

# **FARMACIE COMUNALI**

## **RISULTATO DELLE RILEVAZIONI DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

**anno 2017**

*Settore Staff, sociale, Servizi cimiteriali, Farmacie*

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica oggi un rapporto di fiducia con gli utenti. Da qui nasce l'esigenza di verificare quale sia la percezione della qualità che i cittadini hanno dei servizi offerti. In questa relazione si presentano in sintesi i risultati dell'indagine di soddisfazione dei clienti effettuata da ciascuna delle quattro farmacie comunali di Massa, con lo scopo di misurare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

### Metodologia e campione

Per questa prima edizione il metodo scelto è stato quello di somministrare un questionario in autocompilazione, ad un campione casuale di utenti presso ciascuna delle farmacie territoriali.

Il periodo di rilevazione ha interessato i mesi di settembre e di ottobre.

Il questionario utilizzato è stato composto da una serie di elementi ritenuti importanti sotto il profilo dell'erogazione del servizio, e da n.2 domande afferenti prestazioni disponibili all'interno delle farmacie.

Agli utenti è stato chiesto di esprimere un grado di soddisfazione su una scala **1:5** (con 1= per niente soddisfatto – equivalente di “pessimo” e 5 = molto soddisfatto - equivalente di “ottimo”).

Di seguito si riporta il dettaglio dei risultati conseguiti da ciascuna farmacia, espressi attraverso grafici per una lettura più agevole, relativamente ai seguenti aspetti:

- rispetto della riservatezza
- cortesia, disponibilità all'ascolto
- informazione completa ed esauriente sull'uso dei farmaci e su altri prodotti
- rapidità con cui vengono procurati farmaci mancanti
- informazioni, in caso di richiesta di farmaco, sull'esistenza del generico a minor costo
- informazioni sui turni e orari delle farmacie
- comfort e pulizia dei locali

inoltre è stato chiesto di esprimere un giudizio in caso si siano utilizzati i seguenti servizi:

- misurazione della pressione arteriosa
- informazioni e noleggio di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno.

A chiusura del questionario, a fini statistici, sono state chieste ai cittadini la fascia di età di appartenenza e la distanza della farmacia dall'abitazione.

### **RISULTATI GENERALI**

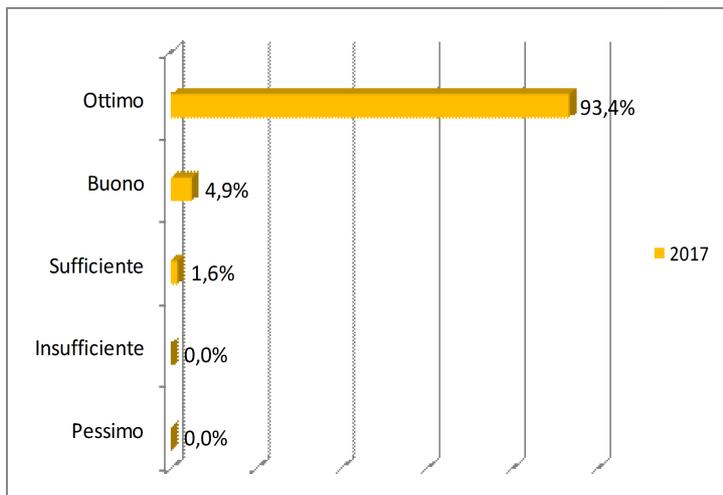
Complessivamente da questa indagine emerge un quadro sostanzialmente positivo nei confronti del servizio erogato dalle farmacie comunali. Non si rilevano difformità di giudizio evidenti tra gli elementi che appartengono alla sfera relazionale (cortesia e disponibilità all'ascolto, informazioni sull'uso dei farmaci ecc.) e quelli appartenenti alla sfera “organizzativa” (efficienza nel sistema di approvvigionamento dei farmaci, comfort e pulizia dei locali ecc.).

Nella rielaborazione dei dati è stata messa in evidenza la percentuale dei cittadini che si ritengono soddisfatti, ossia coloro che hanno espresso un giudizio “buono” e “ottimo”, con una netta prevalenza di quest'ultimo. Particolarmente apprezzata la proposta di soluzioni più economiche a fronte di una richiesta di farmaco, con l'indicazione dell'esistenza del generico, che ottiene percentuale di soddisfazione alte per ciascuna farmacia. I dati raccolti forniscono un quadro generale degli standard da cui trarre utili considerazioni per il miglioramento dei servizi.

A seguire, nel dettaglio, i risultati della Customer Satisfaction realizzata dalle quattro farmacie comunali.

## FARMACIA COMUNALE 1 – piazza de Gasperi, 8, Massa

### RISPETTO DELLA RISERVATEZZA



Rispondenti: 61

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

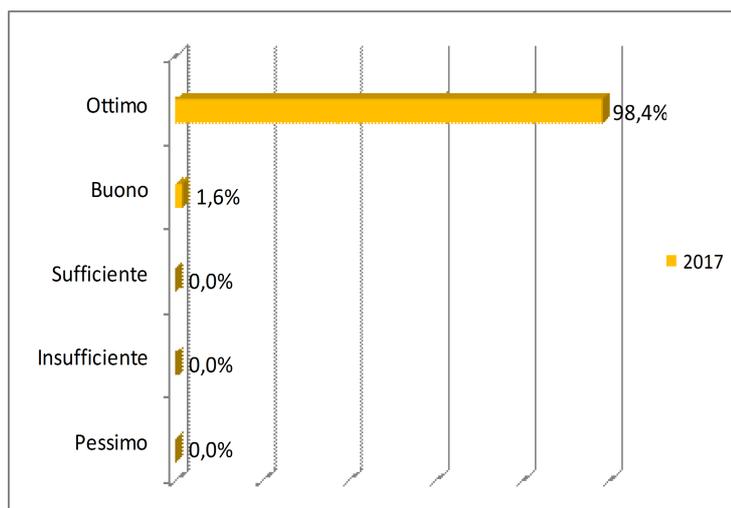
**98,4%**

### CORTESIA, DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO

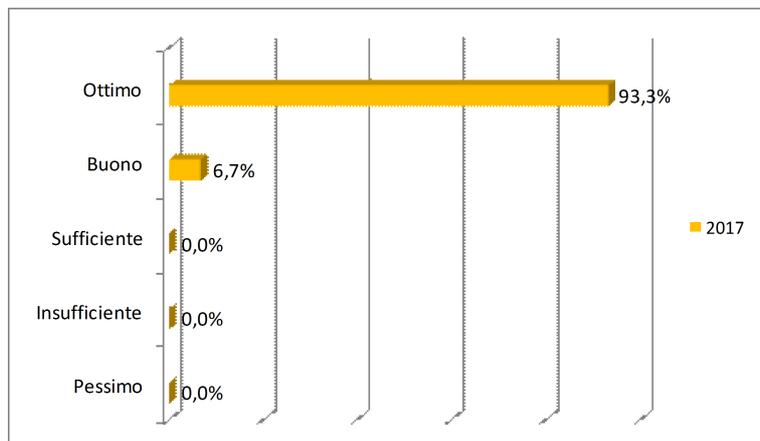
Rispondenti: 61

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**



### INFORMAZIONI SULL'USO DEI FARMACI

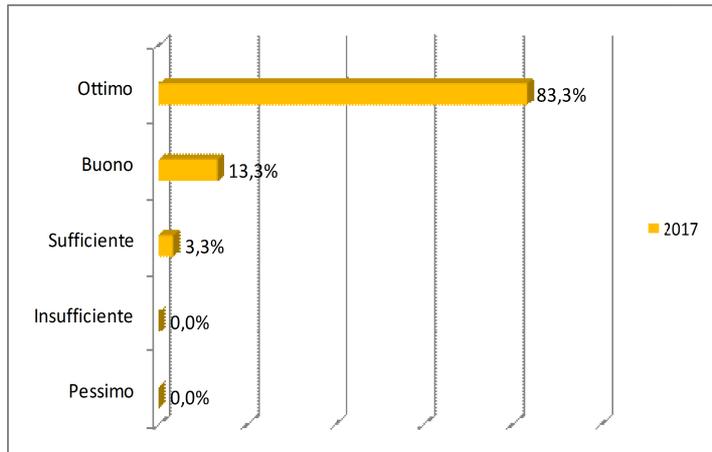


Rispondenti: 60

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**

## RAPIDITA' DI REPERIMENTO FARMACI



Rispondenti: 60

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

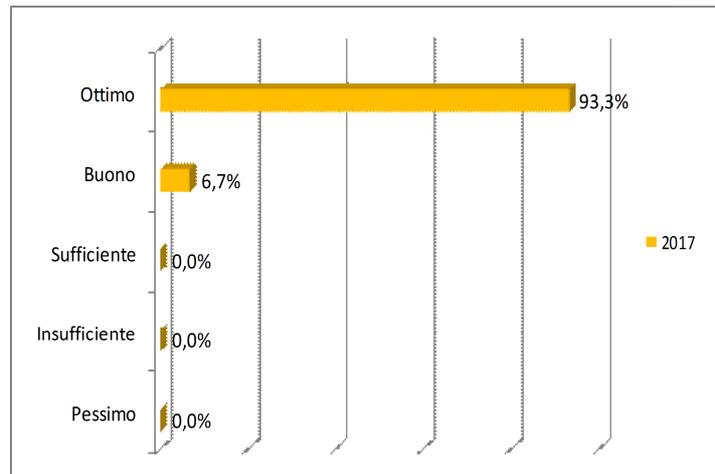
**96,7%**

## INDICAZIONI SUL FARMACO GENERICO

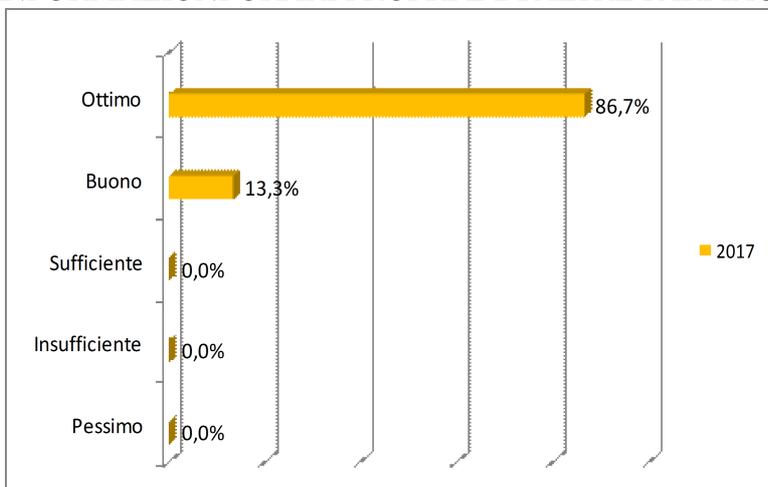
Rispondenti: 60

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**



## INFORMAZIONI ORARI PROPRI E DI ALTRE FARMACIE

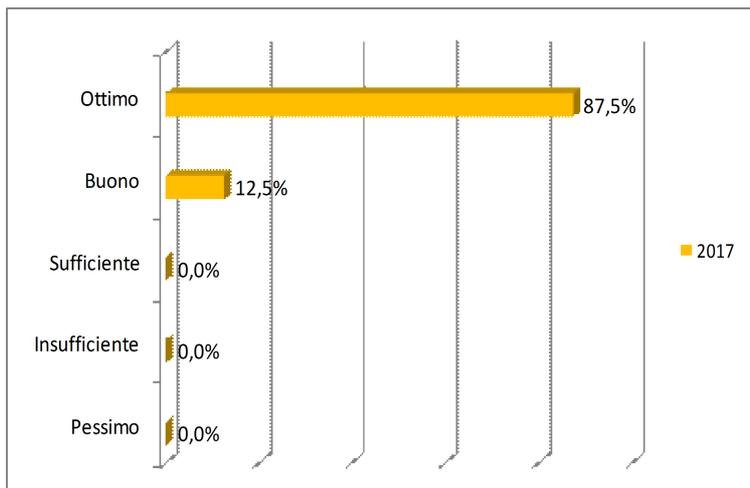


Rispondenti: 60

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**

## COMFORT E PULIZIA LOCALI



Rispondenti: 56

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**

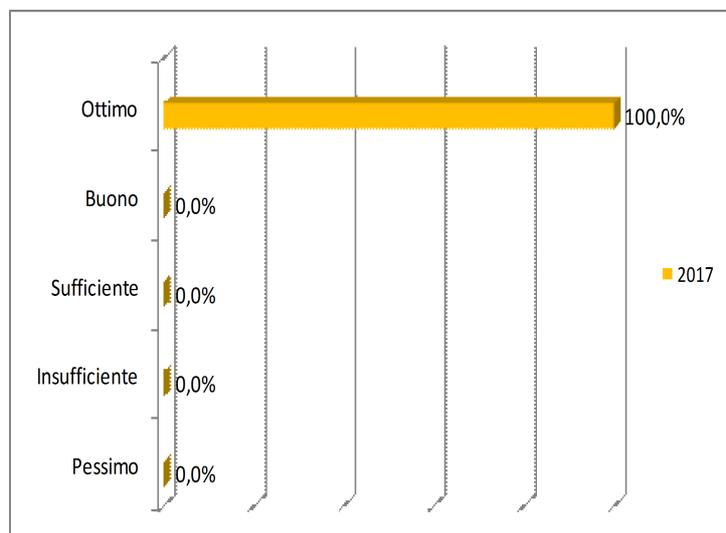
## MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA

Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

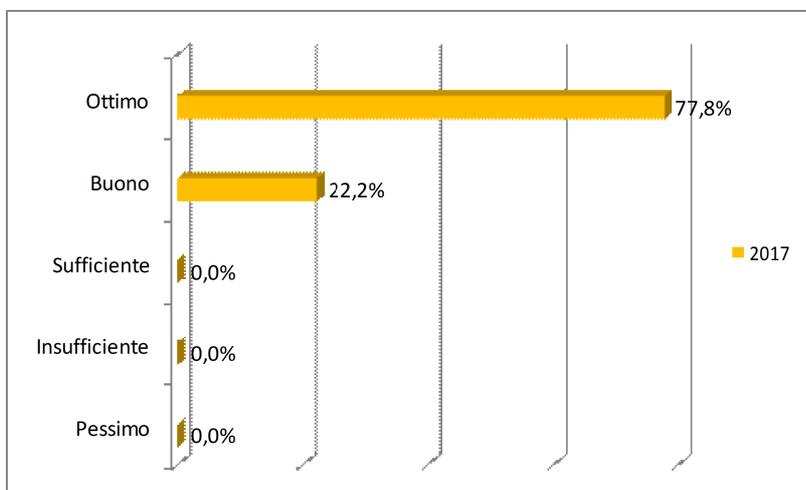
Rispondenti: 17

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**



## INFORMAZIONI E NOLEGGIO APPARECCHI, AUSILI...



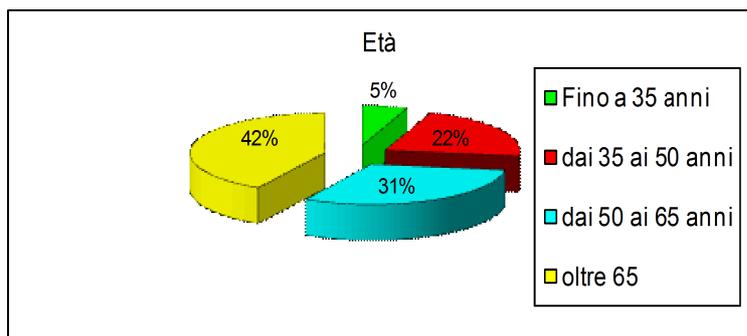
Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

Rispondenti: 9

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

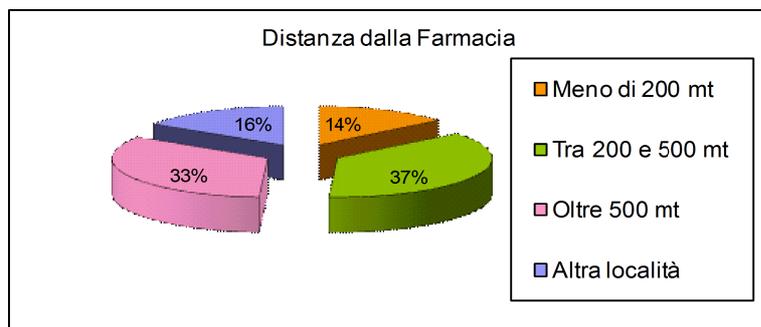
**100%**

## ETA' DEI RISPONDENTI



La percentuale più alta dei rispondenti appartiene ad una fascia di età elevata

## DISTANZA DALLA FARMACIA



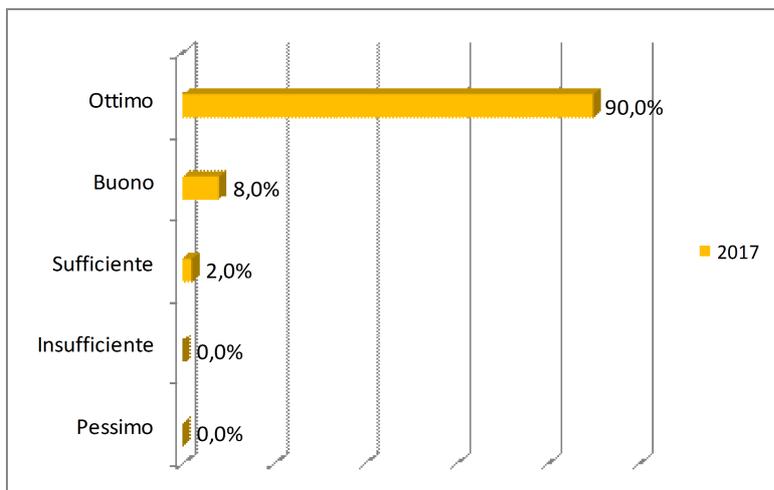
Collocata vicino al centro Città, la farmacia comunale n. 1 ha un bacino di utenza costituito per il 33% da clienti la cui abitazione dista oltre 500 m. e il 51% da meno di 500 m.

## CONCLUSIONI

In totale i questionari raccolti ammontano a **61**. Il grado di soddisfazione per il servizio ricevuto dalla farmacia comunale n. 1 è molto elevato per tutti gli aspetti indagati. Come si rileva dai grafici i valori dei giudizi si collocano in massima parte nella griglia positiva della scala (buono – ottimo). La percentuale maggiore di soddisfazione è attribuita alla cortesia e alla disponibilità all'ascolto da parte del personale, ma anche alle informazioni erogate; particolarmente apprezzato anche l'ambiente del locale che ospita la farmacia, ritenuto confortevole e pulito. Giudizi molto positivi anche sul rispetto della riservatezza e sui tempi con i quali vengono procurati i farmaci mancanti. Su 61 rispondenti 28 hanno espresso soddisfazione anche in merito all'utilizzo del servizio di misurazione della pressione arteriosa e 17 su informazioni e noleggio di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno. Nel complesso i risultati mostrano un livello di soddisfazione elevato.

## FARMACIA COMUNALE 2 – via Zini, 28, Marina di Massa

### RISPETTO DELLA RISERVATEZZA



Rispondenti: 50

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

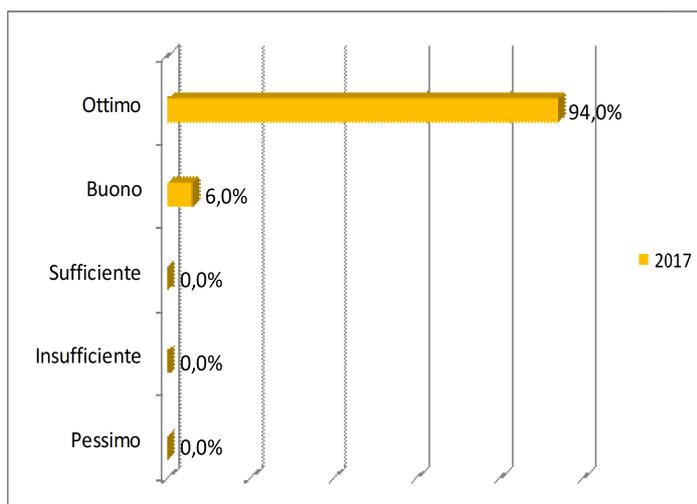
**98,0%**

### CORTESIA, DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO

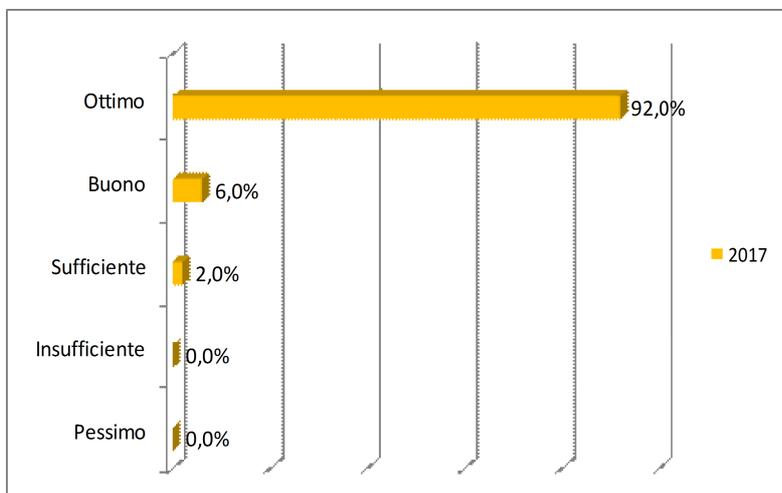
Rispondenti: 50

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**



### INFORMAZIONI SULL'USO DEI FARMACI

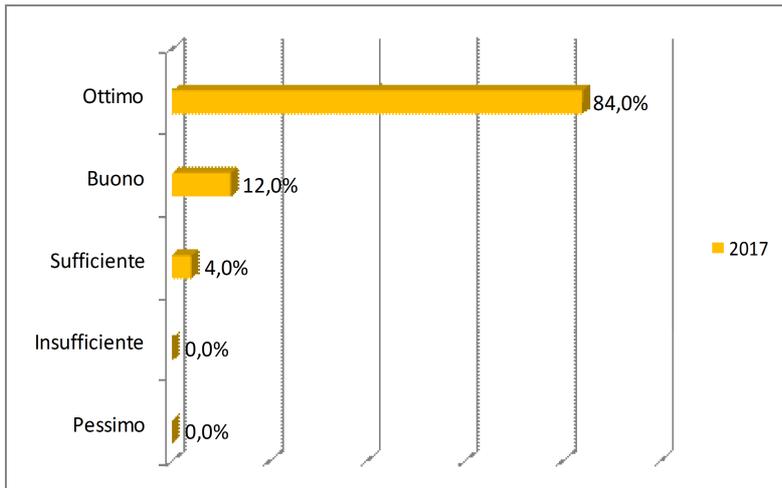


Rispondenti: 50

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**98,0%**

## RAPIDITA' DI REPERIMENTO FARMACI



Rispondenti: 50

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

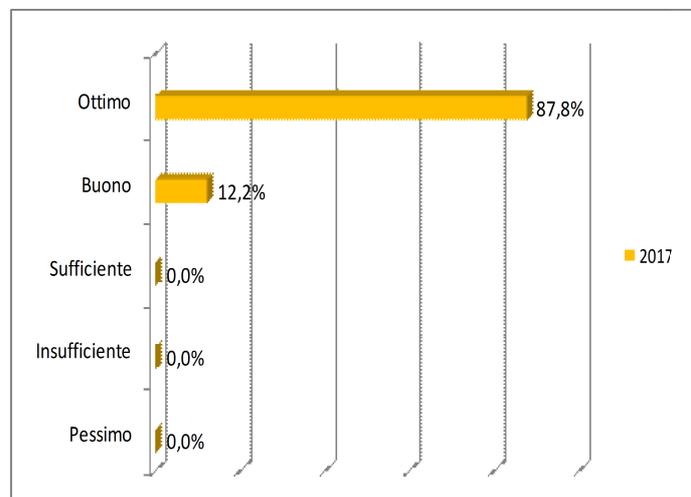
**96,0%**

## INDICAZIONI SUL FARMACO GENERICO

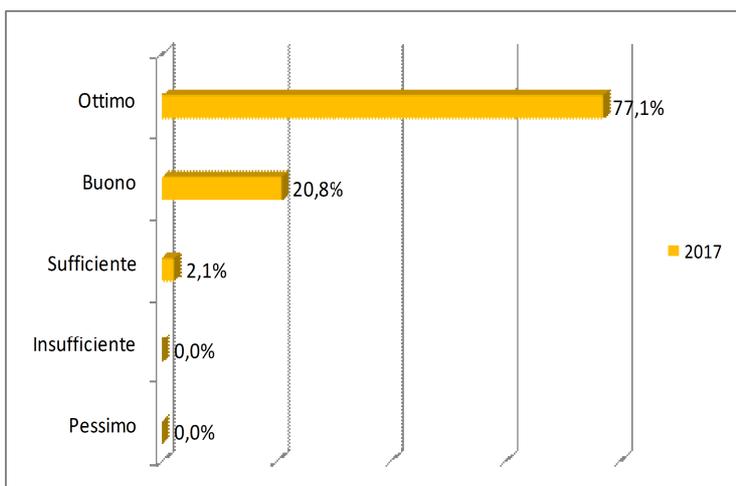
Rispondenti: 49

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**



## INFORMAZIONI ORARI PROPRI E DI ALTRE FARMACIE

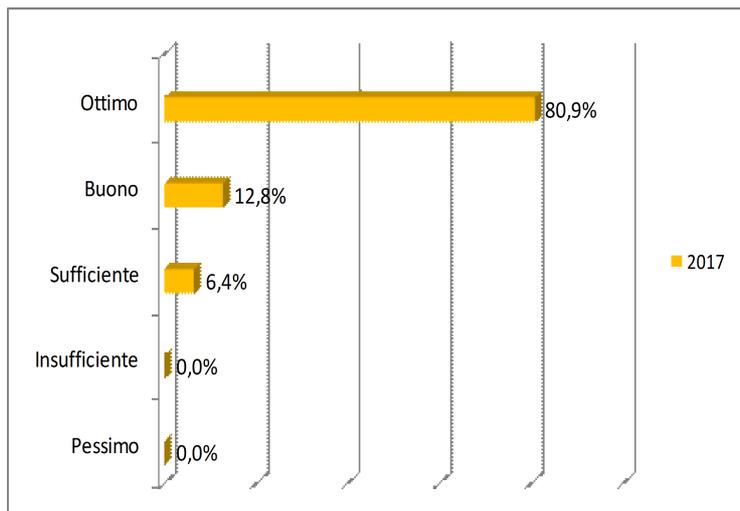


Rispondenti: 48

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**97,9%**

## COMFORT E PULIZIA LOCALI



Rispondenti: 47

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**93,6%**

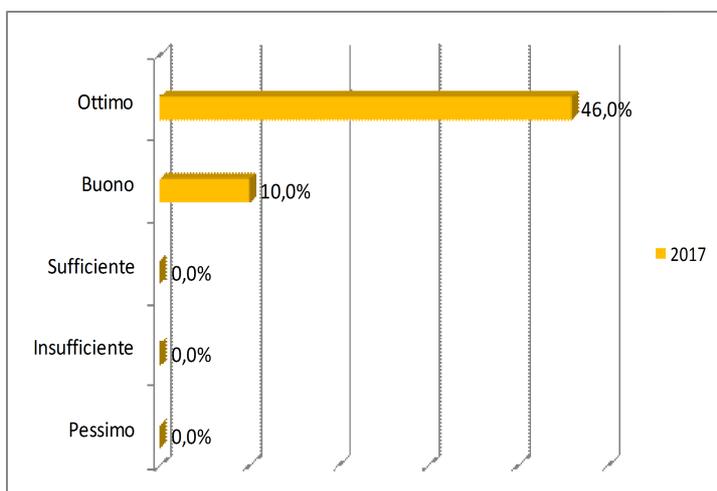
## MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA

Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

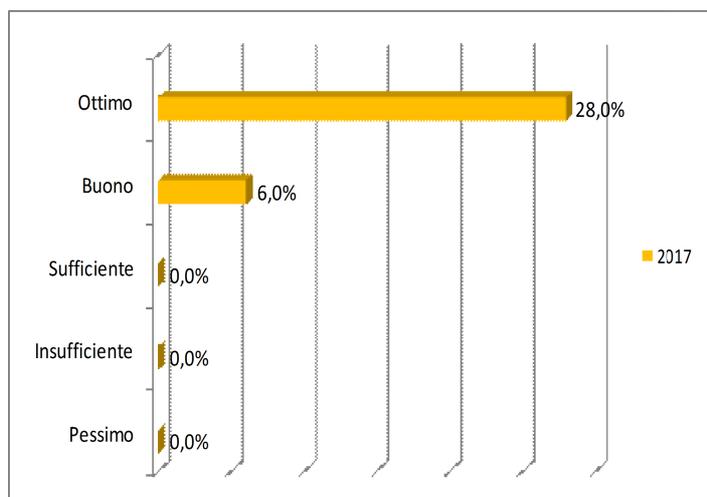
Rispondenti: 28

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**56%**



## INFORMAZIONI E NOLEGGIO APPARECCHI, AUSILI...



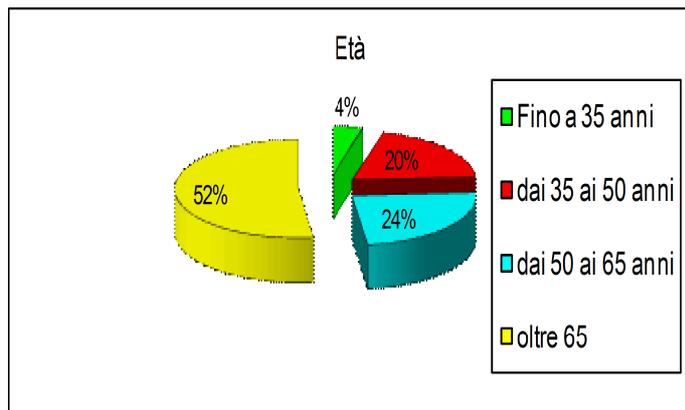
Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

Rispondenti: 17

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

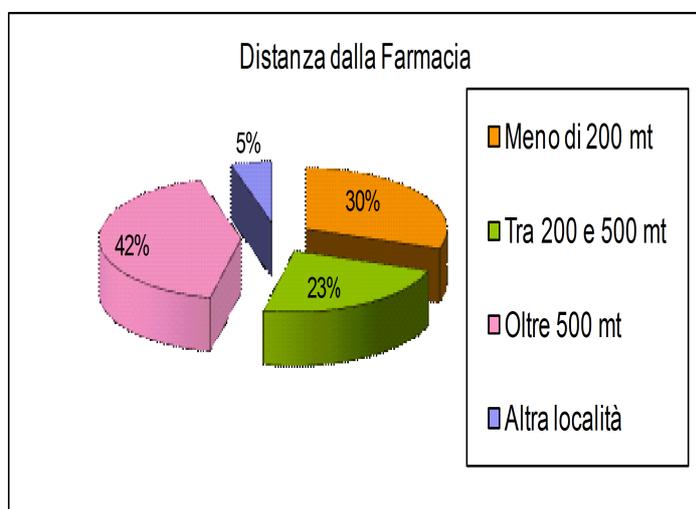
**34%**

## ETA' DEI RISPONDENTI



I rispondenti appartengono in massima parte ad una fascia di età elevata

## DISTANZA DALLA FARMACIA



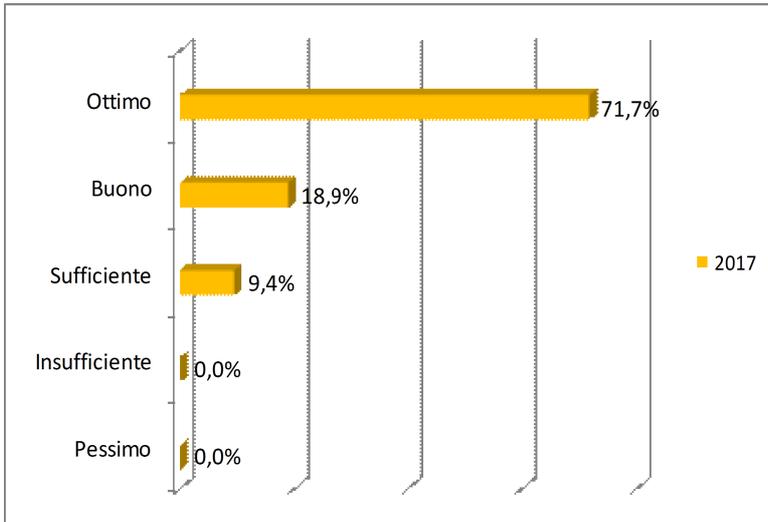
La farmacia comunale n. 2 ha sede nel centro di Marina di Massa, ed è facilmente accessibile anche per la presenza di parcheggi. In massima parte i cittadini che hanno compilato il questionario risiedono ad una distanza inferiore a 500 m ( 30% a meno di 200 m. ed il 23% tra 200 e 500 m.).

## CONCLUSIONI

In totale i questionari raccolti ammontano a **50**. Le risultanze dei dati mostrano un livello di qualità più che soddisfacente, rispondente alle esigenze dei cittadini. Nel dettaglio dei singoli elementi non vi sono scarti di percentuale evidenti. Le percentuali di soddisfazione più alte riguardano la cortesia e disponibilità del personale e l'informazione sull'esistenza di farmaci generici, alternativi al farmaco richiesto. Positivi anche i giudizi sul rispetto della privacy nell'erogazione del servizio e sull'informazione relativa al corretto uso dei farmaci.

## FARMACIA COMUNALE 3 – via Massa Avenza (presso Carrefour)

### RISPETTO DELLA RISERVATEZZA



Rispondenti: 106

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

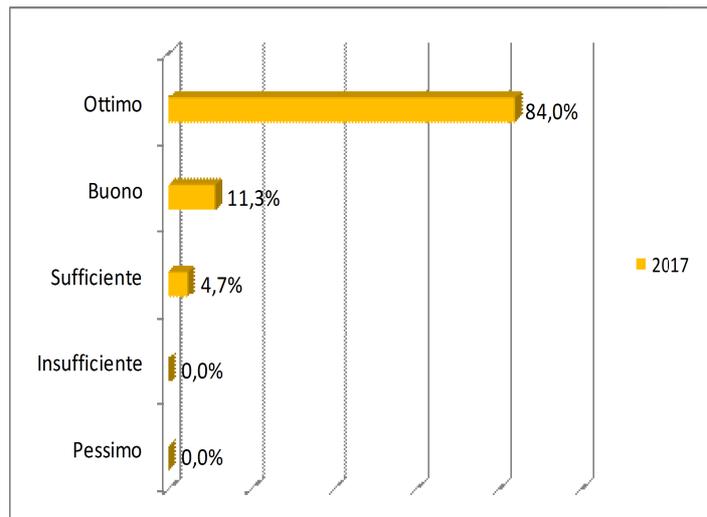
**90,6%**

### CORTESIA, DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO

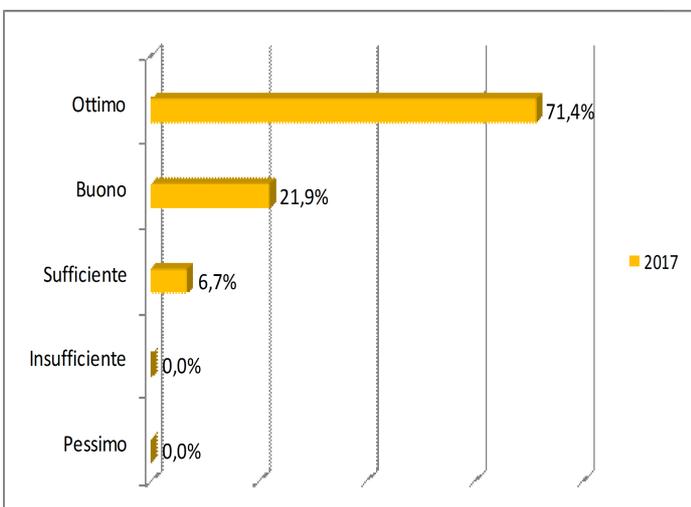
Rispondenti: 106

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**95,3%**



### INFORMAZIONI SULL'USO DEI FARMACI

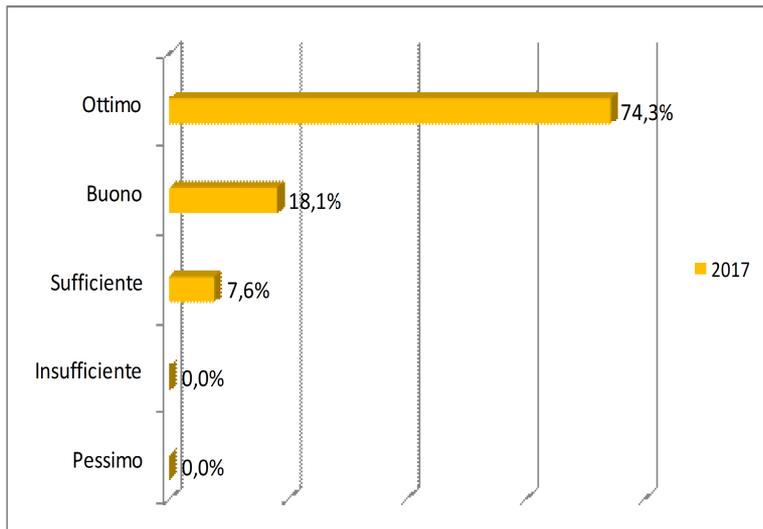


Rispondenti: 105

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**93,3%**

## RAPIDITA' DI REPERIMENTO FARMACI



Rispondenti: 105

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

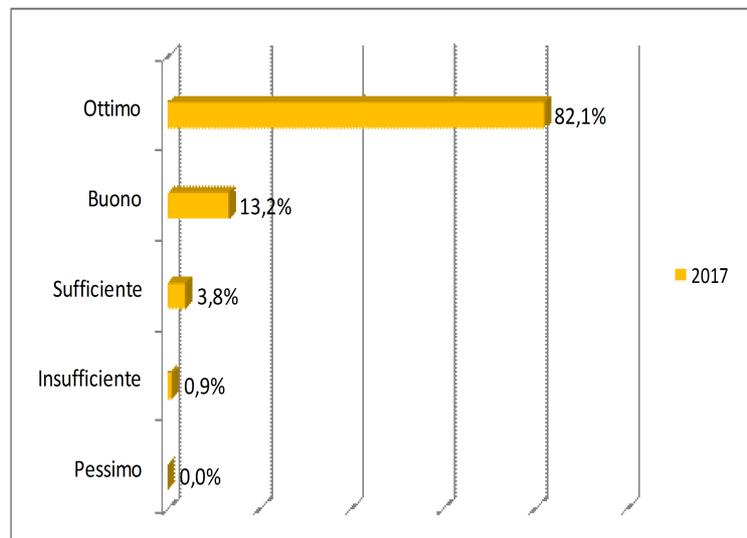
**92,4%**

## INDICAZIONI SUL FARMACO GENERICO

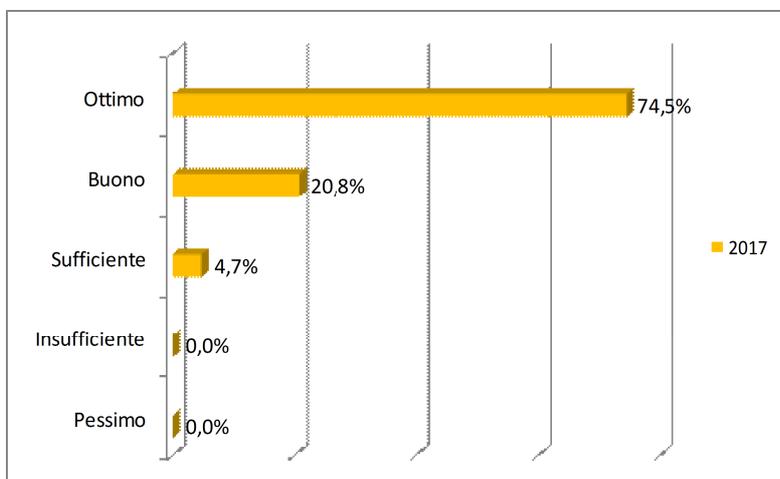
Rispondenti: 106

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**95,3%**



## INFORMAZIONI ORARI PROPRI E DI ALTRE FARMACIE

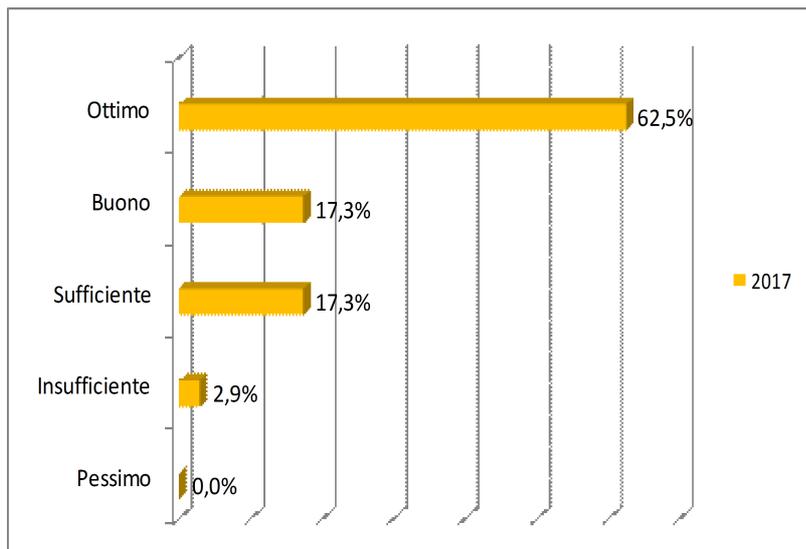


Rispondenti: 106

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**95,3%**

## COMFORT E PULIZIA LOCALI



Rispondenti: 104

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**79,8%**

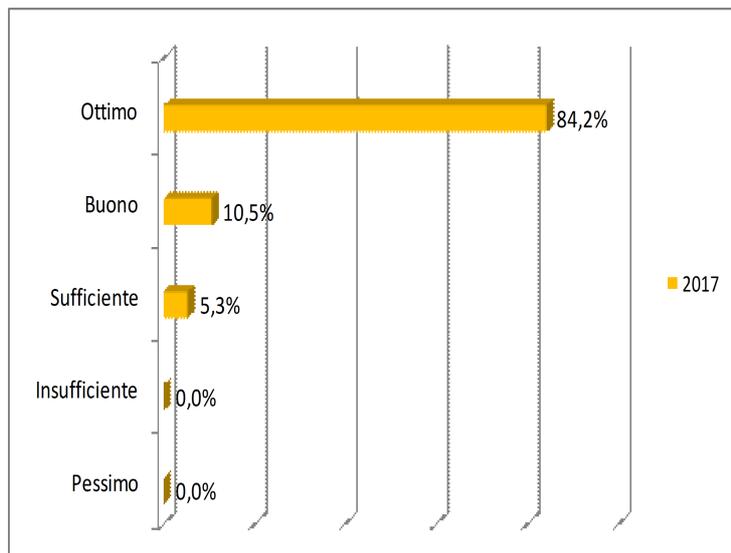
## MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA

Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

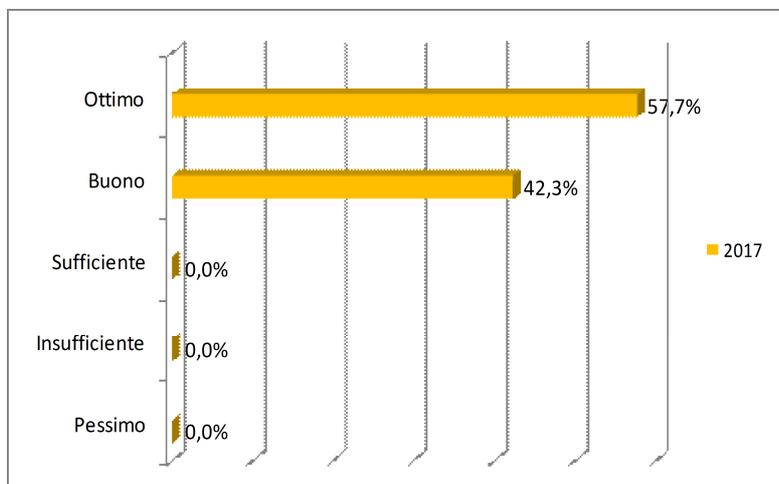
Rispondenti: 32

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**94,7%**



## INFORMAZIONI E NOLEGGIO APPARECCHI, AUSILI...



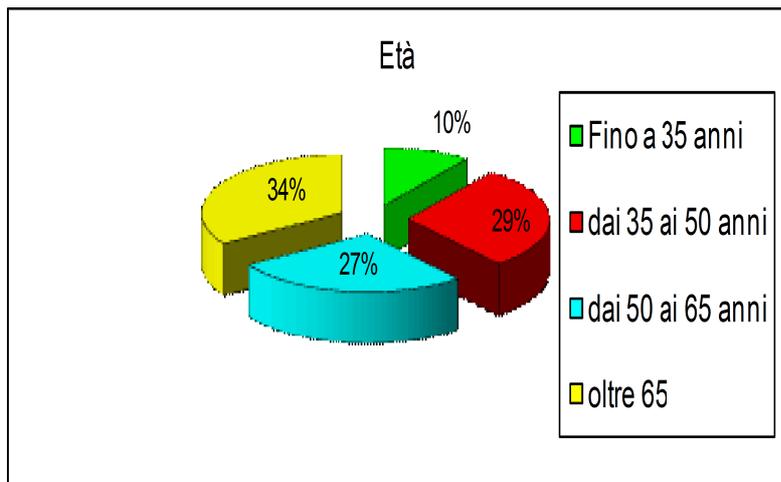
Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

Rispondenti: 26

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

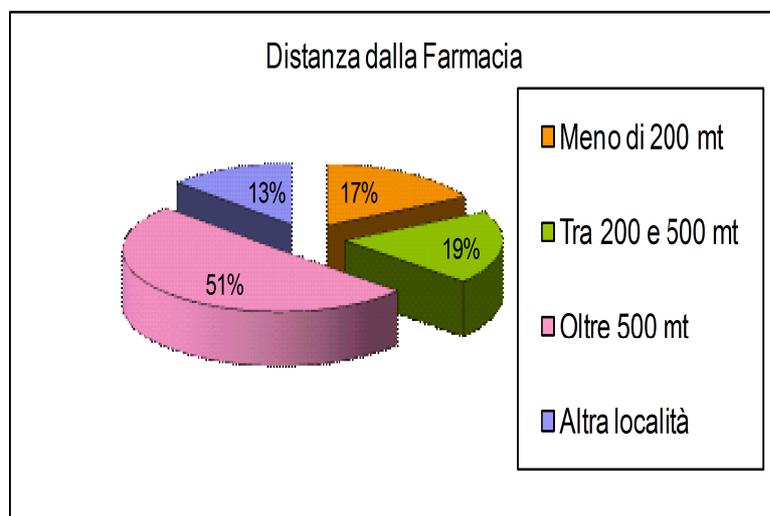
**100%**

## ETA' DEI RISPONDENTI



I rispondenti appartengono in massima parte ad una fascia di età elevata

## DISTANZA DALLA FARMACIA



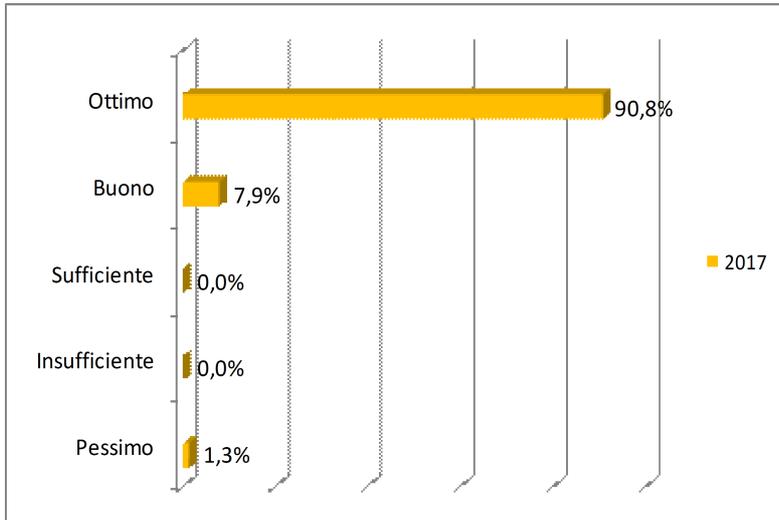
L'ubicazione della farmacia comunale n. 3 è all'interno di un centro commerciale frequentato da molti cittadini anche non residenti. Significativi il dato sulla provenienza da altra località (13%) e sulla distanza di oltre 500 m (51%)

## CONCLUSIONI

In totale i questionari compilati ammontano a **106**. Complessivamente anche per la farmacia comunale n. 3 l'indagine di Customer Satisfaction ottiene risultati molto positivi su tutti gli aspetti. Si confermano apprezzati anche dai clienti della farmacia n.3 l'indicazione dell'esistenza del farmaco generico, le informazioni sugli orari delle farmacie in genere e l'aspetto relazionale, rappresentato dalla cortesia e disponibilità all'ascolto (giudizi "buono" e ottimo" pari al 95,3%). Il valore più basso riguarda il comfort e la pulizia locali, dove il 17,3% esprime un giudizio "sufficiente" ed il 2,9% "insufficiente": risultato inaspettato in quanto il locale che ospita la farmacia è stato rinnovato di recente. Hanno utilizzato il servizio di misurazione pressione 32 cittadini, per il quale il giudizio di soddisfazione espresso è pari al 94,7%; ottiene invece il 100% di soddisfazione l'informazione e noleggio di apparecchi elettromedicali, ausili e bombole di ossigeno, dichiarati da 26 clienti.

## FARMACIA COMUNALE 4 – via Delle Pinete, 197/b, Partaccia

### RISPETTO DELLA RISERVATEZZA



Rispondenti: 76

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

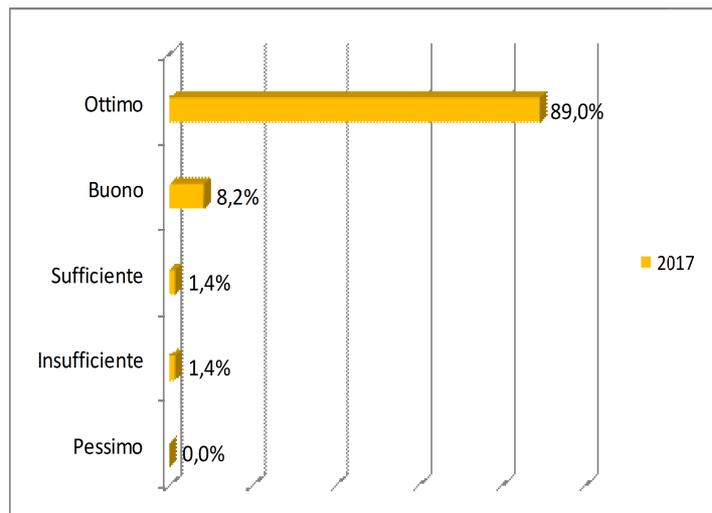
**98,7%**

### CORTESIA, DISPONIBILITA' ALL'ASCOLTO

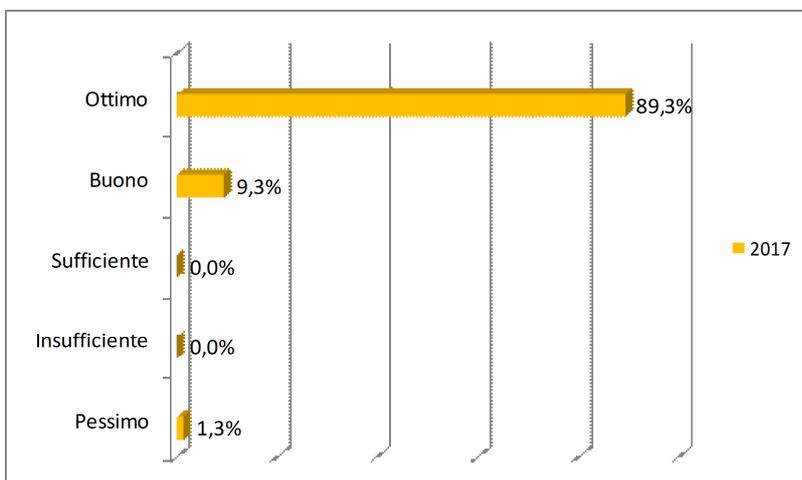
Rispondenti: 73

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**97,3%**



### INFORMAZIONI SULL'USO DEI FARMACI

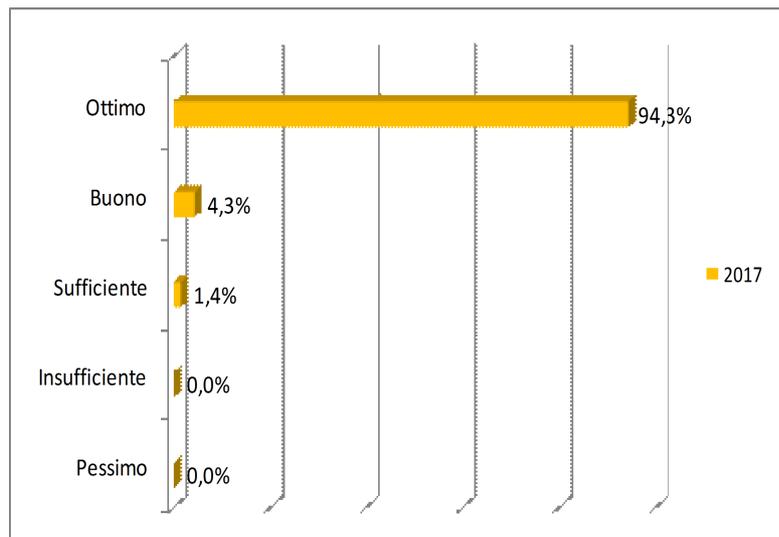


Rispondenti: 75

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**98,7%**

## RAPIDITA' DI REPERIMENTO FARMACI



Rispondenti: 70

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

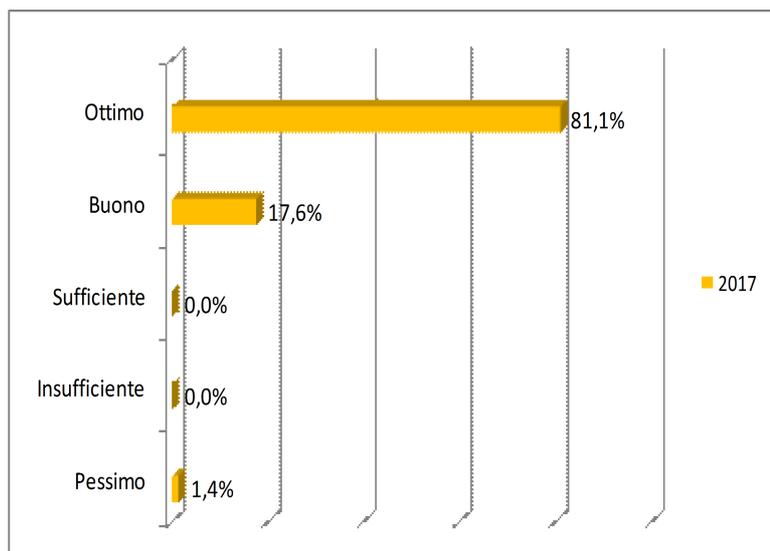
**98,6%**

## INDICAZIONI SUL FARMACO GENERICO

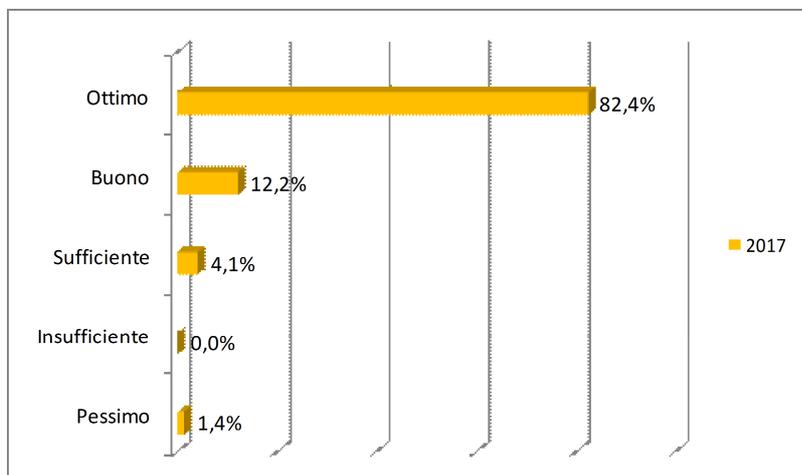
Rispondenti: 74

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**98,6%**



## INFORMAZIONI ORARI PROPRI E DI ALTRE FARMACIE

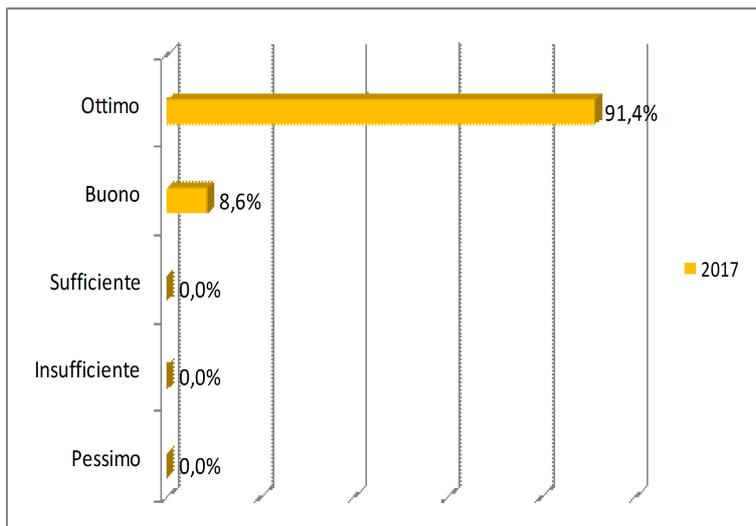


Rispondenti: 74

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**94,6%**

## COMFORT E PULIZIA LOCALI



Rispondenti: 70

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**100%**

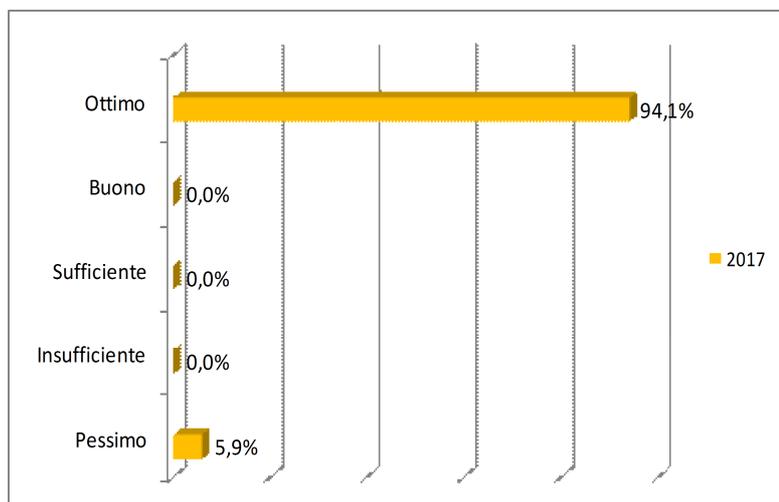
## MISURAZIONE DELLA PRESSIONE ARTERIOSA

Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

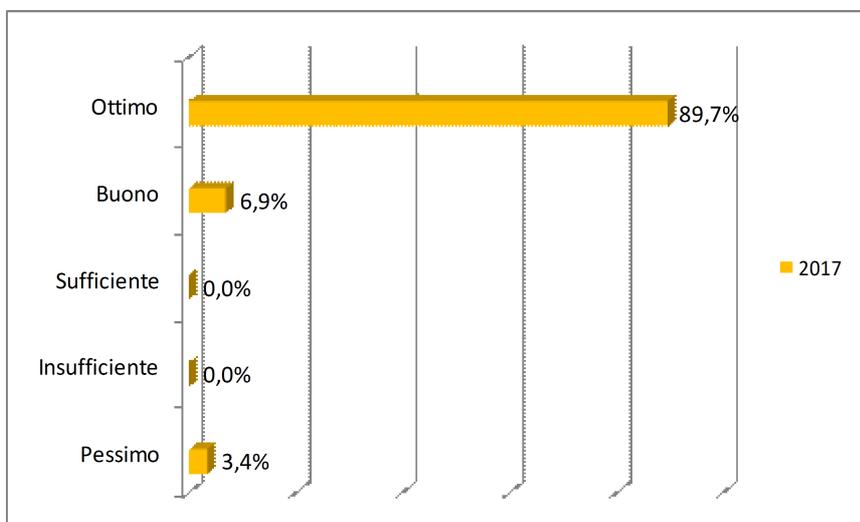
Rispondenti: 34

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

**94,1%**



## INFORMAZIONI E NOLEGGIO APPARECCHI, AUSILI...



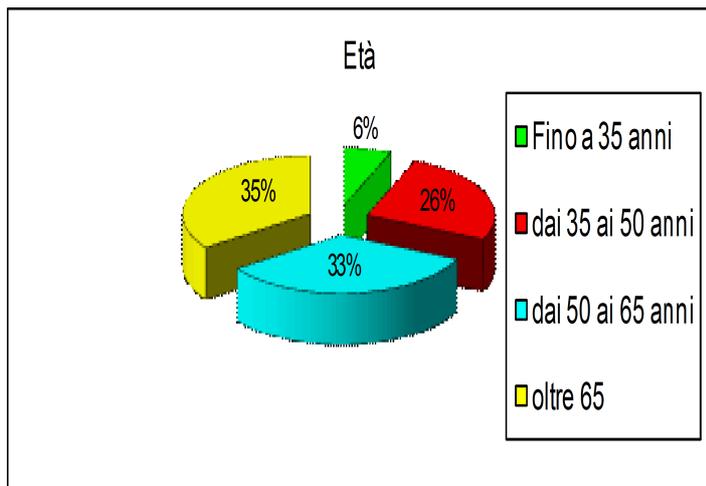
Ha risposto a questa domanda esclusivamente chi ha utilizzato il servizio

Rispondenti: 29

Utenti che hanno espresso un giudizio buono/ottimo:

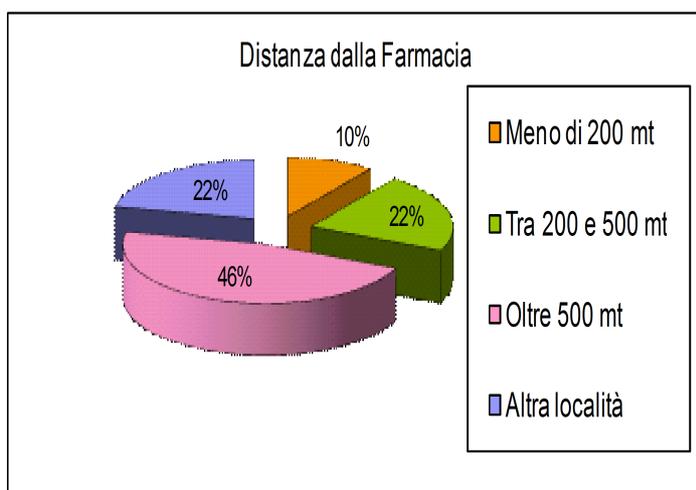
**96,6%**

## ETA' DEI RISPONDENTI



Prevalenti la percentuale della fascia di età 50-65 anni e quella oltre 65 anni.

## DISTANZA DALLA FARMACIA



La farmacia comunale n. 4 ha cambiato sede a settembre 2016, in un locale completamente ristrutturato, in via delle Pinete. Fruttoro della farmacia sono potenzialmente cittadini abitanti della zona ma anche cittadini che transitano lungo l'asse viario per il Nuovo Ospedale delle Apuane.

## CONCLUSIONI

In totale i questionari raccolti ammontano a **76**. Dall'analisi dei dati si conferma anche per la farmacia comunale n. 4 un buon livello di qualità sul servizio erogato. La grande maggioranza dei giudizi espressi va da "buono" a "ottimo"; particolarmente apprezzato l'ambiente della farmacia che nel 2016 è stata trasferita in un locale ristrutturato e più ampio. A seguire molto positivi anche i giudizi sul rispetto della riservatezza e l'informazione sull'uso dei farmaci richiesti (pari al 98,7%). Si conferma alta anche la percentuale di soddisfazione relativa all'informazione dell'esistenza del farmaco generico (98,6%). I giudizi attribuiti alla "misurazione della pressione arteriosa" e all'"informazione e noleggio di apparecchi elettromedicali...", (rispettivamente 34 e 29 cittadini hanno risposto in merito) sono nel complesso positivi, ma è necessario considerare che sono gli aspetti sui quali si registrano anche percentuali di insoddisfazione (rispettivamente 5,9% e 3,4%); l'evidenza costituisce input per proporre soluzioni di miglioramento.