

VALUTATI DAI CLIENTI I NUOVI SERVIZI ATTIVI DAL 2017 NELLE FARMACIE COMUNALI

Nell'anno 2017 Forlifarma ha promosso una ricerca sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati dalle Farmacie Comunali di Forlì.

In particolare, nel 2017, il questionario è stato rivolto ai nuovi servizi proposti ai clienti della farmacia Comunale Risorgimento, che è stata aperta h12, e ai clienti della farmacia Comunale di Forlimpopoli che è entrata a far parte del gruppo Forlifarma dal 01 gennaio 2017.

Farmacia Comunale Risorgimento

La ricerca è stata condotta nel periodo maggio – agosto 2017 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti della farmacia comunale (esaminati 411 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 all'incirca lo stesso numero di donne (**48%**) e di uomini (**52%**), circa il **49%** della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il **48%** oltre i 60 anni, e circa il **60%** degli intervistati si serve esclusivamente 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;
- Riservatezza e discrezione;
- 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 il **75%** è molto interessato alla consegna dei farmaci a domicilio.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati buoni dal **64%** degli intervistati.

Il **98%** 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 offrono maggiori servizi.

L'88% circa è a conoscenza che ci sono a Forlì nr. 7 farmacie comunali e il 77% sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale, dati entrambi in aumento rispetto al precedente anno.

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

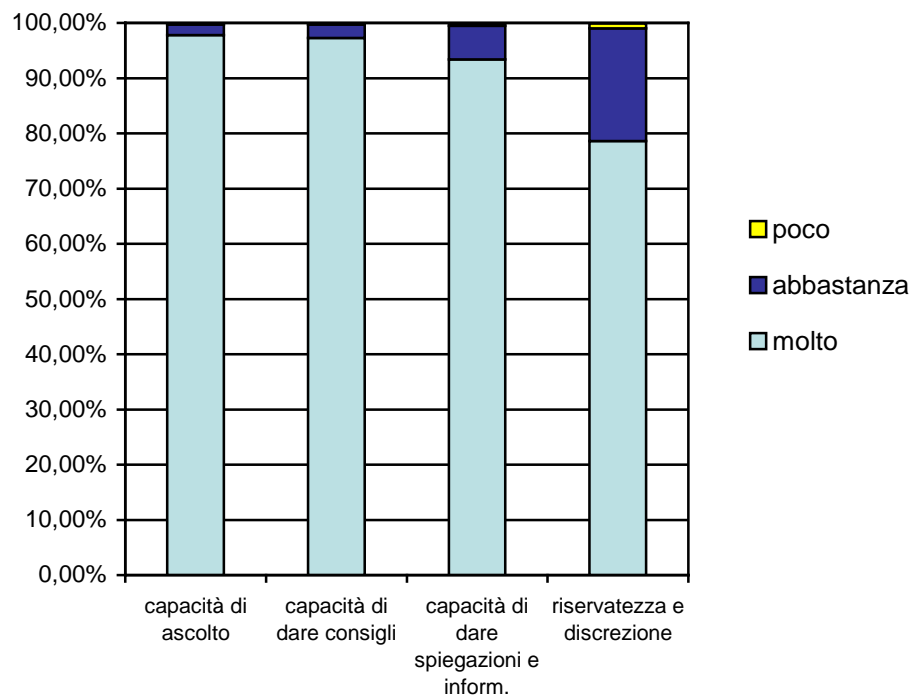
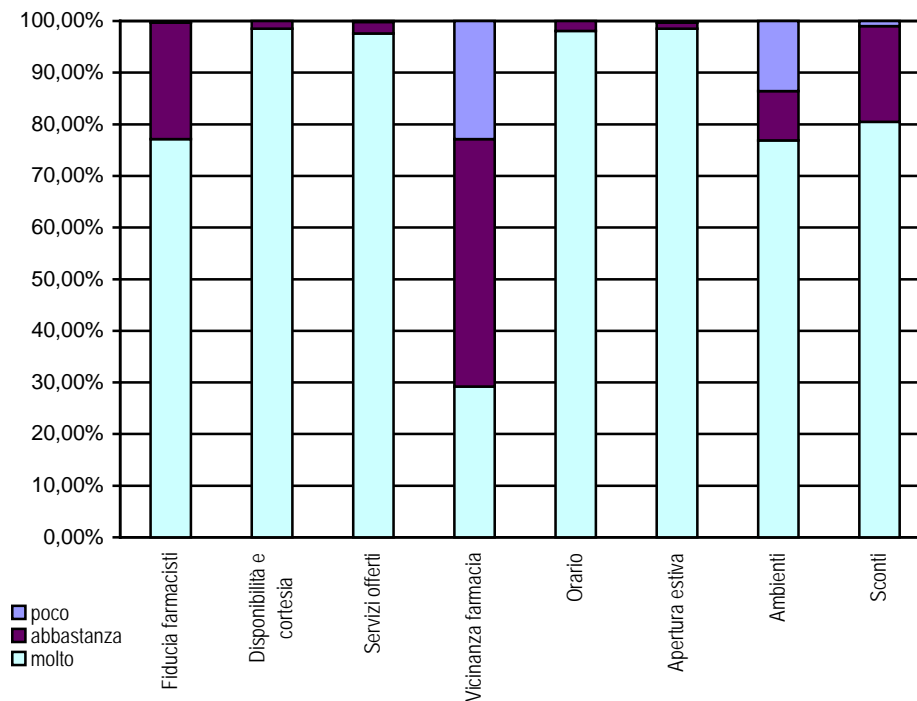


Grafico 2
“Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?”



Farmacia Comunale Forlimpopoli

La ricerca è stata condotta nei giorni 20 e 23 ottobre attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti della farmacia comunale (esaminati 32 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 il **41%** di donne e il **58%** di uomini, circa il **28%** della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il **56%** oltre i 60 anni, e circa il **65%** degli intervistati si serve esclusivamente 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...*);
- Capacità di ascolto;
- 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 **33%** è molto interessato alla consegna dei farmaci a domicilio.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati buoni dal **68%** degli intervistati.

Il **90%** 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.

Alla domanda "Sa che la farmacia comunale di Forlimpopoli ha una nuova gestione dal 01 gennaio 2017?" più del **50%** ha risposto no.

Il **68%** non sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale.

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

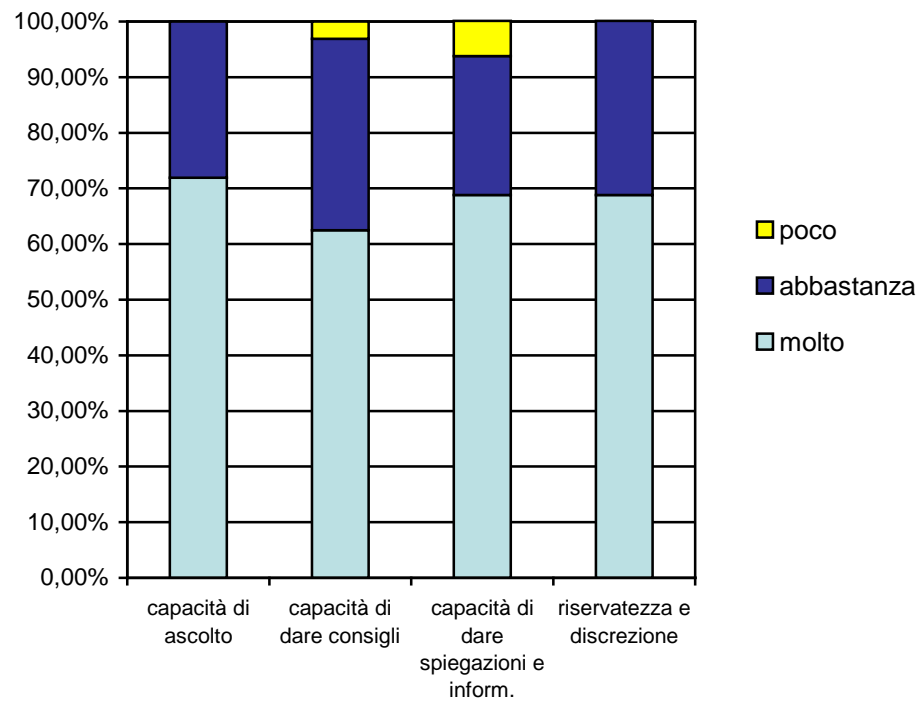


Grafico 2
“Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?”

