

# SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI FARMACIE COMUNALI

**Hanno risposto al questionario il 48% degli utenti (sono stati restituiti 268 questionari rispetto ai 557 consegnati agli utenti).** Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

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

Quesito:	1. Come valuta la <b>cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?</b>										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	1	0	0	0	1	5	22	73	166	0	
% voti espressi	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,37%	1,87%	8,21%	27,24%	61,94%	0,00%	

Quesito:	2. Come valuta la <b>disponibilità dei farmacisti</b> nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	0	3	6	26	70	161	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	1,12%	2,24%	9,70%	26,12%	60,07%	0,37%	

Quesito:	3. Come valuta la <b>preparazione dei farmacisti</b> a rispondere alle esigenze dei cittadini?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	1	0	1	6	29	85	144	2	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,37%	0,00%	0,37%	2,24%	10,82%	31,72%	53,73%	0,75%	

<b>Quesito:</b>	4. Come valuta la <b>completezza delle risposte</b> ricevute dai farmacisti?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	2	0	2	5	35	80	140	4
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,75%	0,00%	0,75%	1,87%	13,06%	29,85%	52,24%	1,49%



<b>Quesito:</b>	5. La farmacia dispone di tutti i <b>prodotti di cui ha bisogno?</b>										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	1	0	0	2	6	20	62	89	87	1
% voti espressi	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	0,75%	2,24%	7,46%	23,13%	33,21%	32,46%	0,37%



<b>Quesito:</b>	6. Come valuta la <b>tempestività con cui le viene fornito</b> il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	1	0	0	1	5	2	30	89	139	1
% voti espressi	0,00%	0,37%	0,00%	0,00%	0,37%	1,87%	0,75%	11,19%	33,21%	51,87%	0,37%



<b>Quesito:</b>	7. Come valuta il <b>comfort dei locali</b> della farmacia?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	3	6	19	62	76	102	0
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,12%	2,24%	7,09%	23,13%	28,36%	38,06%	0,00%



<b>Quesito:</b>	8. Come valuta la <b>facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio</b> della farmacia?										<b>8</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	3	2	4	6	10	25	39	68	37	68	6
% voti espressi	1,12%	0,75%	1,49%	2,24%	3,73%	9,33%	14,55%	25,37%	13,81%	25,37%	2,24%



<b>Quesito:</b>	9. Come valuta la <b>trasparenza e visibilità dei prezzi</b> dei prodotti esposti?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	3	5	14	50	76	111	9
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,12%	1,87%	5,22%	18,66%	28,36%	41,42%	3,36%



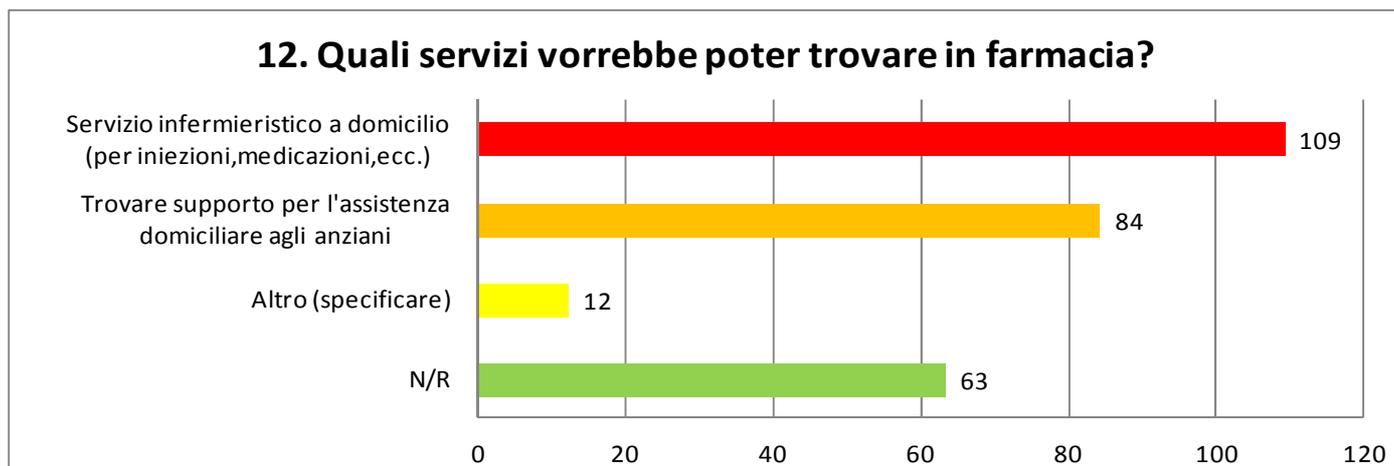
<b>Quesito:</b>	10. Come valuta il livello <b>dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta</b> rispetto alle altre farmacie?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	1	2	4	10	21	47	70	88	25
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,37%	0,75%	1,49%	3,73%	7,84%	17,54%	26,12%	32,84%	9,33%



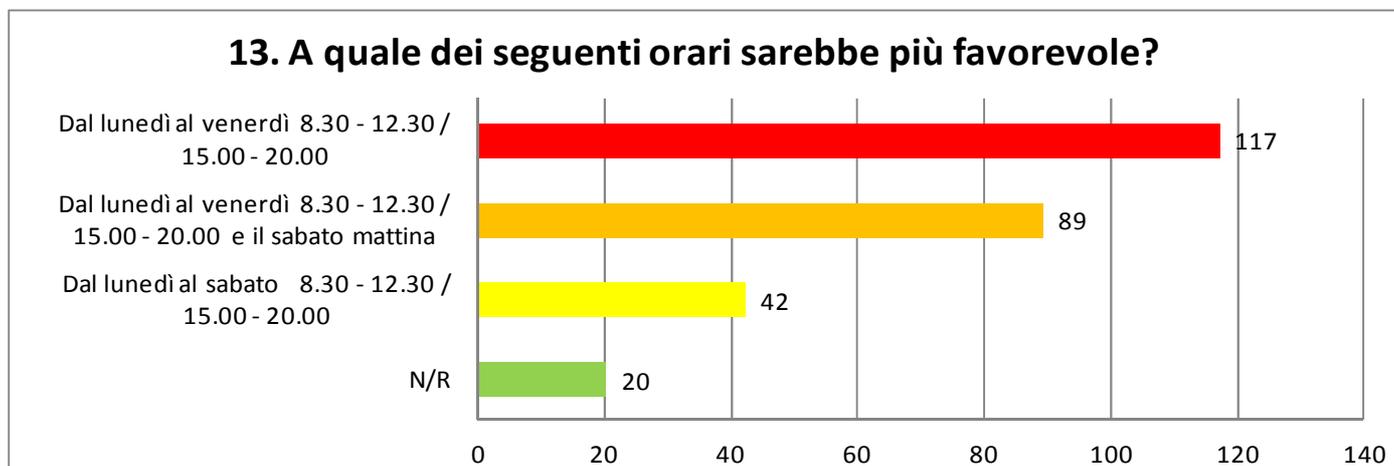
<b>Quesito:</b>	11. Come valuta l' <b>impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche</b> (farmaci generici)?										<b>9</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	1	0	2	3	6	26	80	142	8
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,37%	0,00%	0,75%	1,12%	2,24%	9,70%	29,85%	52,99%	2,99%



<b>Quesito:</b>	<b>12. Quali servizi vorrebbe poter trovare in farmacia oltre alla misurazione della pressione e al servizio di autoanalisi del sangue di prima istanza?</b>	
• Servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni, medicazioni, ecc.)		<b>40,67%</b>
• Trovare supporto per l'Assistenza domiciliare agli anziani		<b>31,34%</b>
• Altro (specificare)		<b>4,48%</b>
	<i>Sostegno psicologico / Assistenza psicologica / Psicologo-psicoterapeuta</i>	
	<i>Consegna farmaci a domicilio / Recapitare i farmaci nei casi di (reale) indisponibilità</i>	
	<i>Prenotazioni visite / Fissare gli appuntamenti diagnostici / Prenotazioni CUP</i>	
	<i>Servizio vaccinazioni adulti nel periodo invernale</i>	
	<i>Altre analisi di base</i>	
	<i>Formazione/suggerimenti su interazioni farmaci e rimedi fitoterapici ed omeopatici</i>	
	<i>Reparto omeopatico</i>	
• N/R		<b>23,51%</b>



<b>Quesito:</b>	<b>13. A quale dei seguenti orari sarebbe più favorevole? (una sola preferenza)</b>	
• Dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00		<b>43,66%</b>
• Dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00 e il sabato mattina		<b>33,21%</b>
• Dal lunedì al sabato 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00		<b>15,67%</b>
• N/R		<b>7,46%</b>
<b>Suggerimenti:</b>		
	<i>Orario continuato 8.30-19.00</i>	
	<i>Dal lunedì al venerdì 8.30-13.00 / 15.30-19.30</i>	



<b>Quesito:</b>	14. Come valuta <b>complessivamente il servizio</b> erogato dalla farmacia?										<b>9</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	1	5	24	93	134	10
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,37%	0,37%	1,87%	8,96%	34,70%	50,00%	3,73%



<b>Quesito:</b>	15. In <b>quale farmacia comunale</b> ha ritirato il presente questionario?	
• Farmacia Viale Grigoletti		<b>55,60%</b>
• Farmacia Via Montereale		<b>21,64%</b>
• Farmacia Via Cappuccini		<b>21,64%</b>
• N/R		<b>1,12%</b>

