

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE COMUNALI****Comparazione indagini 2014 e 2016**

Nell'anno 2016 sono stati compilati 326 questionari su 328 pari al 99% degli intervistati.

Nell'anno 2014 sono stati compilati 359 questionari su 577 pari al 62% degli intervistati.


Nell'anno 2012 erano stati compilati 268 questionari su 557 pari al 48% degli intervistati.


Nell'anno 2010 erano stati compilati 450 questionari su 1195 pari al 38% degli intervistati.


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


Quesito:	VOTO				
	2010	2012	2014	2016	
1. Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?	9	9	10	9	
2. Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?	9	9	10	9	
3. Come valuta la preparazione dei farmacisti a rispondere alle esigenze dei cittadini?	9	9	10	9	
4. Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?	9	9	10	9	
5. La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?	8	9	9	9	
6. Come valuta la tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?	9	9	9	9	
7. Come valuta il comfort dei locali della farmacia?	8	9	9	9	
8. Come valuta la facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio della farmacia?	8	8	8	8	
9. Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?	9	9	9	9	
10. Come valuta il livello dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta rispetto alle altre farmacie?	8	9	9	8	
11. Come valuta l'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?	9	9	9	9	
15. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?	9	9	9	9	


RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2016


Quesito:	1. Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	5	77	42	201	0	
% voti espressi	0,00%			0,31%			99,69%				0,00%	


Quesito:	2. Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	1	0	0	0	2	11	75	74	163	0	
% voti espressi	0,31%			0,61%			99,08%				0,00%	


Quesito:	3. Come valuta la preparazione dei farmacisti a rispondere alle esigenze dei cittadini?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	2	10	62	85	167	0	
% voti espressi	0,00%			0,61%			99,39%				0,00%	


Quesito:	4. Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	2	16	69	78	161	0	
% voti espressi	0,00%			0,61%			99,39%				0,00%	

Quesito:	5. La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	3	21	29	68	84	121	0	
% voti espressi	0,00%			7,36%			92,64%				0,00%	

Quesito:	6. Come valuta la tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	6	27	72	104	117	0	
% voti espressi	0,00%			1,84%			98,16%				0,00%	

Quesito:	7. Come valuta il comfort dei locali della farmacia?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	1	3	4	33	94	85	106	0	
% voti espressi	0,31%			2,15%			97,55%				0,00%	

Quesito:	8. Come valuta la facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio della farmacia?										Voto	
											8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	2	1	0	4	22	21	54	82	59	81	0	
% voti espressi	2,15%			13,19%			84,66%				0,00%	

Quesito:	9. Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?										Voto	
											9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	1	4	14	27	100	100	80	0	
% voti espressi	0,31%			5,52%			94,17%				0,00%	

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2016

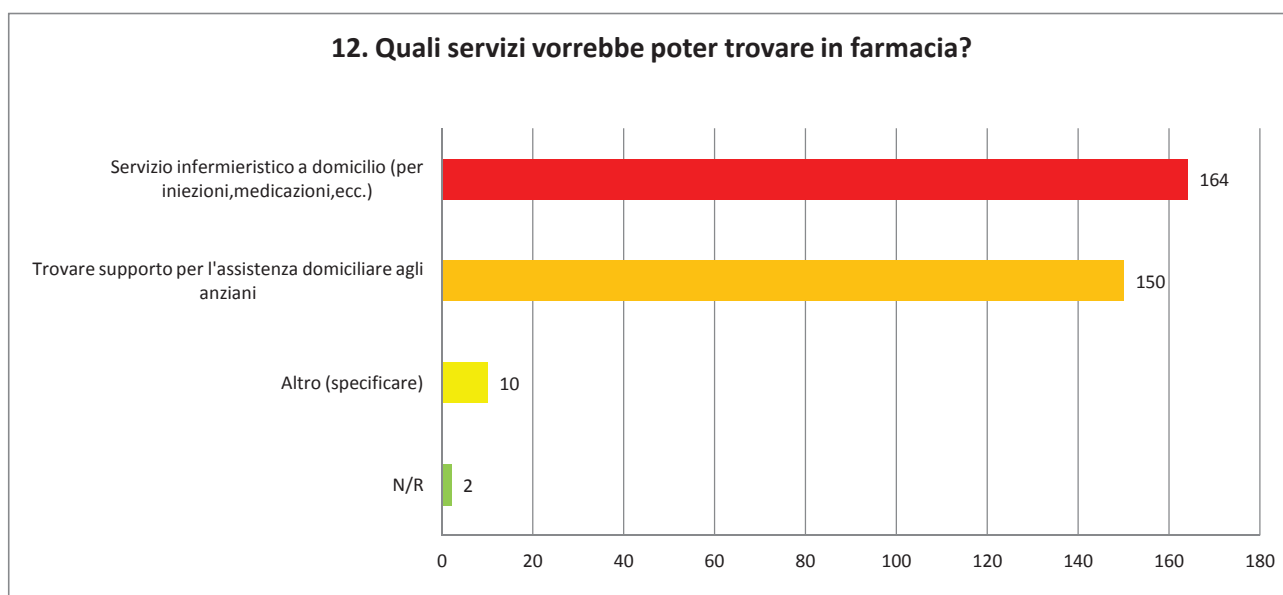
Quesito:	10. Come valuta il livello dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta rispetto alle altre farmacie?										Voto
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	11	18	29	91	92	84	0
% voti espressi	0,31%			8,90%			90,80%				0,00%



Quesito:	11. Come valuta l' impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?										Voto
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	4	6	25	80	89	121	1
% voti espressi	0,00%			3,07%			96,63%				0,31%



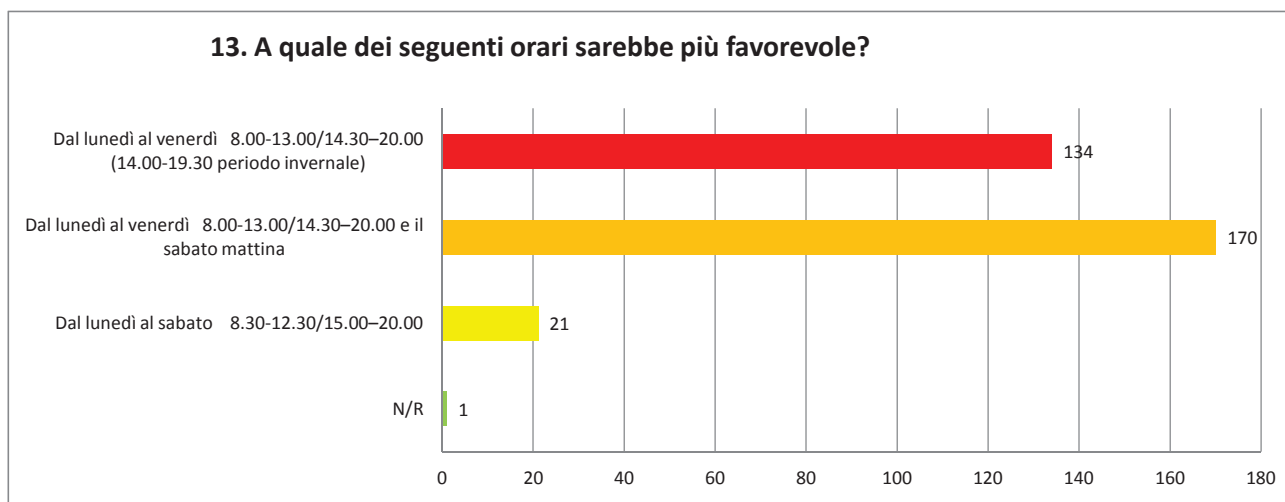
Quesito:	12. Quali servizi vorrebbe poter trovare in farmacia?	
• Servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni,medicazioni,ecc.)		50,31%
• Trovare supporto per l'Assistenza domiciliare agli anziani		46,01%
• Altro (specificare)		3,07%
N. risposte: 10	3: Sedia per l'attesa.	
	2: Analisi della glicemia e del colesterolo.	
	1: Prelievi per persone anziane	
	1: Autoanalisi	
	1: Macchina per misurare la pressione e il diabete	
	1: Offrire più servizi in ospedale.	
	1: Indicazioni di carattere medico.	
• N/R		0,61%



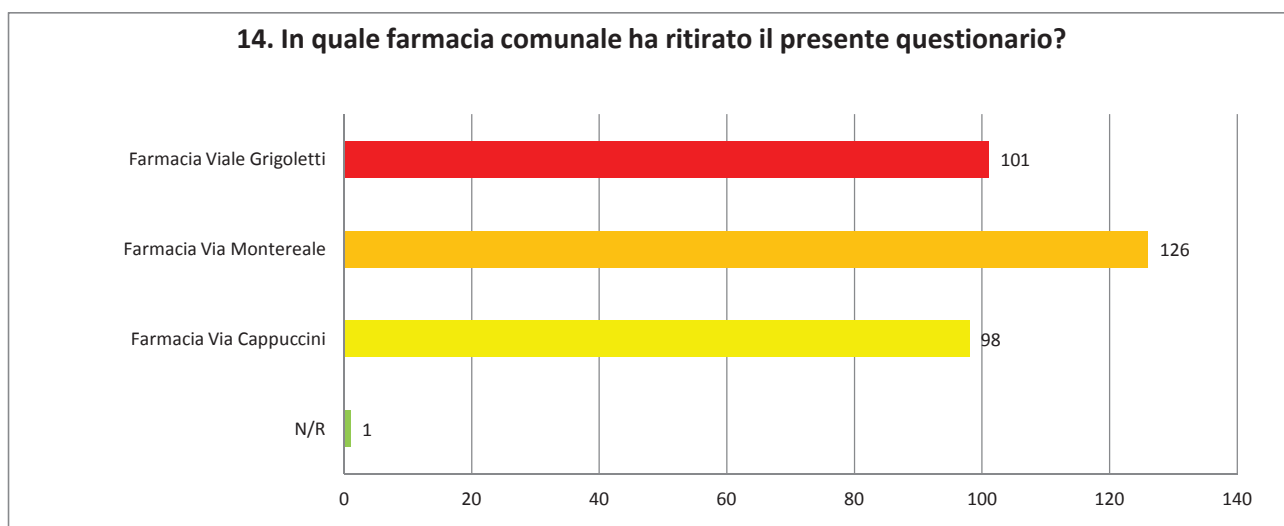
N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2016

Quesito:	13. A quale dei seguenti orari sarebbe più favorevole? (una sola preferenza)	
• Dal lunedì al venerdì 8.00-13.00/14.30-20.00 (14.00-19.30 periodo invernale)		41,10%
• Dal lunedì al venerdì 8.00-13.00/14.30-20.00 e il sabato mattina		52,15%
• Dal lunedì al sabato 8.30-12.30/15.00-20.00		6,44%
• N/R		0,31%



Quesito:	14. In quale farmacia comunale ha ritirato il presente questionario?	
• Farmacia Viale Grigoletti		30,98%
• Farmacia Via Montereale		38,65%
• Farmacia Via Cappuccini		30,06%
• N/R		0,31%



Quesito:	15. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?											Voto
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	9
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	1	6	76	106	135	1	
% voti espressi	0,00%				0,61%		99,08%					0,31%



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda