

## VALUTATE DAI CLIENTI LE FARMACIE COMUNALI Anno 2022

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 2022 – febbraio 2023 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 (67%), circa il 46% della clientela ha un'età fra i 35 e i 60 anni, il 40% oltre i 60 anni, e circa il 74% degli intervistati si serve esclusivamente o 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;
- Servizi offerti.

I tempi di attesa in farmacia vengono considerati dagli intervistati per il 58% buoni e per il 35% accettabili.

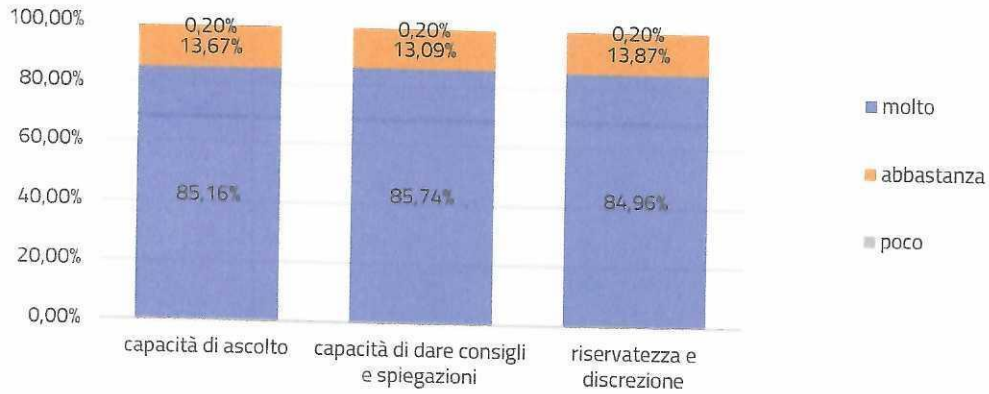
L'89% circa della clientela ritiene che gli orari di apertura al pubblico siano buoni (e 9% accettabili).

Circa il 30% sa che i profitti della gestione vengono riversati all'amministrazione comunale (in decremento di circa 14 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 2021).

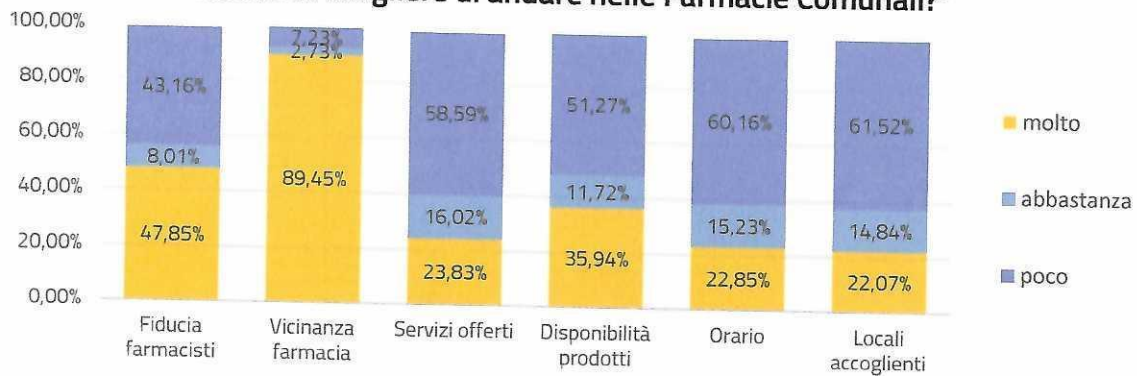
**Grafico 1**

**“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 2022

