

# Résultats Enquête de satisfaction 2008

## Pharmaciens d'officine des Pays de la Loire



INTER-REGION OUEST



## Description de l'enquête

### Objectifs

1°) Evaluer si les conditions de réalisation des inspections répondent aux attentes des pharmaciens d'officine et en particulier sur le choix des thématiques choisies ("officines annoncées" en 2004 ; chaîne du froid et AVK en 2006 ; grossesse et informatique en 2007) et donc de mesurer le niveau de satisfaction des pharmaciens d'officine envers les prestations offertes par l'inspection régionale de la pharmacie ;

2°) Déterminer à partir des résultats des actions d'amélioration dans la conduite des inspections.

### Méthodologie

La démarche a été la suivante :

- Validation du questionnaire (similaire à celui utilisé par l'inspection régionale de la pharmacie de Basse-Normandie en 2007).
- Envoi des questionnaires sous forme papier aux 766 pharmacies inspectées depuis 2004 sur les 1230 des Pays de la Loire (soit 62%).
- Traitement anonyme et analyse des questionnaires à l'aide du logiciel SOLEN du Ministère.

### Analyse des résultats

Le questionnaire proposait une série de questions à choix multiples dont les réponses ont été comptabilisées en % par rapport au total des réponses obtenues.

### Taux de participation

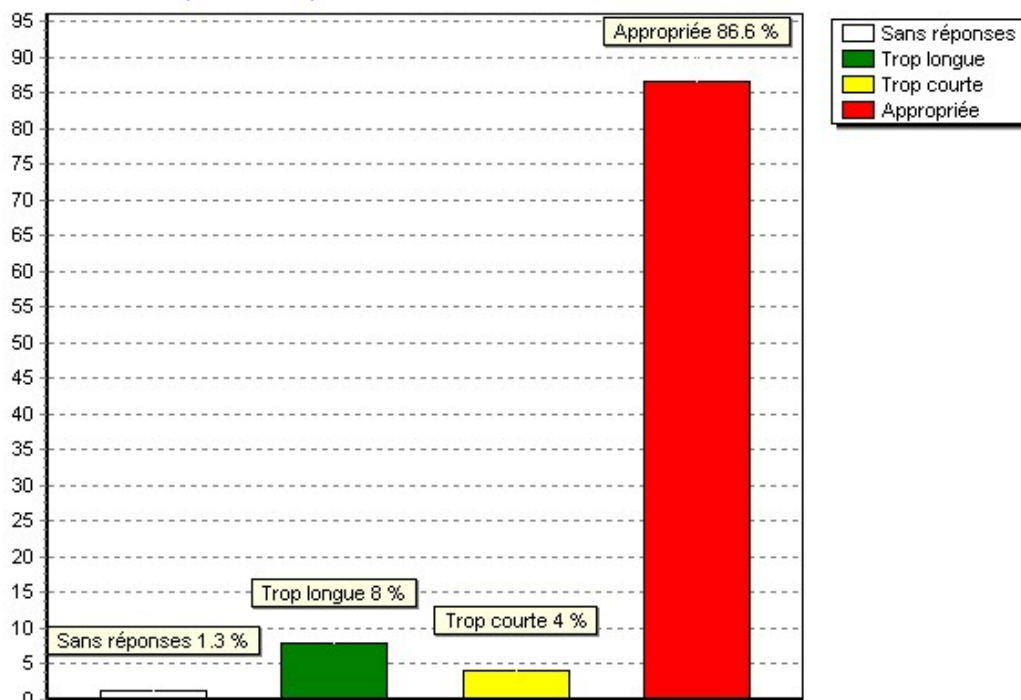
Sur les 766 pharmacies interrogées, nous avons obtenu un total de 236 réponses, soit un **taux de réponse de 31 %**.

# Résultats

## 1. Efficacité de la méthodologie d'inspection :

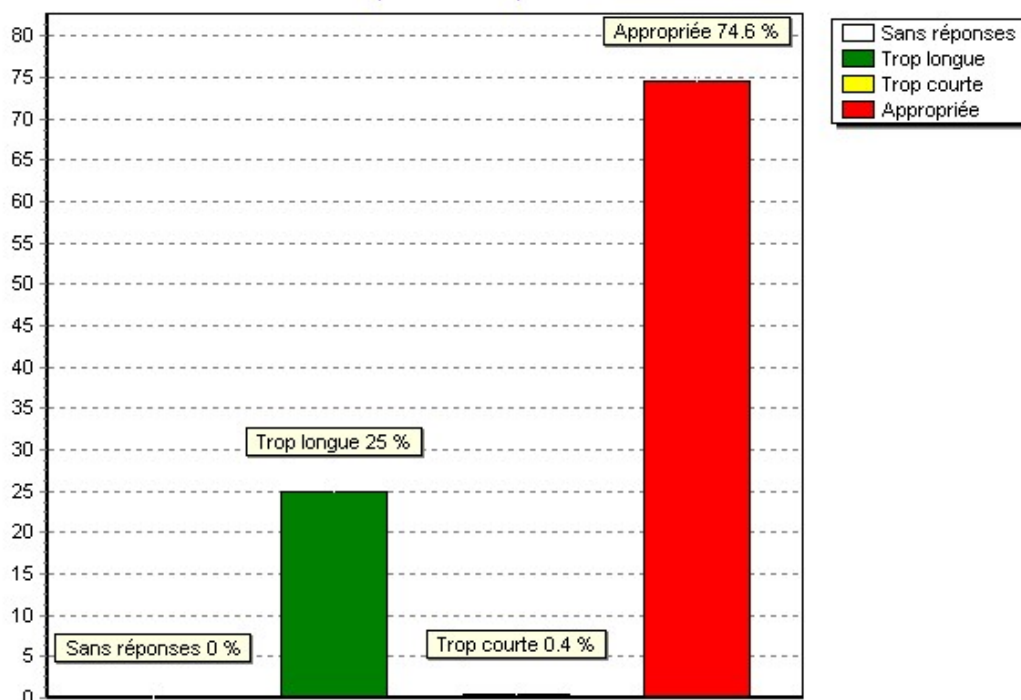
### Question

2. La fréquence d'inspection de l'officine vous semble t'elle :



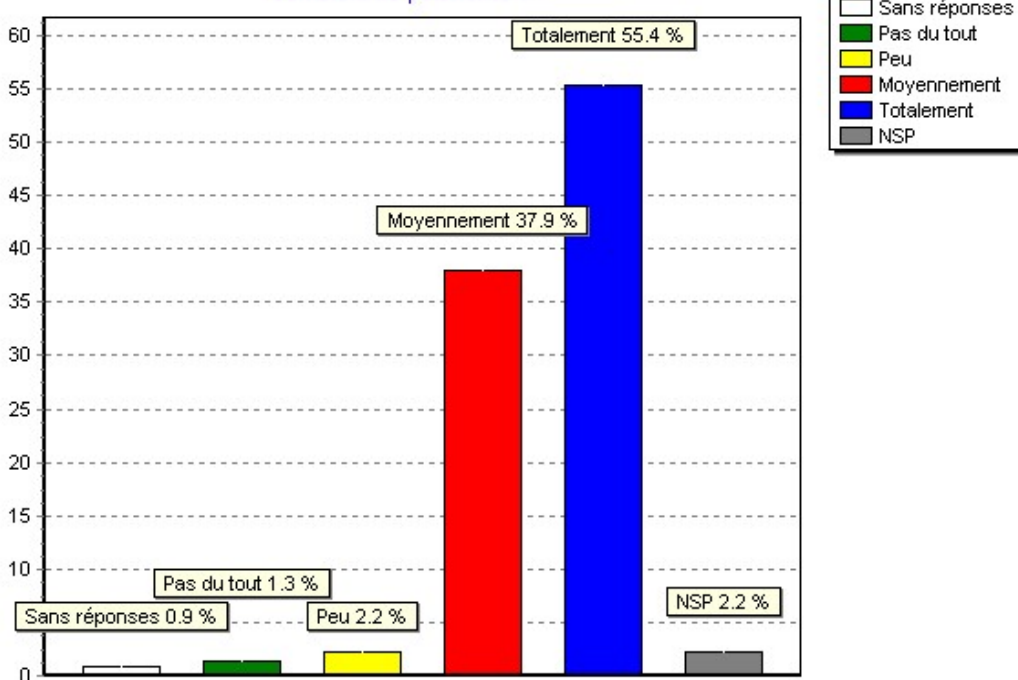
### Question

3. La durée de l'inspection vous paraît elle :



## Question

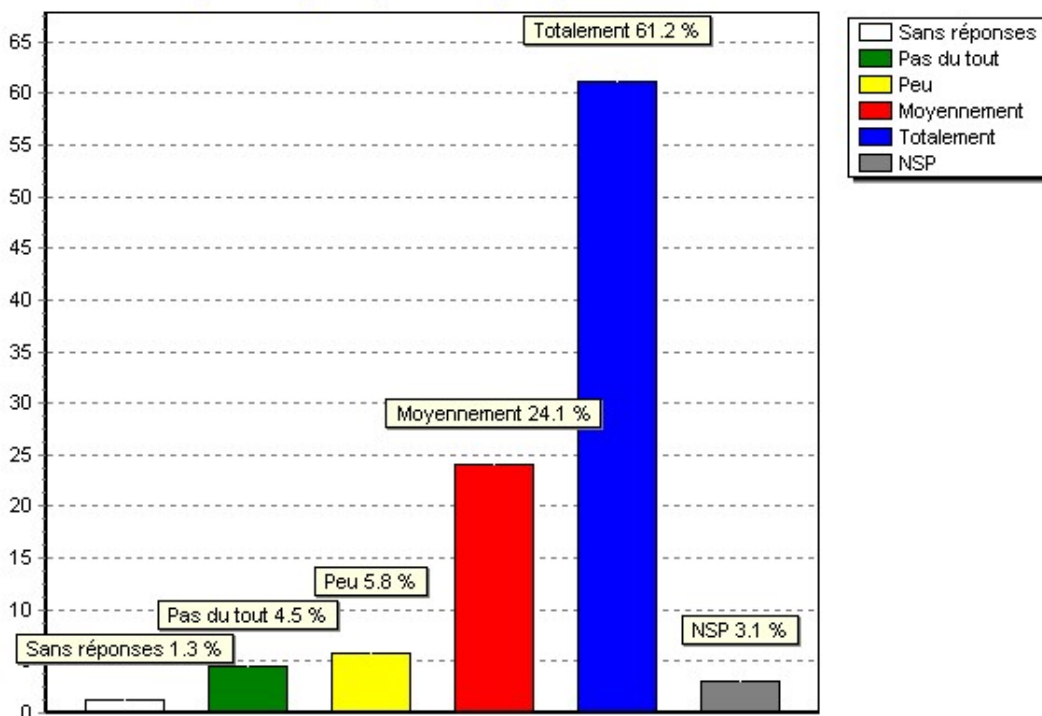
4. Les thèmes abordés au cours de l'inspection de l'officine vous semblent-ils pertinents ?



## 2. Efficacité de la communication :

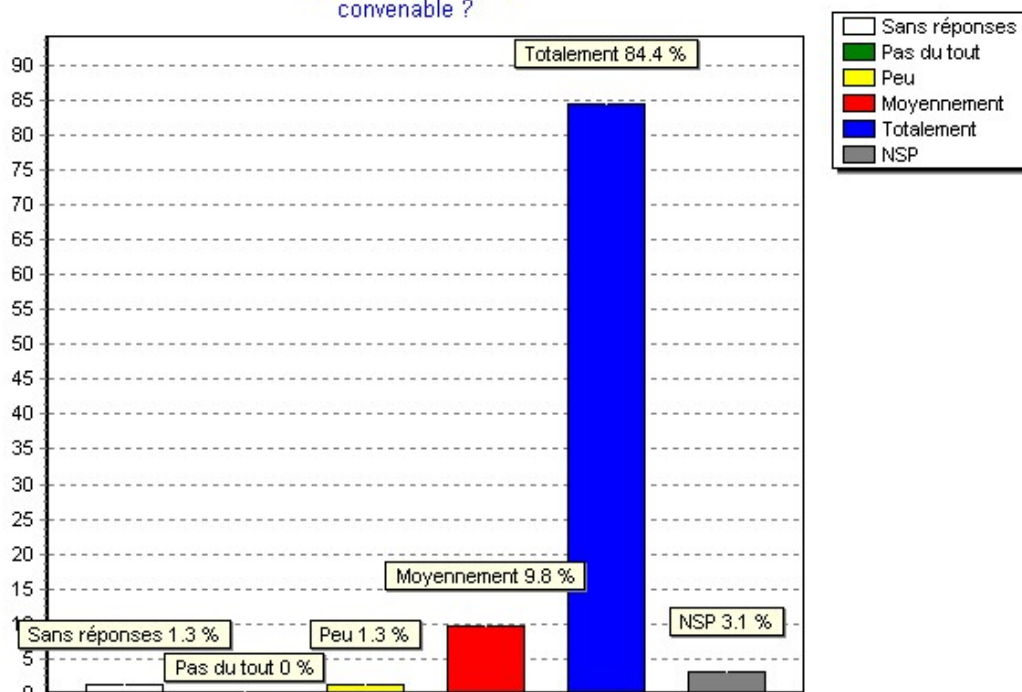
### Question

5. Pendant ou après l'inspection, avez vous pu exprimer vos attentes ?



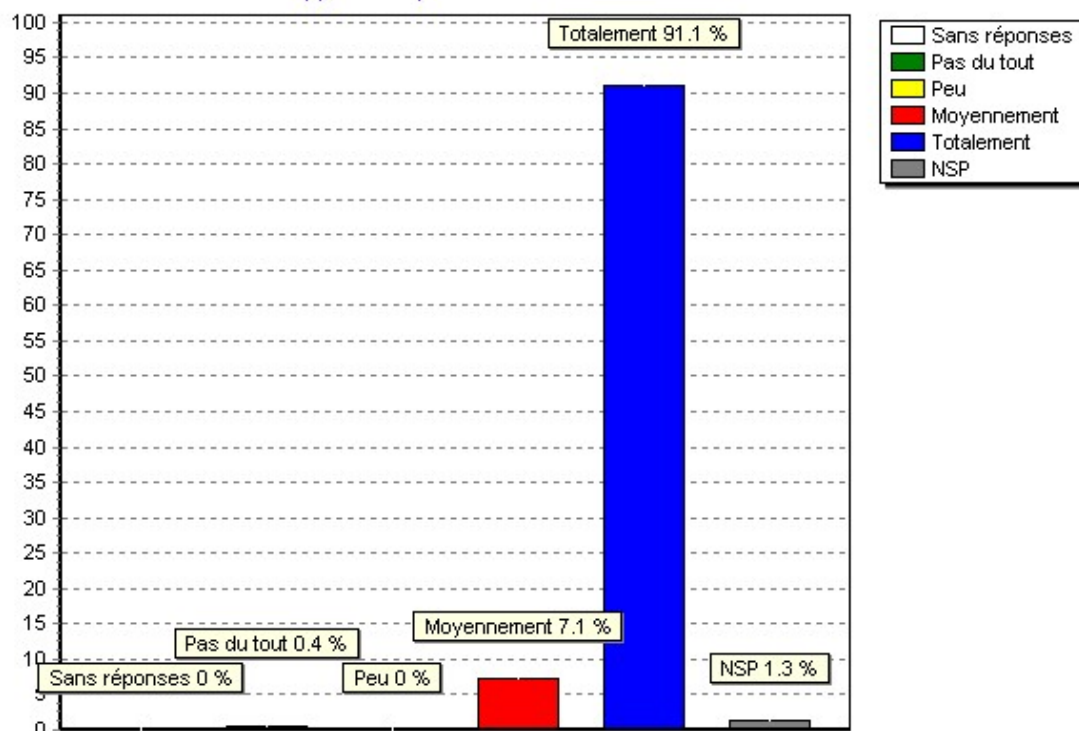
### Question

6. Le délai d'envoi du rapport après une inspection vous semble-t-il convenable ?



### Question

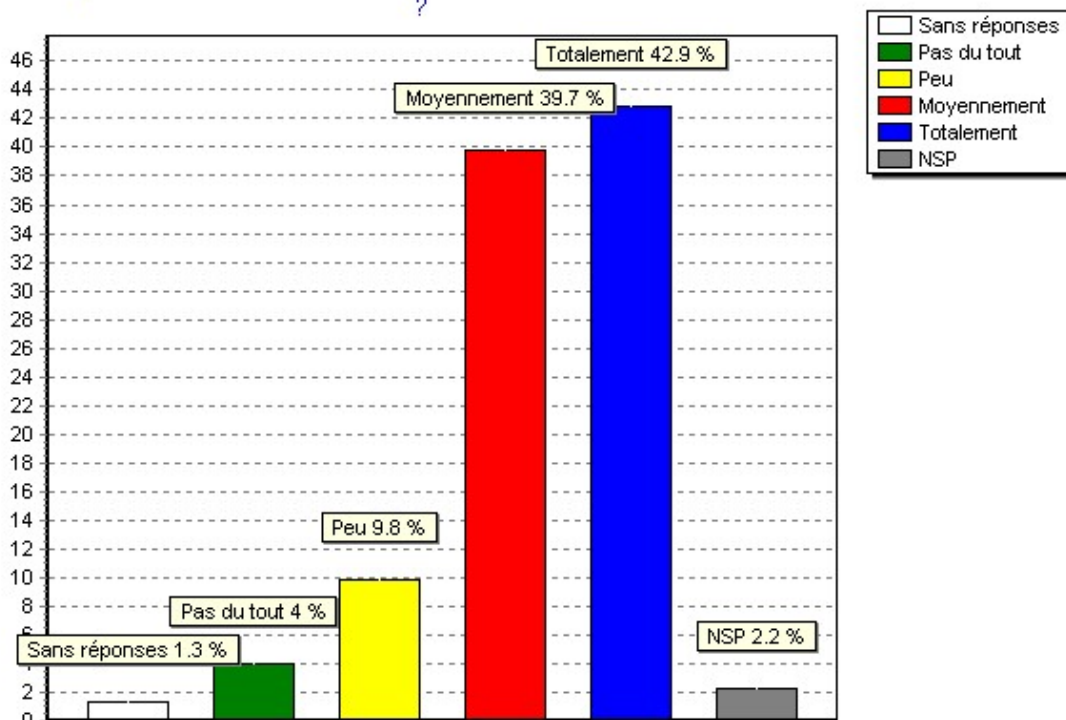
7. Le rapport d'inspection est-il lisible ?



### 3. Impact de l'inspection sur le fonctionnement de l'officine :

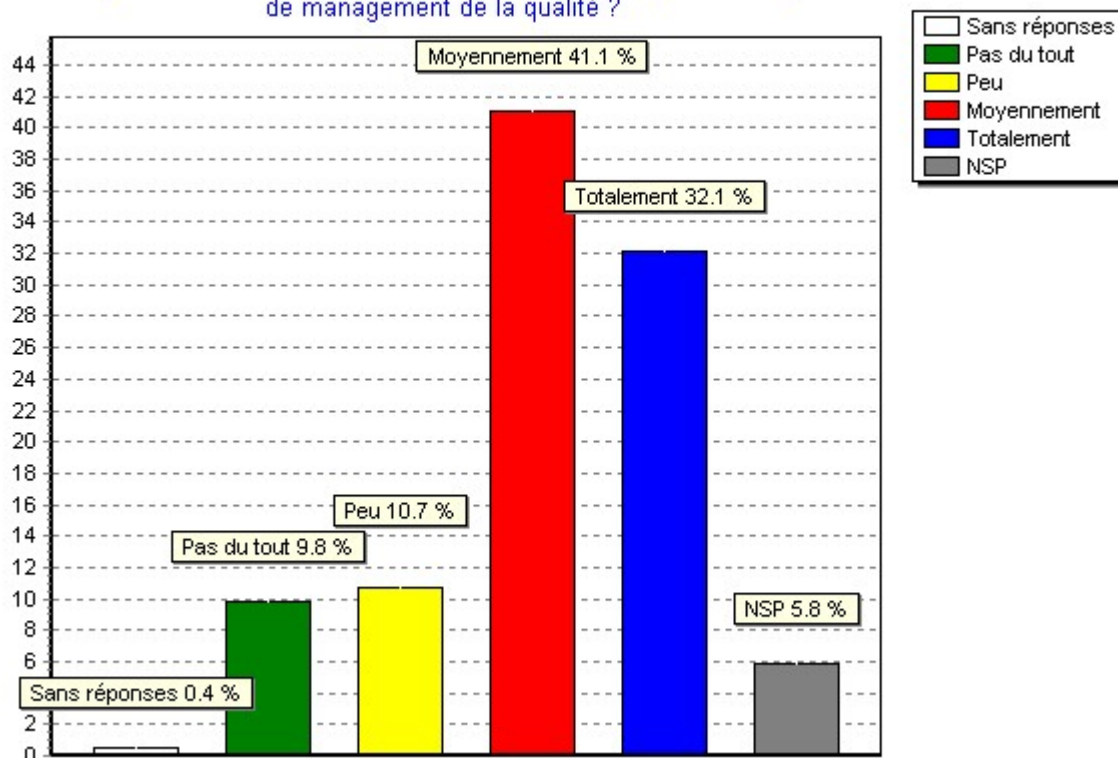
#### Question

8. L'inspection de l'officine a-t-elle contribué à améliorer son fonctionnement ?



#### Question

9. L'inspection de l'officine a-t-elle concouru à mettre en place un système de management de la qualité ?



#### 4. Le respect des bonnes pratiques d'inspection :

##### Question

10. Globalement, le déroulement de l'inspection a-t-il correspondu à votre attente ?

