

VALUTATE DAI CLIENTI LE FARMACIE COMUNALI

Anno 2019

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 settembre 2019 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti delle nove farmacie comunali (esaminati 512 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 (60%), circa il 45% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 35% oltre i 60 anni, e circa il 42% 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;
- 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 31% è molto interessato alla consegna dei farmaci a domicilio.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 38% accettabili e per il 55% buoni.

L'84% 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 42% sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale, dati entrambi in aumento rispetto al precedente anno.

Si riportano di seguito due grafici, uno relativo alle motivazioni che spingono il cliente a scegliere la farmacia comunale e uno riguardante le competenze del farmacista comunale.

Grafico 1
"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"

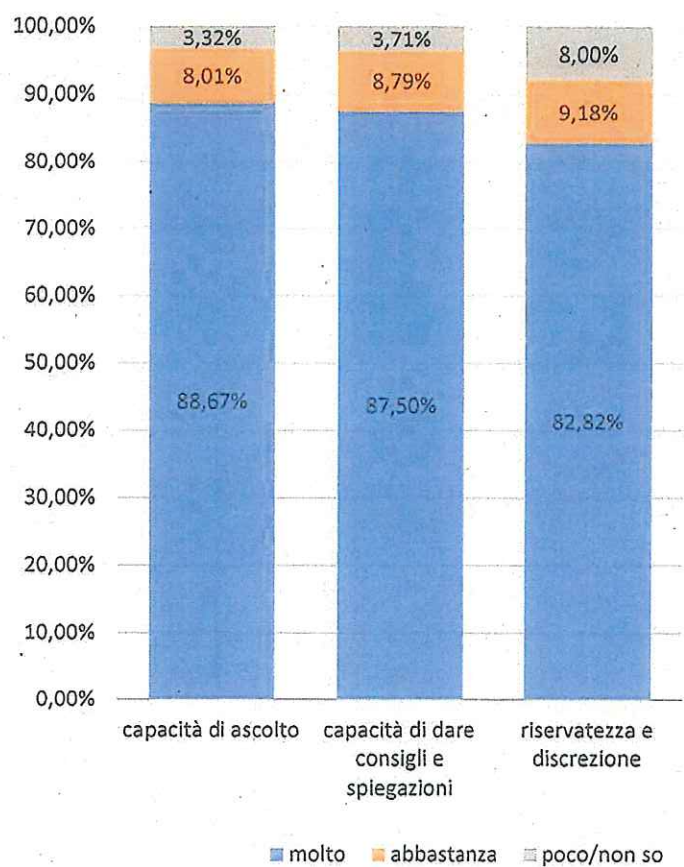


Grafico 2
"Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?"

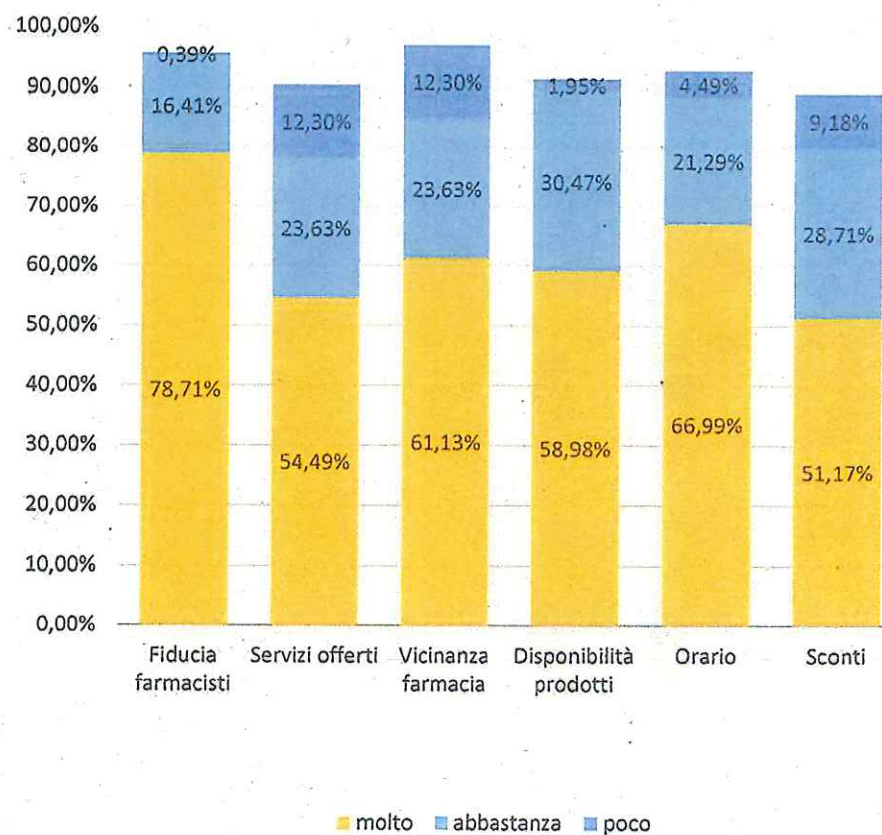


Grafico 3
 "Come valuta le competenze del farmacista comunale?"
 Comparazione anni 2019 e 2018

