

## E.31 Fiche votre avis est important

Pharmacie :

[Personnaliser l'en-tête](#)

# VOTRE AVIS EST IMPORTANT...

Afin de mieux répondre à vos besoins, nous souhaitons connaître votre niveau de satisfaction et vos attentes au sujet de < thématique / objectif de l'enquête >. Nous vous invitons à remplir ce questionnaire avant votre départ de l'officine.

### Le délai d'attente :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

### L'accueil par notre équipe :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

### L'écoute de la part du professionnel de santé :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

### Les explications fournies autour de votre traitement :



☐ Satisfait (3)



☐ Plutôt Satisfait (2)



☐ Plutôt Insatisfait (1)



☐ Insatisfait (0)

### Remarques :

Merci pour votre participation



## E.31 Fiche votre avis est important

Pharmacie :

[Personnaliser l'en-tête](#)

## > Consignes



Nous vous invitons  
à proposer une  
version numérique  
de votre  
questionnaire

- Indiquez la thématique / objectif de l'enquête en introduction du questionnaire : par exemple : « Nous souhaitons connaître votre niveau de satisfaction et vos attentes au sujet de votre accueil au sein de l'officine / les services mis en place (vaccination, TROD,...) ? ... »
- Les questions au verso sont données à titre d'exemple. Adaptez les questions selon l'objectif de l'enquête

### Mise en œuvre du questionnaire papier

- ☐ Distribuer les questionnaires au comptoir à tous les patients sans discrimination.
- ☐ Inciter le patient à remplir le questionnaire directement à l'officine plutôt que de la laisser repartir avec le questionnaire.
- ☐ Disposer d'une table ou d'un comptoir légèrement à l'écart au sein de l'officine.
- ☐ Mettre en place une urne pour le recueil des questionnaires.
- ☐ Mettre des stylos à disposition des patients.
- ☐ Indiquer au patient de remplir le questionnaire de la manière la plus franche possible, c'est un questionnaire destiné à s'améliorer et non à s'auto congratuler !
- ☐ Laisser le patient remplir tout seul le questionnaire, ne pas rester à proximité immédiate du patient lorsqu'il répond au questionnaire. En effet, il pourrait croire que vous regardez ses réponses.
- ☐ Lui montrer l'endroit où déposer le document rempli.
- ☐ Pensez à le remercier par avance pour le temps qu'il vous accorde.

### Représentativité

Un échantillon est dit **représentatif** lorsqu'il possède les **mêmes caractéristiques que la population que l'on souhaite étudier**. Cette représentativité doit surtout se faire sur les **caractéristiques pouvant influencer les réponses**. Faute de représentativité, les résultats obtenus sur un échantillon ne peuvent être généralisés à la population étudiée.

Pour obtenir un échantillon représentatif il faudra étaler l'étude dans le temps en essayant de couvrir tous les jours de la semaine et en interrogeant au total un nombre suffisant de clients.

| Nombre de Clients<br>Jour | Nombre de<br>Questionnaires | Questionnaires par<br>Semaine | Durée de l'enquête en<br>Semaine |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| - de 200                  | 100                         | 20                            | 5                                |
| 200-500                   | 200                         | 50                            | 4                                |
| plus de 500               | 300                         | 100                           | 3                                |

