



I questionari messi a disposizione sono stati circa 300

I questionari restituiti sono stati circa 85

Sono stati inoltre raccolti consigli od osservazioni al servizio; di seguito sono descritti i più significativi.

**Lentezza nel servire e lunghe attese:** spesso la lentezza dipende da cause indipendenti dal personale (ricette poco chiare, linee telematiche lente, necessità di instaurare un rapporto diretto con il cliente che chiede consiglio e che perciò ha bisogno di attenzione e disponibilità di tempo).

Si è provveduto all'assunzione di nuovo personale laureato part-time 24/ore settimanali. Questo dovrebbe portare alla diminuzione dei tempi di attesa, soprattutto il sabato mattina, garantendo la presenza costante di almeno 2 laureati e della commessa per tutto l'orario di apertura giornaliero della farmacia. Si invitano i clienti a chiedere informazioni qualora si creda di avere dei dubbi su qualsiasi argomento inerente alla dispensazione dei farmaci o dei prodotti venduti in farmacia (prezzi-informazioni tecniche-farmaci generici)

**Prodotti omeopatici:** per il 2008 si stanno valutando diversi corsi di aggiornamento specifici in omeopatia cui potrebbe partecipare la nuova dott.ssa assunta che quindi potrà poi occuparsi con maggior competenza di omeopatia e di conseguenza potenziare anche questo reparto. E' da tenere comunque presente che non ci sono medici omeopati nel territorio di Cornate o nelle immediate vicinanze che gravitano sulla farmacia ed è quindi molto difficile impostare un reparto di omeopatia data la vastità dei prodotti presenti sul mercato e la necessità di non appesantire le giacenze di magazzino.

**chiusura per ferie** si ricorda che la legge Regionale prevedeva fino al febbraio 2008 la chiusura minima di 2 settimane l'anno. La farmacia comunale chiude per ferie, nel 2008, per un totale di n. 12 giorni lavorativi, contro i 16 giorni lavorativi del 2007. Per ora si ritiene che chiudere per un periodo inferiore o addirittura non chiudere per ferie, possa creare problemi in quanto non si sarebbe in grado di garantire, contemporaneamente, le ferie spettanti al personale di ruolo della Farmacia, e una adeguata presenza di personale disponibile per il servizio al pubblico.

**scontrino parlante dettagliato:** lo scontrino parlante fiscale che viene emesso dal registratore di cassa attualmente in uso è regolare con la normativa vigente; non appena verrà esaurita la memoria fiscale disponibile (tra circa un anno) si provvederà alla sostituzione del registratore di cassa e si terrà conto del suggerimento. Si ritiene che la sostituzione anticipata sia un inutile dispendio di risorse finanziarie.

**piu' sconti sui medicinali da banco:** dal 2008 il prezzo dei medicinali da banco è libero su tutto il territorio nazionale. Ogni farmacia può applicare il prezzo che più ritiene opportuno tenendo conto del margine di ricarico che si vuole realizzare (è doveroso ricordare che il margine di ricarico contribuisce alla realizzazione di utili che vengono poi utilizzati per servizi alla cittadinanza). Nel corso del 2007 sono stati praticati sconti sui prodotti da banco e sul parafarmaco paria a circa € 18.600,00. Nel corso del 2008 si applicheranno prezzi contenuti mirati per categorie di prodotti (es sciroppi per la tosse-analgesici-antistaminici ecc)

**istituire un centro prenotazioni** CUP per i vari ospedali non solo a Cornate ma anche a Colnago: l'istituzione di questo nuovo servizio è già in studio.

**parcheggi:** la realizzazione della nuova piazza consente un ampio parcheggio proprio dal lato farmacia in Via Manzoni.

**Dispensario di Porto d'Adda:** il Dispensario continua regolarmente a rimanere aperto negli orari stabiliti. Si provvederà a indicare sul sito internet del Comune le modalità per ordinare anticipatamente alla farmacia i farmaci urgenti.

**Aumentare il servizio:** sono in fase di studio alcuni nuovi servizi da proporre. Si provvederà al più presto a darne informazione.

Nel complesso si può ritenere soddisfatti dei risultati anche se tutto il personale della farmacia terrà certamente in considerazione i suggerimenti indicati per offrire un servizio sempre migliore.



Il questionario è stato impostato con due domande generali ciascuna delle quali composta da più richieste

Nella tabella sono indicate le risposte date in numero di risposte.

E stata data la possibilità di non rispondere a tutte le richieste.

### **Come giudica il trasferimento della Farmacia Comunale nei nuovi locali?**

<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>DOMANDA</b>	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Mediamente soddisfatto</i>	<i>Piuttosto soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
82	scelta di trasferire la Farmacia	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>57</b>
79	posizione dei nuovi locali	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>57</b>
76	accessibilità dei nuovi locali	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>60</b>
80	accoglienza dei nuovi locali	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>63</b>

#### **1. Quanto è soddisfatto del servizio offerto dalla nostra Farmacia?**

<b>TOTALE RISPOSTE</b>	<b>DOMANDA</b>	<i>Per niente soddisfatto</i>	<i>Poco soddisfatto</i>	<i>Mediamente soddisfatto</i>	<i>Piuttosto soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
86	cortesia del personale	2	2	5	23	54
85	chiarezza delle informazioni ricevute	1	3	5	28	48
85	rapidità del servizio	5	4	7	25	44
80	disponibilità dei prodotti	2	0	11	21	46
78	tempi di attesa per i prodotti non immediatamente disponibili	1	1	10	30	36
74	sconti sui farmaci da banco e senza ricetta (10%)	3	3	8	16	44
77	servizi aggiuntivi offerti dalla Farmacia (misurazione gratuita pressione, prenotazione esami, ecc)	2	0	6	20	49
82	Orari di apertura	1	1	12	23	45
83	servizio in generale	1	4	3	22	53