

Farmacia Eredi Trillo: analisi del questionario 2016. Le nuove iniziative

12.03.2017, Lettura del sondaggio



Cari Bagnolesi, eccoci di nuovo a dialogare insieme; è stato un anno estremamente difficile e dal punto di vista umano e per la vostra Farmacia, principalmente, per la forte mancanza di chi l'ha sentita sua.

E' stato, però, anche un anno estremamente importante alla luce del processo di analisi che è partito dal vostro contributo del [febbraio scorso con il questionario](#) di cui condividiamo con piacere

in questo articolo i responsi, commentandoli e illustrando, anche, le attività che nel frattempo abbiamo realizzato o abbiamo forte intenzione di realizzare.

A breve (esattamente un anno dopo) vi riproporremo il questionario per comprendere se i punti di miglioramento del servizio farmacia ad oggi offerto hanno avuto riscontro nella nostra interazione, poiché, in questo percorso di cambiamento, ascoltarvi sarà sempre la cosa più importante.

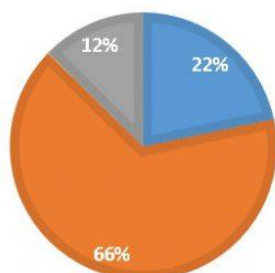
Prima di tutto ancora grazie alle più di 200 risposte ricevute tra cartaceo e online e, in particolare, a Palazzo Tenta 39 con cui stiamo attivamente collaborando in questo affascinante percorso; per una più facile comprensione dei risultati, abbiamo aggregato le risposte al sondaggio in fasce d'età per raccogliere le sfumature di generazioni che si susseguono e i differenti bisogni che le stesse esprimono nel tempo.

Dei partecipanti al sondaggio, ben 166 sono residenti a Bagnoli Irpino che consideriamo base di riferimento del campione.

La maggioranza ha un'età compresa tra i 36 e 65 ed equamente suddivisa tra Donne e Uomini

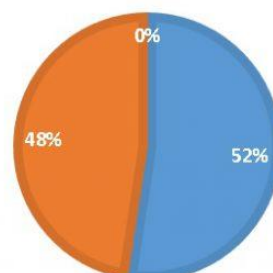
SEGMENTAZIONE PER ETA'

■ < 35 anni ■ 36 <> 65 ■ > 65

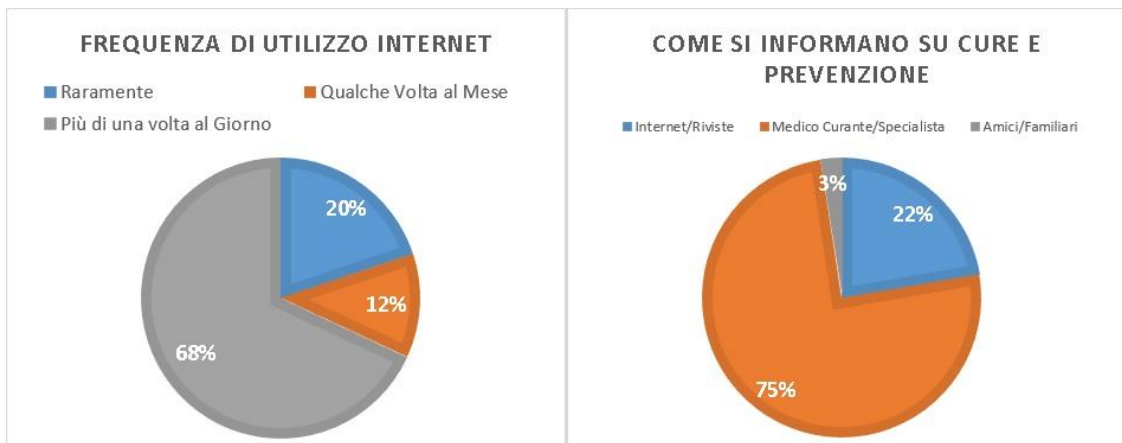


SEGMENTAZIONE PER SESSO

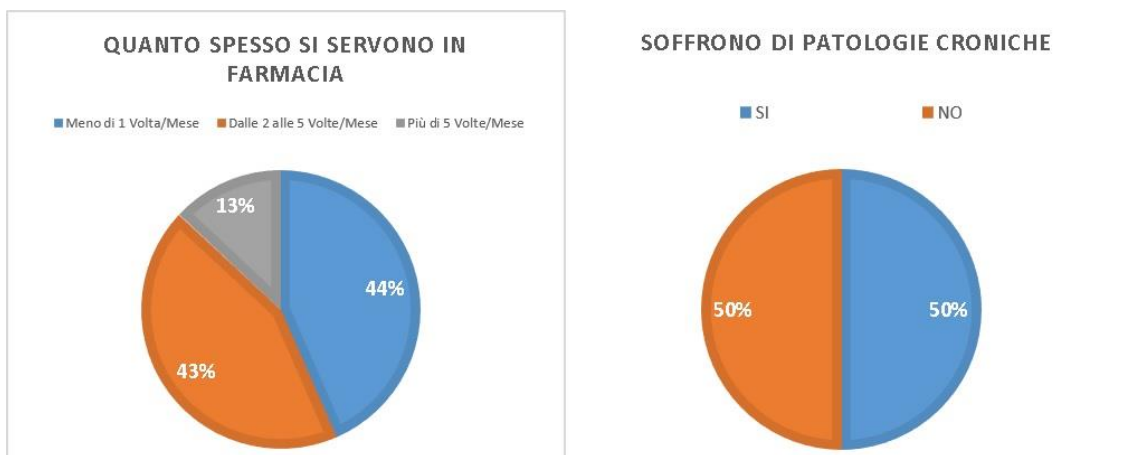
■ Donna ■ Uomo



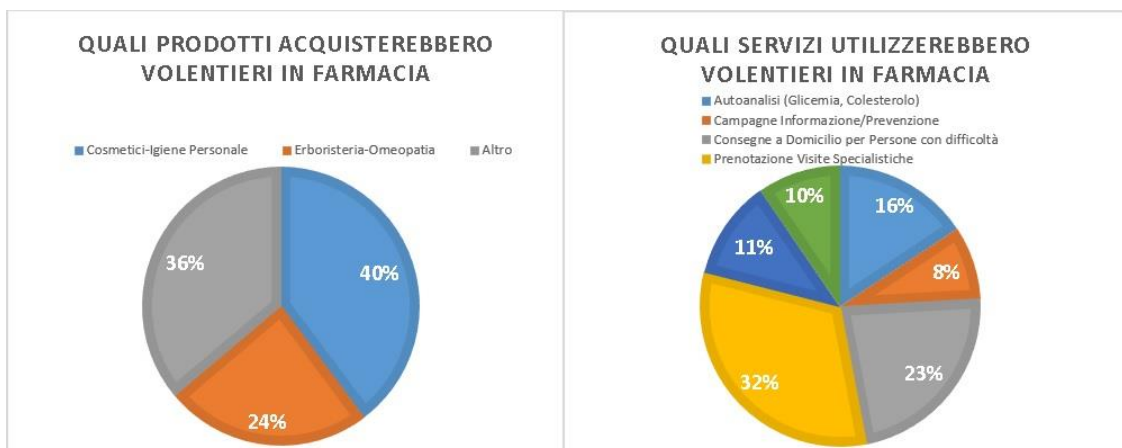
Sono assidui utilizzatori di internet/social network, confermato per altro dalla forte adesione al sito online di PalazzoTenta39, e hanno come riferimento il proprio Medico Curante che gioca un ruolo determinante nella consigliare terapie e prevenzione.



La metà degli intervistati soffre di patologie croniche e quasi il 90% degli intervistati ha come riferimento la farmacia dove si reca mediamente più di 2 volte al mese.



Il 20% (36) dei partecipanti al questionario ha un'età inferiore a 35 anni ed è rappresentato per il 64% da donne. Sono tutti frequenti utilizzatori di internet quotidianamente Il 28% soffre di malattie croniche. Il 36% si informano di salute su internet e 61% dal medico medico/specialista. Il 28% viene in farmacia più di 2 volte al mese



Il 20% (21) dei partecipanti al questionario ha un'età superiore a 65 anni ed è rappresentato per il 57% da donne. Solo il 20% frequenti utilizzatori di internet quotidianamente. Circa il 90% soffre di malattie croniche, si informano di salute dal medico medico/specialista. Vengono in farmacia più di 2 volte al mese. Come bisogni che hanno mostrato cosmetici/igiene personale 17 Consegna a domicilio e Prenotazione CUP-

Il 60% (109) dei partecipanti al questionario ha un'età compresa tra i 35 e 65 anni ed è rappresentato per il la metà da donne. Il 70% (76) sono frequenti utilizzatori di internet quotidianamente, il 50% (53) soffre di malattie croniche Il medico curante/specialista rimane un riferimento importante per il consulto medico per circa l'80%(85) e il 56% (61) frequenta la farmacia più di 2 volte al mese. Il 40% apprezza molto la possibilità di prenotare visite direttamente in farmacia.

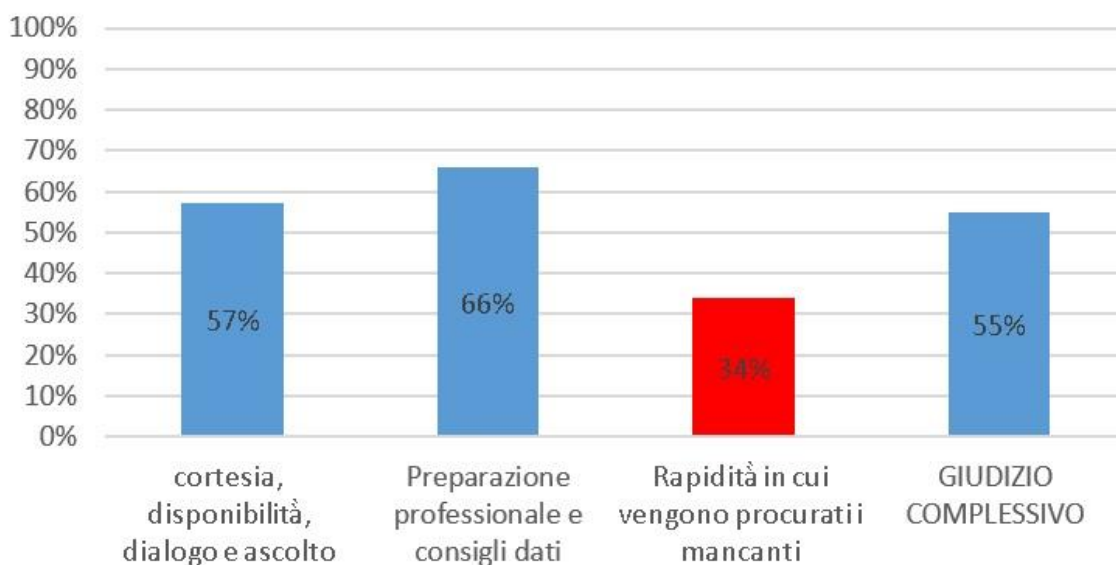
Tutti considerano di estremo valore sapere di poter accedere in farmacia per urgenze anche fuori orario/durante la notte

Vedono la farmacia come un punto di riferimento per l'acquisto parafarmaco in particolare di cosmetici/igiene personale

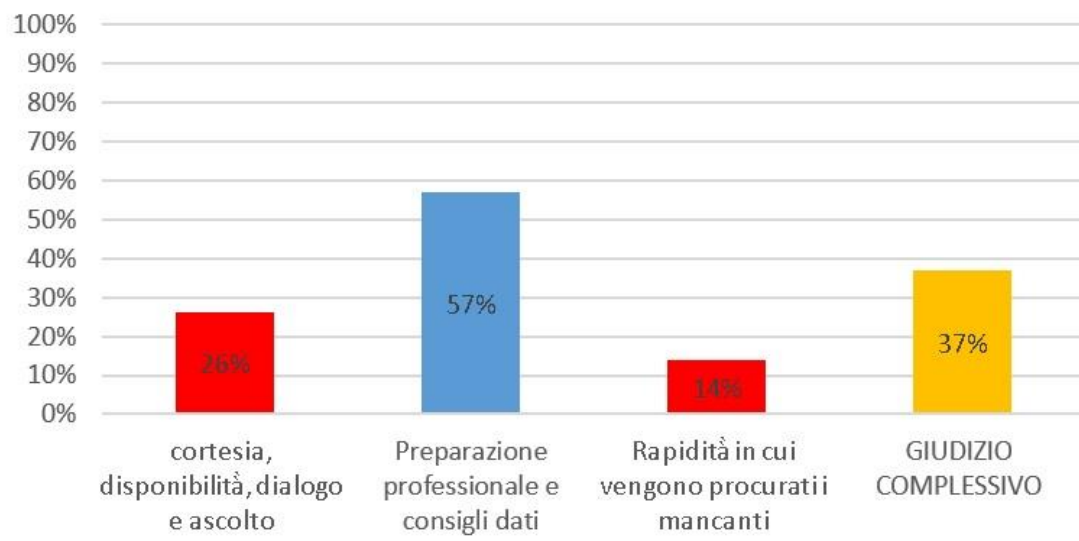
La posizione del locale proprio al centro del paese è ideale perché riesce ad essere facilmente raggiungibile anche più volte al giorno

C'è poca visibilità per i turni e orari propri e di altre farmacie e costante disponibilità di apertura (notturno/fuori orario) e poca chiarezza sui servizi e sui prodotti in offerta

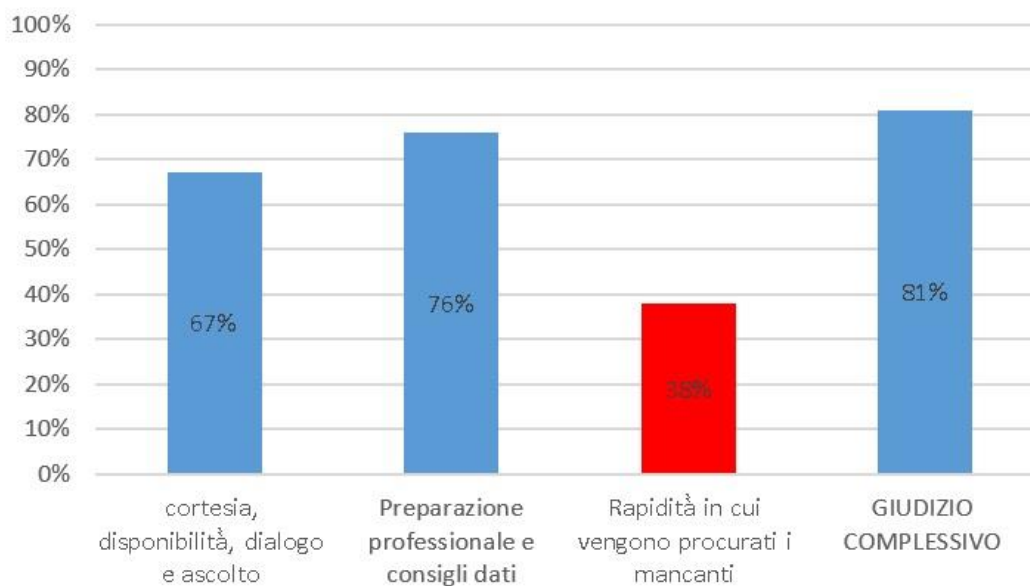
Grado di Soddisfazione Complessivo (166)



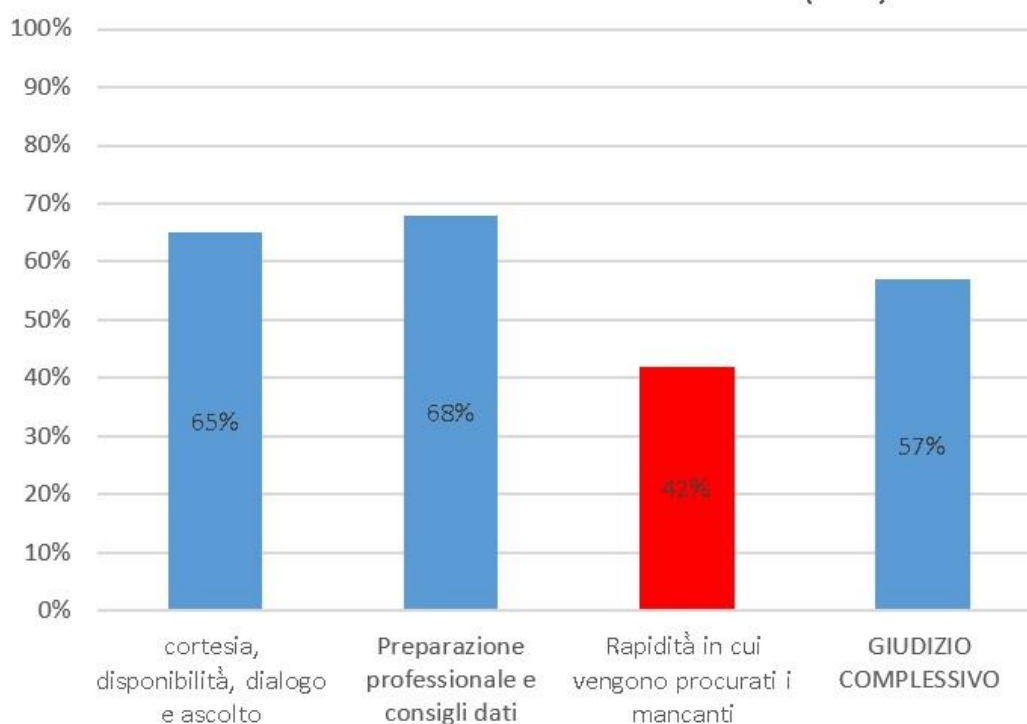
Grado di Soddisfazione < 35 Anni (35)



Grado di Soddisfazione > 65 Anni (21)



Grado di Soddisfazione 35 <> 65 Anni (109)



Sapendo che il tema servizi sarebbe stato molto sentito, ci impegneremo a comunicarlo sempre di più e meglio perché già dallo scorso gennaio abbiamo messo in piedi:

- FarmaCUP, per la prenotazione di esami e visite specialistiche
- Abbiamo organizzato le giornate Igiene Orale (marzo e novembre), Udito (luglio e novembre) e Analisi Capello /Pelle a dicembre. Queste giornate diventeranno una costante e ne abbiamo in programma di nuove per i prossimi mesi.
- Autoanalisi

- Messa in evidenza dei turni di reperibilità fuori orario e notturno nell'apposita edicola della Farmacia con il numero telefonico da contattare

Vista ormai la forte propensione all'utilizzo del social-network, dimostrato anche dal seguito che il sito di PalazzoTenta39 sta avendo, diventa doveroso da parte nostra pensare di offrirvi una pagina Facebook (che sarà pronta entro marzo) per accelerare scambi informazioni su prevenzione e salute e comunicazioni per un Paese che vive ormai sempre più internet come la quotidianità.

Questo è per noi il modo migliore per costruire la farmacia dei servizi di domani in sinergia con voi e tutti gli operatori del servizio sanitario che lavorano duramente nel nostro territorio per tutelare la nostra salute.

Anche in quest'ottica sarà reso operativo, dal 1° marzo, un servizio di consegna a domicilio di farmaci e presidi per anziani, disabili e chiunque abbia difficoltà logistiche nel raggiungere la farmacia. Il servizio GRATUITO vedrà la fattiva ed essenziale collaborazione della PIETAS di Bagnoli e la fondamentale collaborazione dei medici di medicina generale.

Per noi è una missione interiorizzare sempre di più la funzioni sociale di presidio sanitario di riferimento per voi Bagnolesi dove esercitare la professione di Farmacista è rappresentativo di valori importanti.

Il modo di fare farmacia sta cambiando sempre di più: la conoscenza di salute diventa sempre più ricca, i pazienti mostrano sempre più bisogno di ricevere informazioni chiare su patologie e farmaci prescritti, con particolare riferimento alle modalità di assunzione, alle interazioni, agli effetti collaterali e chiedono velocità nel reperimento di farmaci.

Vogliamo sempre più contribuire a catturare questi punti di cambiamento coinvolgendo in modo attivo professionisti più giovani aggiornati e pronti a supportare le esigenze di conoscenza. Stiamo già sperimentando nuove forme di servizi come lo screening oncologico proposto lo scorso Marzo ed è nostra intenzione continuare a proporre sempre di nuovi.

A presto,

Farmacia Eredi Trillo