



**LA CRISE SANITAIRE DU COVID-19
VUE PAR LES OFFICINES**

Vague 1

**RAPPORT D'ÉTUDE QUALITATIVE
MENÉE AUPRÈS D'UN PANEL DE 100
TITULAIRES D'OFFICINES EN FRANCE**

Du 12 au 17 mars 2020

Synthèse étude COVID-19

Vague 1



La crise sanitaire qui est en train de se dérouler est inédite : connaissance du virus, propagation, dispositions gouvernementales, mesures sanitaires et mobilisation des professionnels de soin.

Même si nous ne tirerons les enseignements qu'une fois la crise terminée, il nous semble essentiel de pouvoir dès à présent être au plus près des problématiques et attentes des professionnels de santé que sont les pharmaciens et leurs équipes.

Cette étude a été réalisée sur la période du 12 au 17 mars 2020 , en France, et tend à faire un premier état des lieux de la situation dans les officines concernant la crise sanitaire due à l'épidémie de COVID-19 actuelle.

Cette étude, réalisée auprès des pharmaciens titulaires est composée de 5 parties :

PARTIE 1 : Ressenti patients

PARTIE 2 : Ressenti dans les officines

PARTIE 3 : Disponibilité des traitements

PARTIE 4 : Actions du gouvernement vers les professionnels de santé

PARTIE 5 : Communication et actions de l'Ordre des pharmaciens et des syndicats

MÉTHODOLOGIE

Questionnaire de 38 questions administré sur la plateforme on-line de PharmedInsight.

2022 pharmaciens titulaires en exercice sollicités, officines réparties sur l'ensemble du territoire France métropolitaine.

Toutes tranches d'âges, typologies (zone de chalandise, surface de vente, nombre de patients/jour).

Résultats recueillis auprès de 100 officines.



Résultats recueillis auprès de 100 officines

SURFACE DE VENTE DES OFFICINES

10% moins de 70m²

45% entre 70m² et 120m²

45% plus de 120m²

POSITIONNEMENT GÉOGRAPHIQUE

9% Centre commercial

21% Centre-ville

15% Proximité écoles

2% Station balnéaire

2% Station ski

51% Urbaine

NOMBRE DE PATIENTS / JOUR

52% 200 patients / jour

25% 300 patients / jour

8% 500 patients / jour

2% 750 patients / jour

13% Non renseigné

QUESTIONS/RÉPONSES

PARTIE 1 : RESENTI PATIENTS

1.

QUEL EST LE POURCENTAGE DE PATIENTS CONCERNÉS PAR LES INFOS ET LA PROPAGATION DU VIRUS ?



Plus de **70%** des patients se sentent concernés selon **72%** des pharmaciens

2.

COMMENT DÉFINIRIEZ-VOUS LA RÉACTION DES PATIENTS AUX INFOS CONCERNANT LA PROPAGATION DU CORONAVIRUS EN FRANCE ?



34%

Panique



41%

Incertitude



24%

Besoin
d'explication

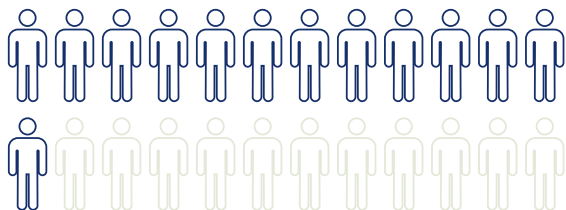


1%

Aucune
réaction

3.

PENSEZ-VOUS QUE LES PATIENTS SONT BIEN INFORMÉS PAR RAPPORT AUX ÉVOLUTIONS DE LA PROPAGATION ?



56%

des pharmaciens estiment que les patients sont bien informés.

4.

PENSEZ-VOUS QUE LE GOUVERNEMENT ET LE MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ ONT MIS EN PLACE UNE COMMUNICATION ADÉQUATE ENVERS LA POPULATION EN GÉNÉRAL ?



62%

des pharmaciens interrogés pensent qu'une communication adéquate a été mise en place.

5.

PENSEZ-VOUS QUE LES PATIENTS SUIVENT LES RECOMMANDATIONS DU MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ?



52%

des pharmaciens pensent que les patients respectent les recommandations.



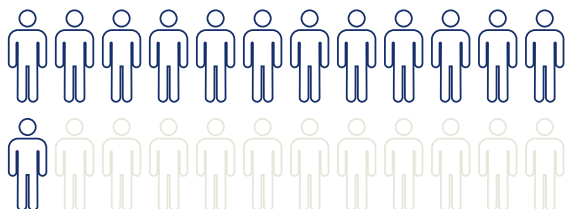
48%

des pharmaciens pensent que les patients ne suivent pas les consignes

PARTIE 2 : RESENTI DANS LES OFFICINES

1.

ÊTES-VOUS VOUS-MÊME INQUIET PAR RAPPORT À LA PROPAGATION DU COVID19 EN FRANCE ?



56%

des pharmaciens sont inquiets par rapport à la propagation du virus

2.

SI OUI, CELA VOUS EMPÊCHE-IL DE BIEN SERVIR ET DÉLIVRER LES MÉDICAMENTS AUX PATIENTS EN OFFICINE ?



87%

Malgré l'inquiétude exprimée, cela n'empêche pas les pharmaciens de continuer l'exercice au comptoir pour 87%

3.

COMMENT LES MEMBRES DE VOTRE ÉQUIPE OFFICINALE VIVENT-ILS LA PROPAGATION DU COVID19 ?

Question à choix multiples avec plusieurs réponses possibles.
Répartition exprimée en nombre de réponses sur les 125 réponses recueillies



82
réponses

Ils assument leur rôle de conseil en matière de santé publique et continuent à servir au comptoir tous les patients en donnant également des explications et en les rassurant

16 réponses

Ils redoutent d'être à leur tour contaminés, et sont réticents à servir au comptoir

15 réponses

Ils servent les patients en portant un masque

12 réponses

Ils ne sont pas inquiets

4.

TENTEZ-VOUS DE RASSURER ET D'APPORTER DES EXPLICATIONS À VOS PATIENTS EN OFFICINE QUAND ILS VOUS DEMANDENT DES ÉCLAIRCISSEMENTS DANS UNE DÉMARCHE D'ASSISTANCE À LA SANTÉ PUBLIQUE ?



93%

des pharmaciens assument leur rôle de conseil et d'accompagnement

5.

AVEZ-VOUS MIS EN PLACE DANS VOTRE PHARMACIE DES MESURES D'ASEPTISATION DES LIEUX (GEL HYDRO-ALCOOLIQUE DISPONIBLE POUR LES PATIENTS ET LES ÉQUIPES SUR PLACE, LES MASQUES POUR L'ÉQUIPE, LE NETTOYAGE DES LIEUX PLUS SOUVENT) ?

23%

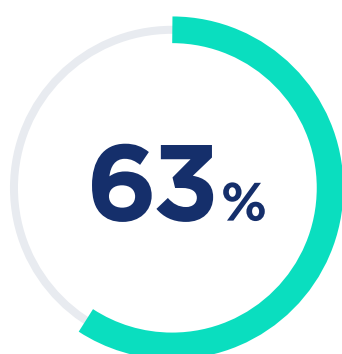
ne l'ont pas fait

77%

ont mis en place des mesures d'aseptisation des lieux

6.

AVEZ-VOUS SUBI LA PÉNURIE DES MASQUES?



Oui, et j'ai affiché cette information à l'entrée ou à l'intérieur de l'officine



Oui, et je n'ai pas affiché cette information



Non, je n'ai pas subi la pénurie de masques

7.

AVEZ-VOUS SUBI LA PÉNURIE DE GELS HYDRO-ALCOOLIQUES ?

65%

Oui



15%

Oui, et je vais en fabriquer moi-même

18%

Oui, et j'en ai fabriqué moi-même

2%

Non

8.

ÊTES-VOUS D'ACCORD AVEC LE DERNIER DÉCRET DU GOUVERNEMENT QUI PLAFONNE LES PRIX DES GELS HYDROALCOOLIQUES DE FAÇON TEMPORAIRE ?

55%

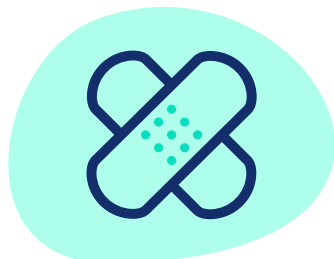
ont répondu oui

45%

ont répondu non

9.

SERIEZ-VOUS EN GÉNÉRAL D'ACCORD AVEC LE PLAFONNEMENT DE PRIX DE CERTAINS PRODUITS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ, COMME PANSEMENTS, SOLUTIONS DÉSINFECTANTES ?



68%

Un élargissement du plafonnement à d'autres produits n'obtient **pas** l'approbation de 68% des pharmaciens

10.

SI VOUS FAITES PARTIE D'UN GROUPEMENT, CONSIDÉREZ-VOUS QUE VOTRE GROUPEMENT A ÉTÉ UN SOUTIEN VALABLE EN TERMES DE GESTION DE VOTRE QUOTIDIEN EN OFFICINE, COMPTE TENU DE LA PROPAGATION DU COVID19 (COMMUNICATION INTERNE, ÉCHANGES, CONSEILS AVISÉ) ?



49%

Sur les pharmacies appartenant à un groupement (87%), 49% estiment avoir été accompagnées correctement par leur groupement

40%

de ces mêmes pharmacies groupées estiment avoir eu un bon accompagnement sur la gestion d'approvisionnement de leur officine en produits de première nécessité



PARTIE 3 : DISPONIBILITÉ DES TRAITEMENTS

1.

REDOUTEZ-VOUS UNE PÉNURIE DE MÉDICAMENTS VU QUE LEUR PRODUCTION, EST SOUVENT, HORS UE (EN ASIE) ?



78%

des pharmaciens
redoutent une potentielle
pénurie de médicaments

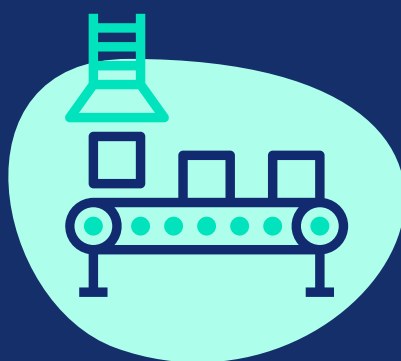


74%

de leurs patients
partagent ce sentiment,
selon les pharmaciens

2.

D'UNE MANIÈRE PLUS LARGE, ÊTES-VOUS INQUIETS PAR RAPPORT AU FAIT QUE LA PRODUCTION DES MÉDICAMENTS ET DE LEURS MATIÈRES PREMIÈRES EST SOUVENT DÉPLACÉS EN ASIE ?



77%

des pharmaciens et 79% de leurs
patients partagent ce sentiment
selon eux

PARTIE 4 : ACTIONS DU GOUVERNEMENT VERS LES PROFESSIONNELS DE SANTE

1.

AVEZ-VOUS PRIS CONNAISSANCE DU TEXTE DU DÉCRET 2020-73 DU 31 JANVIER 2020 EN MATIÈRE D'ADOPTION DE CONDITIONS ADAPTÉES POUR LE BÉNÉFICE DES PRESTATIONS PRESTATIONS EN ESPÈCES POUR LES PERSONNES EXPOSÉES AU CORONAVIRUS ?

49,5%

ont répondu positivement

50,5%

ont répondu négativement

Parmi eux, **58%** ont pris connaissance de sa mise à jour, en vigueur depuis le 6 mars.

2.

PENSEZ-VOUS QUE LES ACTIONS MISES EN PLACE PAR LE GOUVERNEMENT FRANÇAIS ENVERS LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ ET LE GRAND PUBLIC SONT SUFFISANTES EN TERMES DE PRÉVENTION DE LA PROPAGATION DU COVID19 ?



53%

des pharmaciens pensent que les mesures mises en place ont été suffisantes

3.

PENSEZ-VOUS QUE LA COMMUNICATION ENVERS LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ EST SUFFISAMMENT DÉTAILLÉE ET À JOUR VERSUS AVANCEMENT DE LA PROPAGATION ?



61%

des pharmaciens estiment que la communication est suffisamment détaillée

4.

CROYEZ-VOUS ÊTRE BIEN INFORMÉ PAR LE GOUVERNEMENT ET LE MINISTÈRE DES SOLIDARITÉ ET DE LA SANTÉ EN MATIÈRE DU COVID19 ?



68%

des pharmaciens ont le sentiment d'être bien informés par le Gouvernement et le Ministère des Solidarité et de la Santé

5.

RECEVEZ-VOUS DES MISES À JOUR ET DES INFORMATIONS ASSEZ FRÉQUEMMENT AFIN DE POUVOIR RÉPONDRE AUX PATIENTS QUI VIENNENT CHERCHER L'INFORMATION EN OFFICINE ?



78%

des pharmaciens reçoivent des mises à jour et des informations régulièrement

6.

PENSEZ-VOUS QUE LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ, TELS QUE LES PHARMACIENS AU CONTACT DIRECT DES PATIENTS, SONT SUFFISAMMENT IMPLIQUÉS PAR LE GOUVERNEMENT ET LE MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ ?

51%

des pharmaciens estiment **ne pas avoir été suffisamment impliqués** malgré le sentiment d'avoir avoir été correctement informés



7.

TRAVAILLEZ-VOUS EN COLLABORATION PLUS ÉTROITE AVEC LES MÉDECINS GÉNÉRALISTES ALENTOURS SUR LA GESTION DE LA CRISE DU COVID 19 ?



59%

des pharmaciens ne travaillent pas en collaboration plus étroite

8.

QUELS SERAIENT À VOTRE AVIS LES POINTS D'AMÉLIORATION DANS LA COMMUNICATION ENTRE LE GOUVERNEMENT ET LES OFFICINAUX ?



Plus de considération et de reconnaissance de la part du gouvernement comme professionnels de santé



Des mesures et recommandations pour les officines



Une communication en amont des annonces au public et média

9.

QUELLES SERAIENT À VOTRE AVIS LES ACTIONS EN PLUS À METTRE EN PLACE D'URGENCE POUR PRÉVENIR LA PROPAGATION DU COVID19 ?



Faire respecter davantage le confinement



Équiper le personnel des pharmacies de matériel de protection (masques, gants, gel)

PARTIE 5 : COMMUNICATION ET ACTIONS DE L'ORDRE DES PHARMACIENS ET DES SYNDICATS

1.

PENSEZ-VOUS QUE L'ORDRE DES PHARMACIENS ASSUME EN CETTE PÉRIODE SON RÔLE DE RÉGULATEUR DE L'EXERCICE DE LA PROFESSION DANS LE CAS DE CORONAVIRUS ?

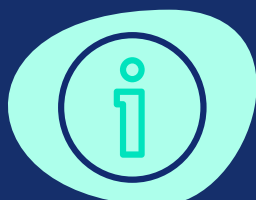


72%

des pharmaciens estiment que l'Ordre des Pharmaciens assume son rôle de régulateur de l'exercice de la profession lors de cette épidémie

2.

RECEVEZ-VOUS DES MISES À JOUR ET DES INFORMATIONS ASSEZ FRÉQUEMMENT DE LA PART DE L'ORDRE DES PHARMACIENS AFIN DE POUVOIR RÉPONDRE AUX PATIENTS QUI VIENNENT CHERCHER L'INFORMATION EN OFFICINE ?



73%

des pharmaciens reçoivent des mises à jour et des informations régulièrement

3.

PENSEZ-VOUS QUE L'ORDRE DES PHARMACIENS EST ASSEZ ÉCOUTÉ PAR LE GOUVERNEMENT EN TERME DE LA GESTION DE LA PROPAGATION DU CORONAVIRUS ET SURTOUT DE SA PRÉVENTION ?



56%

des personnes interrogées pensent que l'Ordre des Pharmaciens **n'est pas assez écouté par le Gouvernement**

4.

APPARTENEZ-VOUS À UN SYNDICAT DE PHARMACIENS D'OFFICINE ?



52%

des pharmaciens interrogés font partie d'un syndicat

5.

SI OUI, AVEZ-VOUS SUIVI LES RECOMMANDATIONS DE VOTRE SYNDICAT EN MATIÈRE DE GESTION DES PATIENTS EN OFFICINE, CONCERNÉS PAR LE CORONAVIRUS ?



74%

des pharmaciens suivent les recommandations de leur syndicat

6.

(SI OUI,) PENSEZ-VOUS QUE VOTRE SYNDICAT VOUS SOUTIEN DANS L'EXERCICE DE LA PROFESSION EN CE MOMENT DE MANIÈRE ACTIVE ?



52%

des pharmaciens interrogés estiment être soutenus par leur syndicat durant cette crise du COVID-19

7.

(SI OUI,) PENSEZ-VOUS QUE VOTRE SYNDICAT OU LES SYNDICATS EN GÉNÉRAL ONT JOUÉ UN RÔLE IMPORTANT DANS LA MISE EN PLACE DES ACTIONS DIRECTES AUX OFFICINES EN TERME DE PRÉVENTION DU CORONAVIRUS ?

62%

des pharmaciens estiment que les syndicats jouent un rôle important

Les principaux enseignements



Les points positifs



Une profession (titulaires et équipes) qui reste très mobilisée pour servir les patients, et ce, malgré l'inquiétude liée aux risques de contamination du personnel de l'officine.

L'accompagnement des syndicats et de l'ordre, bien perçu et surtout utile dans le quotidien de la profession.



Les principaux enseignements



Les points négatifs



La pénurie de masques et de gels hydro-alcooliques mais également de tous les autres équipements de protection (gants / blouses / hygiaphone...).

L'inquiétude sur la pénurie des médicaments à moyen terme.

Le non-respect des consignes d'hygiène pour les patients et du confinement.

Un accompagnement des groupements à dynamiser.

Un manque de reconnaissance de la part du gouvernement des pharmaciens et préparateurs comme profession de santé (meilleure implication des pharmaciens dans la gestion de la crise sur le terrain, mise en place de mesures et recommandations spécifiques pour l'officine, matériel de protection, communication en amont).

Un manque de collaboration médecine de ville / pharmacie.



www.pharmedinsight.com
contact@pharmedinsight.com

Pharmed'insight,
la vision du pharmacien
pour vos projets santé