

VALUTATE DAI CLIENTI LE FARMACIE COMUNALI Anno 2021

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

La ricerca è stata condotta nel periodo dicembre 2021 – febbraio 2022 attraverso un questionario-intervista presentato ai clienti delle nove farmacie comunali (esaminati 500 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 (67%), circa il 47% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 36% oltre i 60 anni, e circa il 46% degli intervistati si serve esclusivamente nelle farmacie comunali (incremento di 3 punti rispetto alla rilevazione precedente).

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;
- Servizi offerti.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 56% buoni e per il 38% accettabili.

L'80% circa della clientela ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano buoni (e 16% accettabili).

Il 78,2% dichiara di sentirsi molto garantito durante l'accesso alle farmacie dalle misure anti Covid adottate nelle unità.

Circa il 44% circa sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale (in incremento di circa 10 punti).

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 (anche comparando le risposte ricevute nel 2020).

Grafico 1
"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"
 (sono state escluse le schede non compilate)

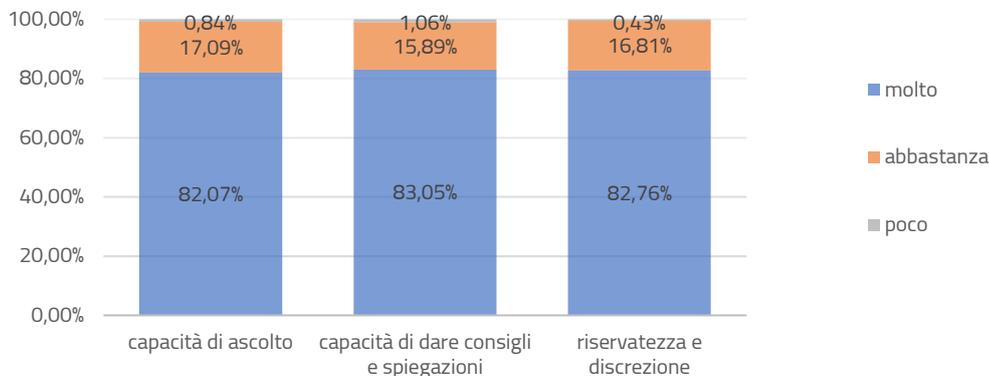


Grafico 2
"Cosa le fa scegliere di andare nelle Farmacie Comunali?"

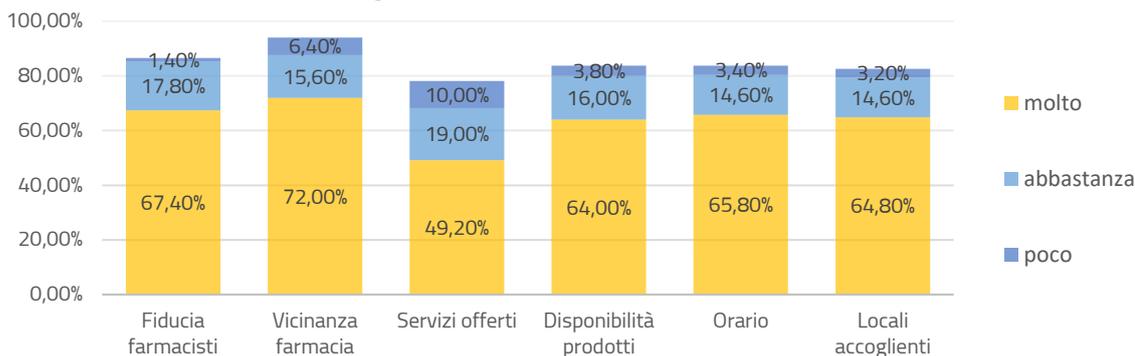


Grafico 3
"Come valuta le competenze del farmacista comunale?"
 Comparazione anni 2021 e 2020

