
FARMACIA COMUNALE CROCETTE

Via Brandoni - CASTELFIDARDO

Customer Satisfaction – Indagine condotta giugno-luglio 2022

Premessa

L'indagine è stata svolta nei mesi di **giugno e luglio 2022** presso la sede della **Farmacia Comunale Crocette** di via Brandoni mettendo a disposizione della clientela un modulo cartaceo pubblicato anche sul sito internet istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente" della società Pluriservizi Fidardense, cui la gestione della Farmacia è affidata.

Il test, somministrato compatibilmente con le misure anticovid vigenti, prevedeva la compilazione in forma anonima di un semplice questionario articolato su 10 domande a risposta chiusa lasciando in calce la possibilità di esprimere più diffusamente eventuali consigli ritenuti utili in un'ottica di miglioramento del servizio.

La rilevazione ha permesso di raccogliere un totale di 95 moduli, dalla cui analisi è emerso un eccellente grado di soddisfazione testimoniato dalla larga percentuale (90) di persone che si è dichiarata "molto soddisfatta" del servizio offerto dalla Farmacia Crocette. Rare ma comunque degne di attenzione le annotazioni inserite nella sezione dedicata ai suggerimenti, ove è stata sottolineata da più di un utente l'opportunità di installare una pensilina o tettoia a protezione dei clienti in caso di attesa all'esterno della Farmacia, come si è spesso verificato negli ultimi due anni dovendo osservare le regole del distanziamento anticovid.

Si noti che rispetto alla precedente rilevazione la Farmacia è stata sottoposta a consistenti lavori di ristrutturazione che hanno permesso di ottimizzare, ampliare e mettere in sicurezza gli ambienti offrendo alla clientela un servizio in condizioni di maggiore efficienza e confort. I lavori terminati nel settembre 2020 hanno interessato sia le parti strutturali (nuova la disposizione del bancone e dell'ingresso, nel rispetto dei criteri del distanziamento) sia la sfera prettamente sanitaria, migliorando ad esempio le modalità del servizio notturno. Uno sforzo apprezzato dall'utenza, visto che la percentuale dei 'molto soddisfatti' è passata dall'82% del 2018 al 90% attuale.

Questo nel dettaglio l'esito dell'indagine.

(Indirizzo web di riferimento per la consultazione:

<http://www.pluriservizifidardense.it/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>).



1 Cortesia e riservatezza delle farmacisti che operano al pubblico

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
94%	6%	0	0

2 Disponibilità e competenza delle farmacisti nel fornire consigli e informazioni sui prodotti

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
93%	7%	0	0

3 Completezza dell'informazione su eventuali farmaci generici a minor costo

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
86%	14%	0	0

4 Disponibilità dei farmaci richiesti

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
81%	19%	0	0

5 Tempestività nel preparare o procurare i farmaci eventualmente mancanti

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
87%	12%	0	1%

6 Rispetto normative anti-covid

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
88%	12%	0	0

7 Facilità di accesso, barriere architettoniche e disponibilità parcheggio

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
73%	23%	3%	1%

8 Trasparenza e visibilità dei prezzi

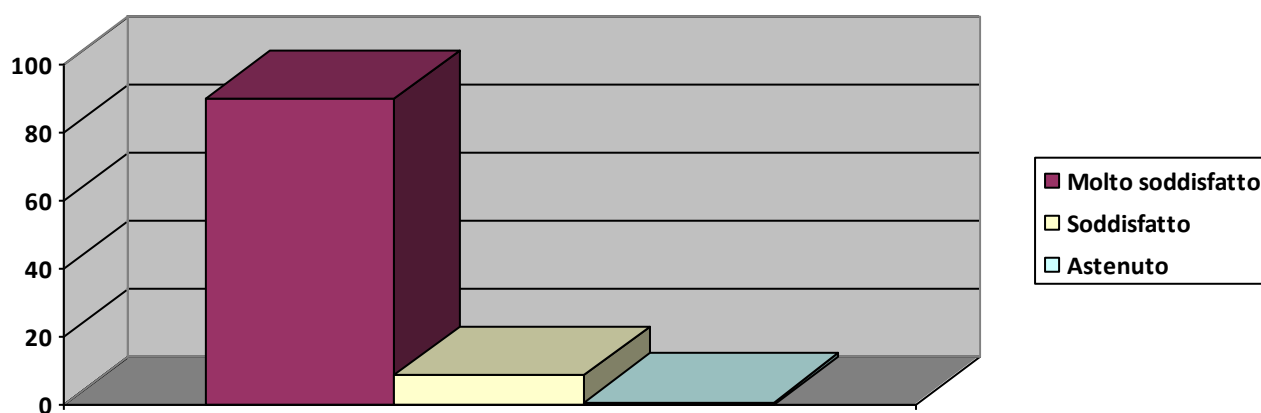
<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
73%	25%	0	2%

9 Servizi e prestazione accessorie (misurazione pressione, peso, glicemia ecc)

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
78%	19%	0	3%

10 Giudizio complessivo

<i>Molto soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Astenuto</i>
90%	9%	0	1%



↔Suggerimenti emersi↔

- Ricerca e disponibilità farmaci e integratori più economici in alternativa ai più costosi (*una segnalazione*).
- Installazione di una pensilina, tettoia o riparo esterno per l'attesa, soprattutto in tempi di covid, all'esterno della farmacia (*5 segnalazioni hanno sottolineato l'esposizione alle intemperie, scomodità e pericolo sulla strada*);
- Eliminare tempi di attesa e fila (*una segnalazione*).

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE
Campione: 95 schede validamente compilate

Sesso	Quantità
Uomini	40
Donne	52
Non indicato	3

Età	Quantità
18-30 anni	8
31-45 anni	16
46-60 anni	34
Dopo i 60 anni	34
Non indicato	1

Cittadinanza	Quantità
Italiana	91
Extracomunitaria	1
Comunitaria	0
Non indicato	3

Titolo di studio	Quantità
Licenza Elementare	10
Licenza media	28
Diploma di maturità	32
Laurea	16
Non indicato	9

Categorie Professionali	Quantità
Pensionato/a	21
Casalinga	17
Operaio/a	13
Impiegato/a	10
Libera professione	5
Insegnante	4
Studente	3
Imprenditore	3
Non indicato	3
Artigiano	2
Cassiera	2
Commerciante	2
Disoccupato/a	2
Operatore socio-sanitario	2
Biologo	1
Badante	1
Muratore	1
Farmacista	1
Educatrice	1
Cuoco	1

