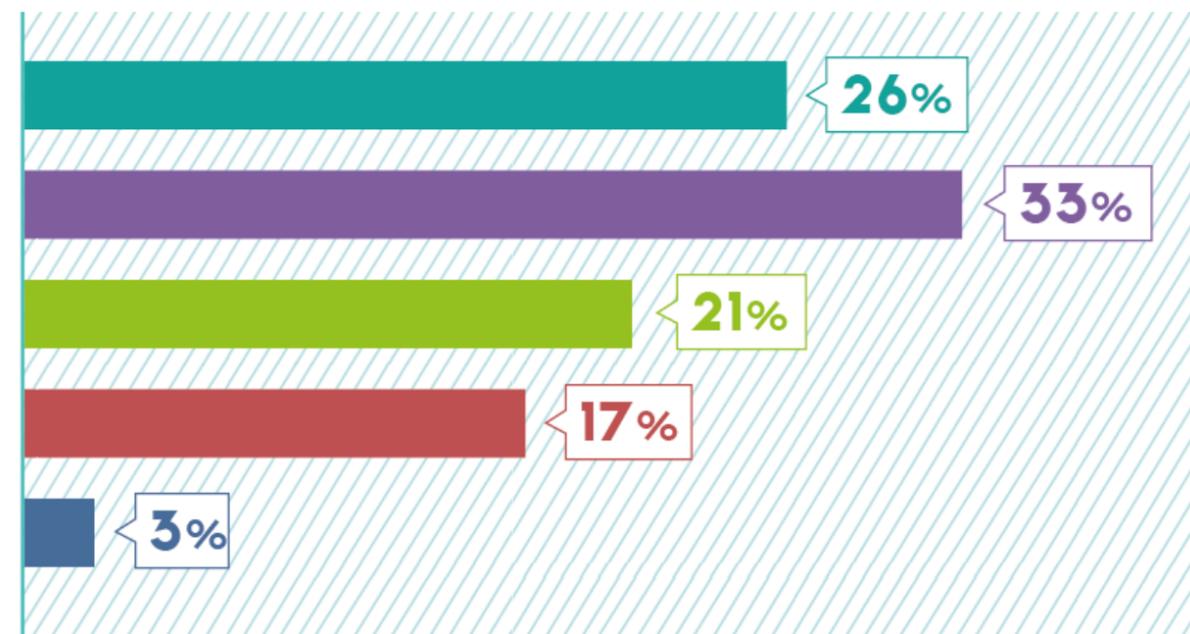
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

Conseils plus larges sur la santé, la prévention (alimentation, sommeil, addictions...)

Ayant une affection longue durée



N'ayant pas une affection longue durée

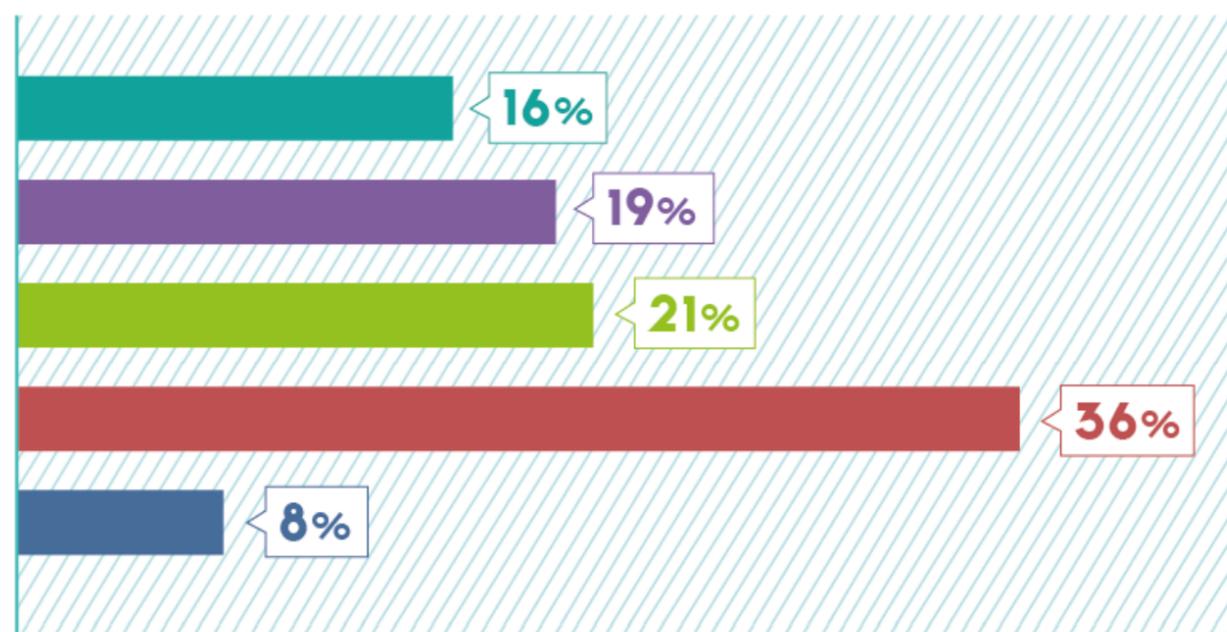


■ Forte   
 ■ Moyenne   
 ■ Faible   
 ■ Nulle   
 ■ Ne sait pas

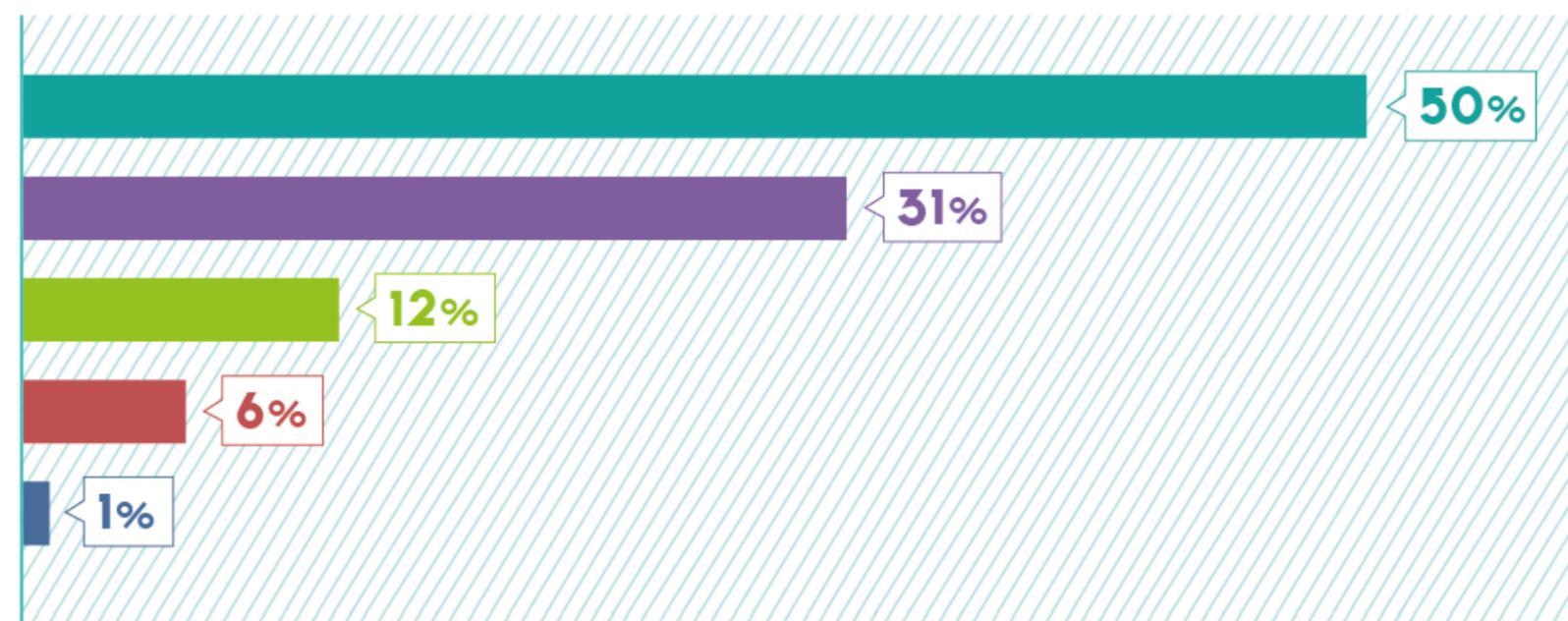
Q15. SUR CHACUN DES ASPECTS SUIVANTS DE LA PRATIQUE PHARMACEUTIQUE, COMMENT ESTIMEZ-VOUS VOTRE NIVEAU D'ATTENTES VIS-À-VIS DE LA PERSONNE QUI VOUS REÇOIT DANS LA/LES PHARMACIE(S) OÙ VOUS VOUS RENDEZ ?

Actes de soins ou de diagnostic (réalisation de vaccins, de tests de dépistage rapide comme pour le diabète par exemple...)

**Ayant une affection longue durée**



**N'ayant pas une affection longue durée**



■ Forte   
 ■ Moyenne   
 ■ Faible   
 ■ Nulle   
 ■ Ne sait pas

Nombre de personnes interrogées : 1021

Ayant une affection longue durée : 478

N'ayant pas une affection longue durée : 543