

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE COMUNALI****Comparazione indagini 2012 e 2014**

**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	
1. Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?	9	9	10	
2. Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?	9	9	10	
3. Come valuta la preparazione dei farmacisti a rispondere alle esigenze dei cittadini?	9	9	10	
4. Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?	9	9	10	
5. La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?	8	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	
7. Come valuta il comfort dei locali della farmacia?	8	9	9	
8. Come valuta la facilità di accesso, l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio della farmacia?	8	8	8	
9. Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?	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	
11. Come valuta l'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?	9	9	9	
<b>15. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?</b>	9	9	9	

RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2014

<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesìa dei farmacisti che servono il pubblico?</b>										<b>Voto</b> <b>10</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	0	4	26	53	274	1
% voti espressi	0,00%				0,28%		99,44%				0,28%



<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>disponibilità dei farmacisti</b> nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										<b>10</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	2	2	9	22	53	269	2
% voti espressi	0,00%				1,11%		98,33%				0,56%



<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>preparazione dei farmacisti</b> a rispondere alle esigenze dei cittadini?										<b>10</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	4	11	19	65	256	4
% voti espressi	0,00%				1,11%		97,77%				1,11%



<b>Quesito:</b>	4. Come valuta la <b>completezza delle risposte</b> ricevute dai farmacisti?										<b>10</b>
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	6	10	24	67	244	7
% voti espressi	0,00%				1,95%		96,10%				1,95%



<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	1	1	12	11	14	57	115	145	3
% voti espressi	0,56%				6,41%		92,20%				0,84%



<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	3	0	4	5	20	99	225	3
% voti espressi	0,84%				1,11%		97,21%				0,84%



<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	1	2	11	11	37	59	83	153	2
% voti espressi	0,84%				6,13%		92,48%				0,56%



<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	6	4	2	10	23	46	91	78	93	3
% voti espressi	4,18%				9,19%		85,79%				0,84%



RISULTATI QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO FARMACIE 2014

<b>Quesito:</b>	9. Come valuta la <b>trasparenza e visibilità dei prezzi</b> dei prodotti esposti?										<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	1	0	1	3	4	10	32	129	174	5
% voti espressi	0,56%			1,95%			96,10%			1,39%	



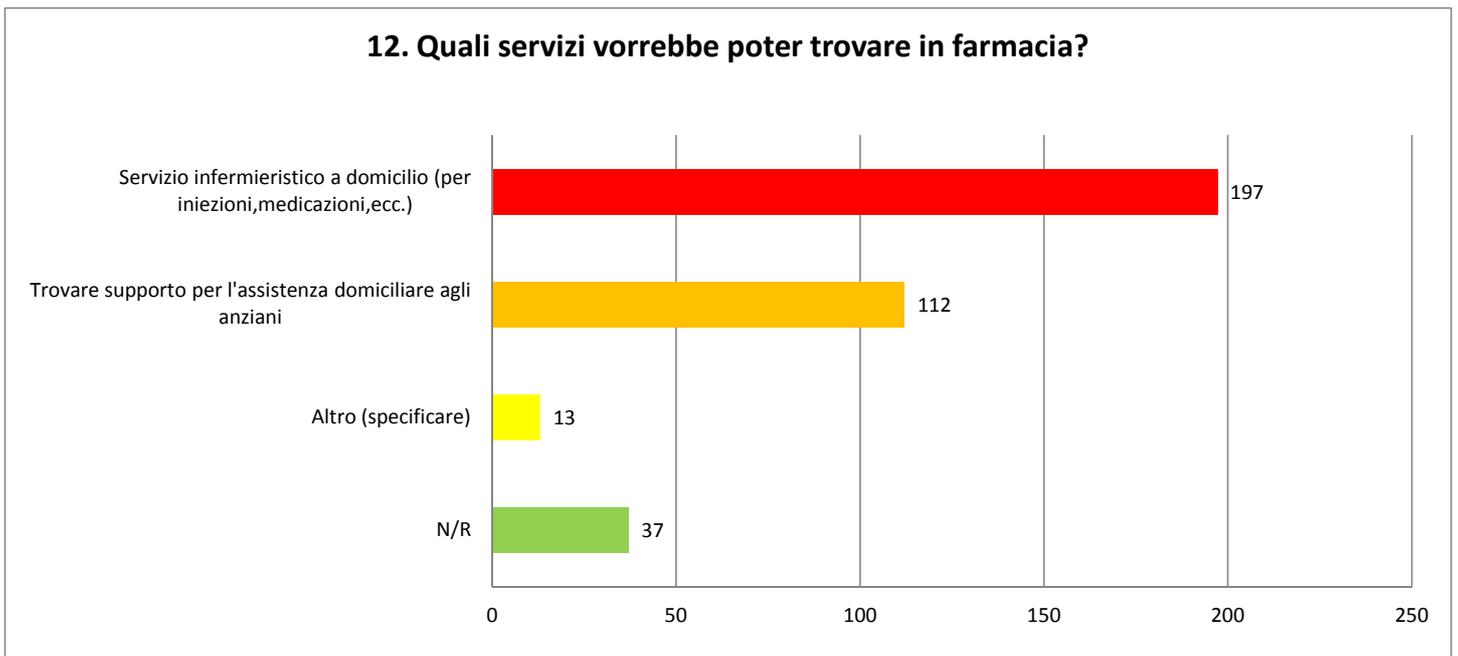
<b>Quesito:</b>	10. Come valuta il livello <b>dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta</b> rispetto alle altre farmacie?										<b>9</b>
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	7	10	17	22	44	113	135	11
% voti espressi	1,95%			7,52%			87,47%			3,06%	



<b>Quesito:</b>	11. Come valuta l' <b>impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche</b> (farmaci generici)?										<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	3	4	5	21	89	231	6
% voti espressi	0,00%			1,95%			96,38%			1,67%	

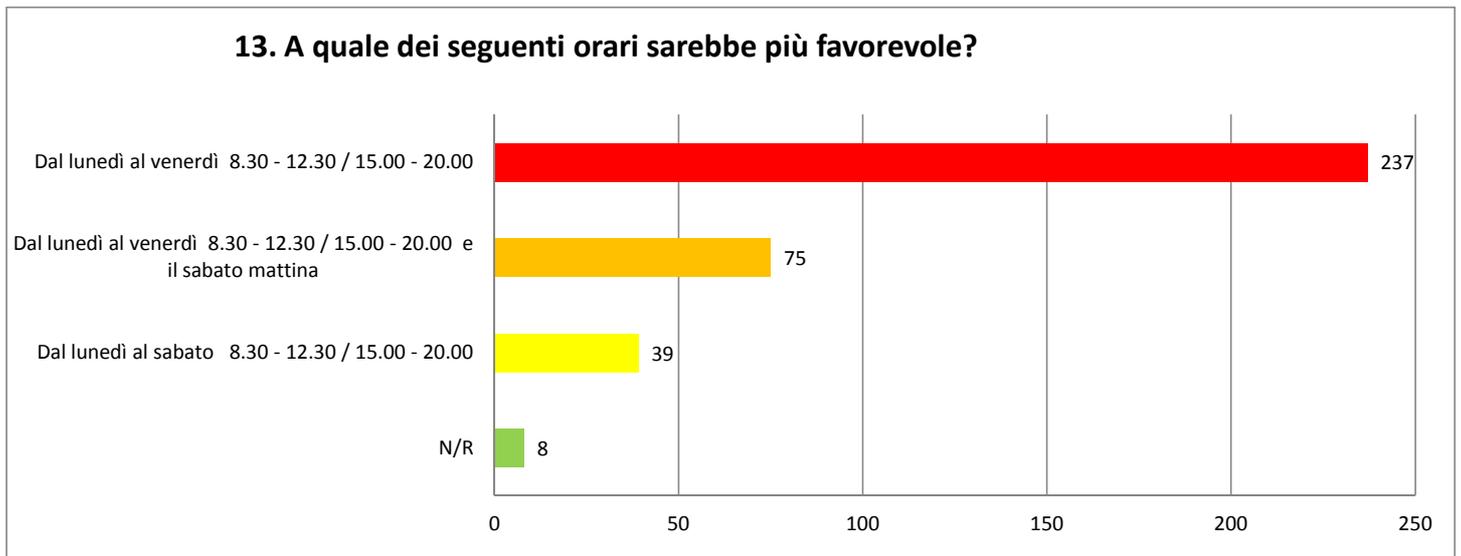


<b>Quesito:</b>	12. Quali <b>servizi vorrebbe poter trovare in farmacia</b> oltre alla misurazione della pressione e al servizio di autoanalisi del sangue di prima istanza?	
• Servizio infermieristico a domicilio (per iniezioni, medicazioni, ecc.)		<b>54,87%</b>
• Trovare supporto per l'Assistenza domiciliare agli anziani		<b>31,20%</b>
• Altro (specificare)		<b>3,62%</b>
<b>N. risposte: 13</b>	5: Consegna a domicilio.	
	5: Analisi sangue.	
	2: Prenotazioni ospedaliere e possibilità di analisi.	
	1: Maggiore disponibilità dei farmaci.	
• N/R		<b>10,31%</b>



**N/R:** Utenti che non hanno risposto alla domanda

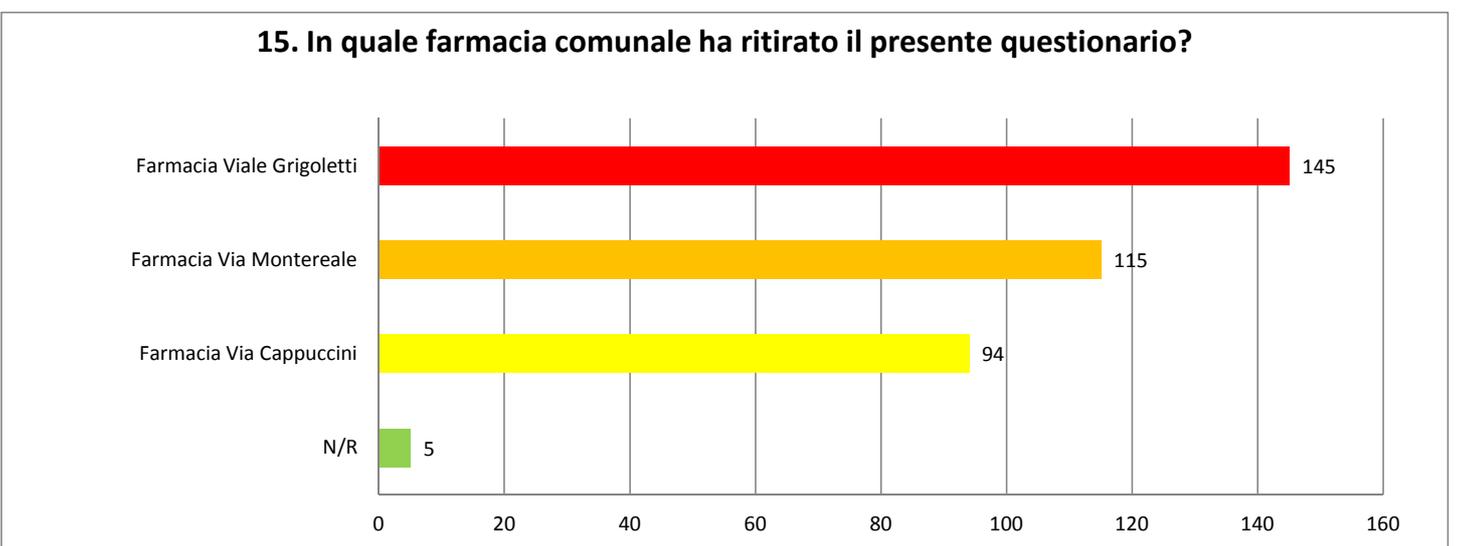
<b>Quesito:</b>	<b>13. A quale dei seguenti orari sarebbe più favorevole? (una sola preferenza)</b>	
• Dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00		<b>66,02%</b>
• Dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00 e il sabato mattina		<b>20,89%</b>
• Dal lunedì al sabato 8.30 - 12.30 / 15.00 - 20.00		<b>10,86%</b>
• N/R		<b>2,23%</b>



<b>Quesito:</b>	<b>14. Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?</b>	<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   0   3   9   33   100   200	14
% voti espressi	<b>0,00%</b> <b>0,84%</b> <b>95,26%</b>	<b>3,90%</b>



<b>Quesito:</b>	<b>15. In quale farmacia comunale ha ritirato il presente questionario?</b>	
• Farmacia Viale Grigoletti		<b>40,39%</b>
• Farmacia Via Montereale		<b>32,03%</b>
• Farmacia Via Cappuccini		<b>26,18%</b>
• N/R		<b>1,39%</b>



**N/R:** Utenti che non hanno risposto alla domanda