

VALUTATE DAI CLIENTI LE FARMACIE COMUNALI

Forlifarma ha promosso una ricerca sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati dalle Farmacie Comunali di Forlì.

La ricerca è stata condotta nel periodo giugno – luglio 2016 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti delle sette farmacie comunali (esaminati 219 questionari).

Dall'indagine emerge una valutazione positiva da parte dei cittadini sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati e sulla preparazione e la cortesia del personale.

Vanno in farmacia soprattutto donne (**66%**), circa il 50% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 48% oltre i 60 anni, e circa il **50%** degli intervistati si serve prevalentemente nelle farmacie comunali.

Questa fidelizzazione nei confronti delle farmacie pubbliche è motivata da:

- Fiducia nel farmacista (...*vengo sempre qui perché la dottoressa è veramente in gamba...*);
- Disponibilità e cortesia degli operatori (...*loro ti ascoltano più del medico...*);
- Capacità di dare consigli e spiegazioni;
- Sconti/offerte sugli OTC e sui prodotti parafarmaceutici;
- Servizi offerti (di questi servizi offerti, le prenotazioni CUP, il ritiro esiti, la misurazione della pressione e il test del colesterolo e della glicemia sono quelli più richiesti e maggiormente graditi).

Dalle interviste emerge che solo il 26% è molto interessato alla consegna dei farmaci a domicilio.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati buoni dal **61%** degli intervistati.

L'**88%** della clientela ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano buoni.

Il questionario conteneva anche una domanda riguardante il ruolo e la funzione delle farmacie comunali nella città.

Quasi la totalità di coloro che hanno risposto afferma che le farmacie comunali vanno sostenute e potenziate perché favoriscono la concorrenza e offrono maggiori servizi.

Il **60%** circa è a conoscenza che ci sono a Forlì nr. 7 farmacie comunali e il **35%** sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale, dati entrambi in aumento rispetto al precedente anno.

A causa della frequente manca risposta degli intervistati a diverse domande della indagine i dati vengono presentati, al fine di non alterarli, valutando le sole risposte valide. Per tale motivo le risultanze sono immediatamente comparabili con quelle del precedente anno, che risultano comunque in linea con le attuali.

Grafico 1
“Come valuta le competenze del farmacista comunale?”

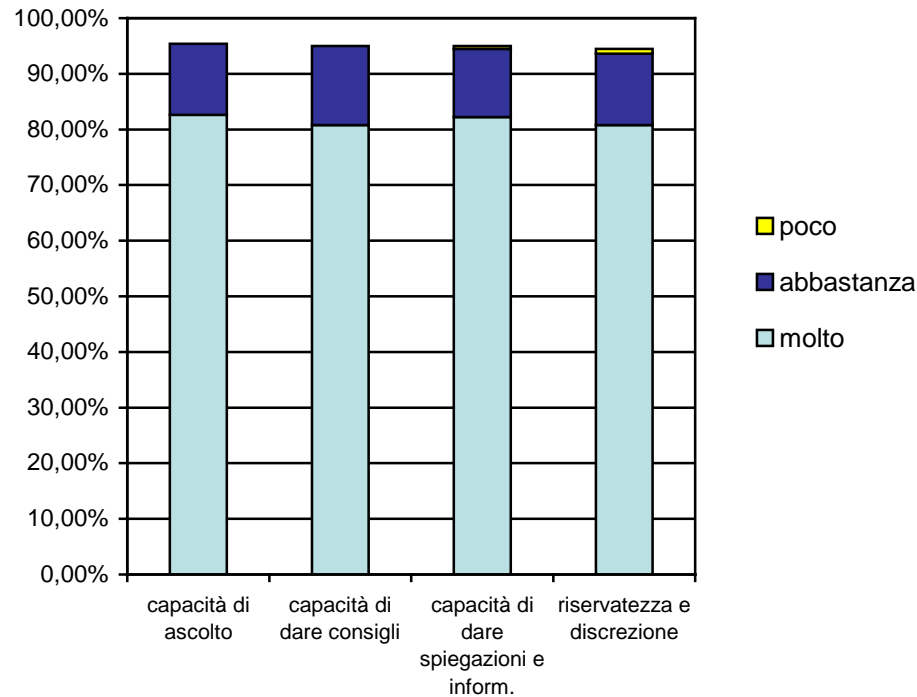


Grafico 2
“Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?”

