



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE COMUNALI

Comparazione indagini 2010,2012,2014,2016 e 2019

Nell'anno 2019 sono stati compilati 380 questionari su 381 pari al 100% degli intervistati.

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	2019	
1. Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?	9	9	10	9	10	↑
2. Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?	9	9	10	9	10	↑
3. Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?	9	9	10	9	10	↑
4. La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?	8	9	9	9	10	↑
5. Come valuta la tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?	9	9	9	9	10	↑
6. Come valuta il comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento ecc.) della farmacia?	8	9	9	9	9	▬
7. Come valuta la facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche delle farmacie?	8	8	8	8	10	↑
8. Come valuta la facilità di parcheggio della farmacia?					6	
9. Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?	8	9	9	8	10	↑
10. Come valuta il livello dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta rispetto alle altre farmacie?	8	9	9	8	9	↑
11. Come valuta l'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?	9	9	9	9	10	↑
12. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?	9	9	9	9	10	↑

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE

											Voto
Quesito:	1. Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	1	5	46	55	222	51
% voti espressi	0,00%			0,26%			86,32%				13,42%



Quesito:	2. Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	3	4	27	41	177	127
% voti espressi	0,00%			1,05%			65,53%				33,42%



Quesito:	3. Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	4	4	23	36	158	155
% voti espressi	0,00%			1,05%			58,16%				40,79%



Quesito:	4. La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	2	1	1	0	5	10	26	25	31	221	58
% voti espressi	1,05%			3,95%			79,74%				15,26%



Quesito:	5. Come valuta la tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	1	0	0	0	0	0	4	7	26	126	216
% voti espressi	0,26%			0,00%			42,89%				56,84%



Quesito:	6. Come valuta il comfort dei locali (luminosità, temperatura, arredamento ecc.) della farmacia?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	1	1	4	6	18	57	72	156	65
% voti espressi	0,53%			2,63%			79,74%				17,11%



Quesito:	7. Come valuta la facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche delle farmacie?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	2	0	0	0	12	306	60
% voti espressi	0,00%			0,53%			83,68%				15,79%



Quesito:	8. Come valuta la facilità di parcheggio della farmacia? ?										6
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	19	3	8	7	22	22	24	19	18	52	186
% voti espressi	9,74%			11,58%			29,74%				48,95%



Quesito:	9. Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	4	4	8	32	139	193
% voti espressi	0,00%			1,05%			48,16%				50,79%



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE

											Voto
Quesito:	10. Come valuta il livello dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta rispetto alle altre farmacie?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	2	7	9	14	29	27	292
% voti espressi	0,00%			2,37%			20,79%				76,84%



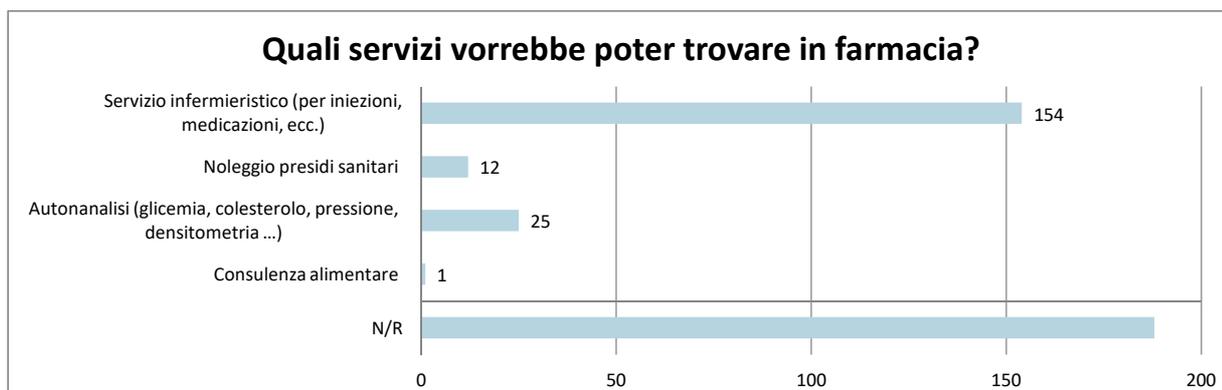
											Voto
Quesito:	11. Come valuta l' attenzione della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	4	0	0	2	2	3	9	10	21	208	121
% voti espressi	1,58%			1,32%			65,26%				31,84%



											Voto
Quesito:	12. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?										10
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	2	10	65	127	175	1
% voti espressi	0,00%			0,53%			99,21%				0,26%



Quesito:		Voto
Quali servizi vorrebbe poter trovare in farmacia?		
• Servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni, medicazioni, ecc.)		40,53%
• Noleggio presidi sanitari		3,16%
• Autoanalisi (glicemia, colesterolo, pressione, densitometria...)		6,58%
• Consulenza alimentare		0,26%
• Altro (specificare)		2,89%
CME screening		
Esame vista		
Più prodotti alla persona da consigliare		
Incontri informativi una tantum su farmaci alternativi		
Possibilità di avere già appuntamenti fissati per ottenere esame in ospedale con le indicazioni di dove andare		
Prelievi del sangue		
Test intolleranze (2)		
• N/R		49,47%

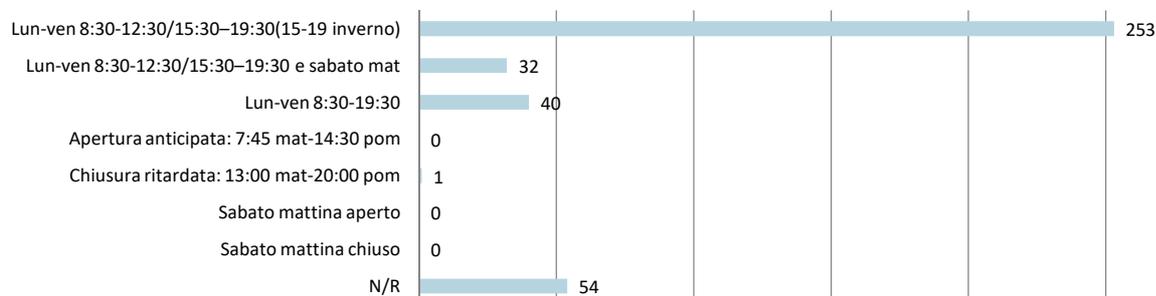


N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE

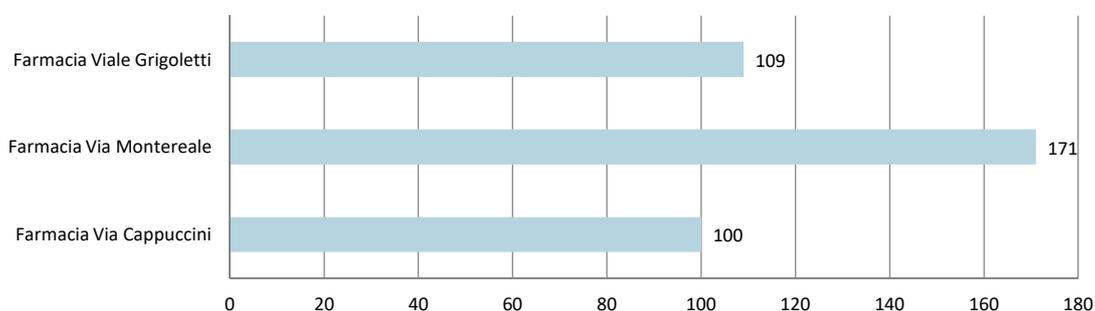
Quesito:	A quale dei seguenti orari sarebbe più favorevole? (una sola preferenza)	
Dal lunedì al venerdì	8.30-12.30/15.30–19.30 (15.00-19.00 periodo invernale)	66,58%
Dal lunedì al venerdì	8.30-12.30/15.30–19.30 e il sabato mattina	8,42%
Dal lunedì al venerdì	8.30-19.30	10,53%
Apertura anticipata:	7.45 mattino - 14.30 pomeriggio	0,00%
Chiusura ritardata:	13.00 mattino - 20.00 pomeriggio	0,26%
Sabato mattina	aperto	0,00%
Sabato mattina	chiuso	0,00%
N/R		14,21%

A quale dei seguenti orari sarebbe più favorevole?



Quesito:	In quale farmacia comunale ha ritirato il presente questionario?	
Farmacia Viale Grigoletti		28,68%
Farmacia Via Montereale		45,00%
Farmacia Via Cappuccini		26,32%

In quale farmacia comunale ha ritirato il presente questionario?



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda