

**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	
<b>15. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?</b>	9	9	9	9	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2016

											<b>Voto</b>
<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?</b>										<b>9</b>
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%



<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>disponibilità dei farmacisti</b> nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										<b>9</b>
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%



<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>preparazione dei farmacisti</b> a rispondere alle esigenze dei cittadini?										<b>9</b>
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%



<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	0	0	2	16	69	78	161	0
% voti espressi	0,00%			0,61%			99,39%				0,00%



<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	0	0	0	3	21	29	68	84	121	0
% voti espressi	0,00%			7,36%			92,64%				0,00%



<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	0	0	0	0	6	27	72	104	117	0
% voti espressi	0,00%			1,84%			98,16%				0,00%



<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	1	3	4	33	94	85	106	0
% voti espressi	0,31%			2,15%			97,55%				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	2	1	0	4	22	21	54	82	59	81	0
% voti espressi	2,15%			13,19%			84,66%				0,00%



<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	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

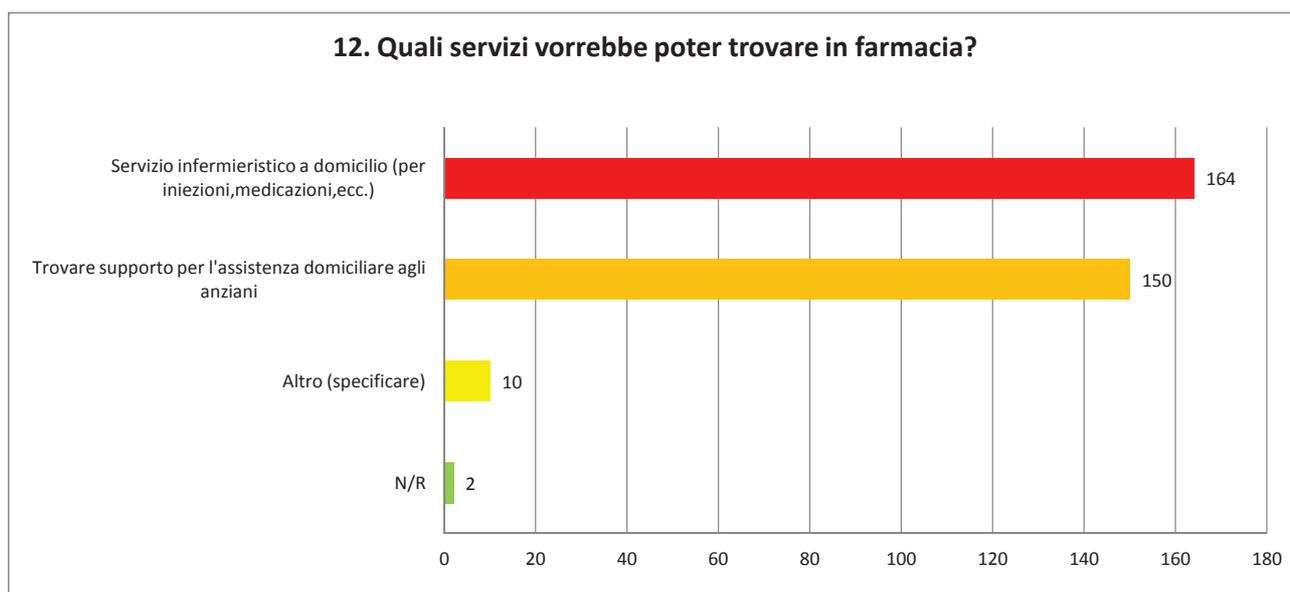
											Voto
Quesito:	10. Come valuta il livello <b>dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta</b> rispetto alle altre farmacie?										8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	11	18	29	91	92	84	0
% voti espressi	0,31%			8,90%			90,80%				0,00%



											Voto
Quesito:	11. Come valuta l' <b>impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche</b> (farmaci generici)?										9
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%



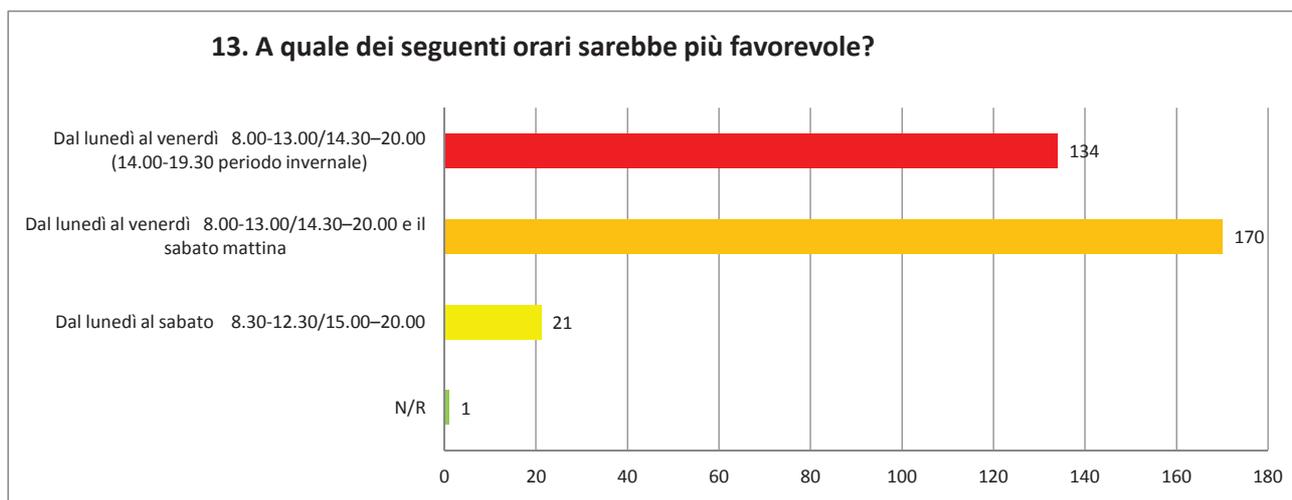
Quesito:	12. Quali <b>servizi vorrebbe poter trovare in farmacia?</b>	
• Servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni, medicazioni, ecc.)		50,31%
• Trovare supporto per l'Assistenza domiciliare agli anziani		46,01%
• Altro (specificare)		3,07%
N. risposte: 10	3: Sedia per l'attesa.	
	2: Analisi 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%



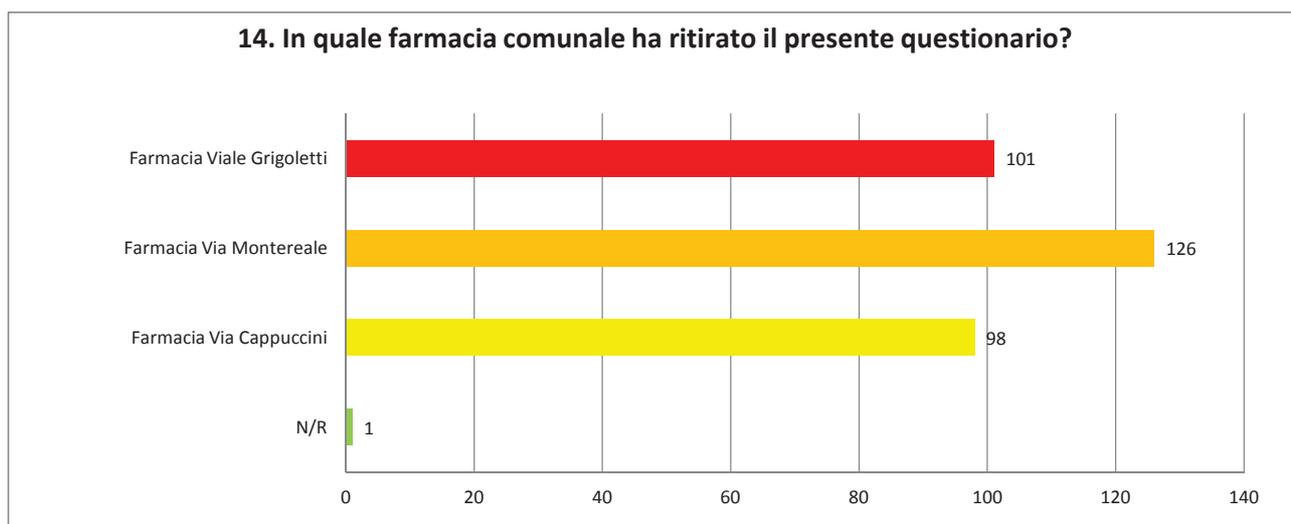
N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

## RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2016

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



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



<b>Quesito:</b>	<b>15. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?</b>											<b>Voto</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>	<b>9</b>
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