

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI FARMACIE COMUNALI

Hanno risposto al questionario il 38% degli utenti (sono stati restituiti 450 questionari rispetto ai 1.195 consegnati agli utenti).

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

1. Come valuta la **cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?**



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,22%	0,22%	3,56%	4,89%	12,22%	22,67%	55,78%	0,44%

2. Come valuta la **disponibilità dei farmacisti** nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,22%	0,22%	3,11%	6,00%	15,33%	21,33%	53,33%	0,46%

3. Come valuta la **preparazione dei farmacisti** a rispondere alle esigenze dei cittadini?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,22%	0,00%	0,44%	2,22%	6,00%	14,00%	28,44%	47,33%	1,35%

4. Come valuta la **completezza delle risposte** ricevute dai farmacisti?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,22%	0,89%	2,00%	7,33%	16,44%	26,00%	45,33%	1,79%

5. La farmacia dispone di tutti i **prodotti di cui hai bisogno?**



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,11%	1,11%	2,00%	1,56%	4,89%	5,78%	8,00%	13,78%	28,00%	33,11%	0,66%

6. Come valuta **la tempestività con cui le viene fornito** il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,22%	0,22%	0,67%	1,33%	1,56%	5,33%	4,67%	11,56%	33,33%	40,22%	0,89%

7. Come valuta il **comfort dei locali** della farmacia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,22%	0,89%	1,78%	2,89%	5,33%	6,22%	7,33%	14,67%	27,11%	33,11%	0,45%

8. Come valuta la **facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio** della farmacia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,78%	0,44%	1,56%	1,78%	4,89%	10,67%	11,78%	22,44%	17,78%	26,22%	0,66%

9. Come valuta la **trasparenza e visibilità dei prezzi** dei prodotti esposti?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,22%	0,22%	0,22%	2,67%	4,67%	10,22%	16,67%	31,56%	29,78%	3,77%

10. Come valuta il livello **dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta** rispetto alle altre farmacie?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,44%	0,67%	0,67%	2,44%	5,56%	10,00%	18,67%	32,89%	23,56%	5,10%

11. Come valuta **l'impegno della farmacie a proporre soluzioni più economiche** (farmaci generici)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 11

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,22%	0,22%	0,44%	0,22%	2,22%	3,78%	3,78%	14,22%	26,44%	46,00%	2,46%

12. Come valuta **complessivamente il servizio** erogato dalla farmacia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto
 Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,22%	0,00%	0,00%	0,67%	4,22%	4,67%	13,33%	31,33%	44,22%	1,34%

13. Quali **servizi vorrebbe poter trovare in farmacia** oltre alla misurazione della pressione e al servizio di analisi del sangue di prima istanza:

Il 28,67% degli utenti ha risposto prenotazione visite ed esami presso strutture pubbliche o private (CUP)

Il 25,56% degli utenti ha risposto servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni, medicazioni, ecc.)

Il 22,22% degli utenti ha risposto trovare supporto per l'Assistenza domiciliare agli anziani

Il 1,56% degli utenti ha risposto:

✚ Analisi del sangue(1)

✚ Analisi delle intolleranze alimentari(1)

✚ Analisi sangue certificate(1)

✚ Autoanalisi(1)

✚ Avere la disponibilità di un medico per richieste urgenti, anche attraverso e-mail(1)

✚ Laboratorio a chimica secca(1)

✚ Prodotti alimentari senza zucchero(1)

✚ Ritiro referti on-line(1)

✚ Scarico referti(1)

✚ Servizio on-line per consigli farmaceutici(1)

✚ Maggiori informazioni e indicazioni terapeutiche su prodotti omeopatici e medicinali alternativi e maggiore scelta di prodotti cosmetici(1)

✚ Nei fine settimana e festivi dovrebbe esserci una farmacia in centro sempre aperta(1)

Il 22,00% degli utenti non ha risposto

14. Lei sarebbe favorevole **all'apertura della farmacia il sabato** con la contemporanea chiusura di un altro giorno della settimana?

Il 15,56% degli utenti ha risposto SI

Il 82,44% degli utenti ha risposto NO

Il 2,00% degli utenti non ha risposto

15. Se lei è d'accordo con l'apertura del sabato, **quale altro giorno della settimana preferirebbe fosse chiusa** la farmacia (scegliere solo una risposta)?

Il 32,86% degli utenti ha risposto Lunedì

Il 14,29% degli utenti ha risposto Martedì

Il 35,71% degli utenti ha risposto Mercoledì

Il 4,29% degli utenti ha risposto Giovedì

Il 10,00% degli utenti ha risposto Venerdì

Il 0% degli utenti non ha risposto.

16. In quale **farmacia comunale ha ritirato il presente questionario?**

Il 47,78% degli utenti ha risposto Farmacia viale Grigoletti

Il 31,56% degli utenti ha risposto Farmacia via Montereale

Il 20,00% degli utenti ha risposto Farmacia via Cappuccini

Il 0,67% degli utenti non ha risposto.