



Report Farmacie Comunalì 2022

Indagine di qualità percepita presso le Farmacie Comunalì di Roma Capitale

(giugno 2023)

Sommario

1. Premessa	2
2. Metodologia e caratteristiche dell'indagine	3
3. Conoscenza e frequentazione delle Farmacie Comunali.....	5
4. L'opinione degli intervistati sui servizi offerti dalla Farmacia Comunale.....	8
5. Conoscenza, utilizzo e soddisfazione per le Farmacie Comunali nei Municipi.....	11
6. Considerazioni conclusive.....	15
APPENDICE 1. Risultati dell'indagine per singole Farmacie Comunali	16
Scheda 1. Farmacie Comunali del municipio I (1 farmacia)	16
Scheda 2. Farmacie Comunali del municipio III (6 farmacie)	17
Scheda 3. Farmacie Comunali del municipio IV (4 farmacie)	20
Scheda 4. Farmacie Comunali del municipio V (5 farmacie)	22
Scheda 5. Farmacie Comunali del municipio VI (6 farmacie)	25
Scheda 6. Farmacie Comunali del municipio VII (6 farmacie)	28
Scheda 7. Farmacie Comunali del municipio VIII (1 farmacia)	31
Scheda 8. Farmacie Comunali del municipio IX (3 farmacie)	32
Scheda 9. Farmacie Comunali del municipio X (6 farmacie)	34
Scheda 10. Farmacie Comunali del municipio XI (2 farmacie)	37
Scheda 11. Farmacie Comunali del municipio XIII (2 farmacie)	39
Scheda 12. Farmacie Comunali del municipio XIV (3 farmacie)	41
APPENDICE 2. Servizi aggiuntivi erogati nel 2022 dalle singole Farmacie Comunali	43



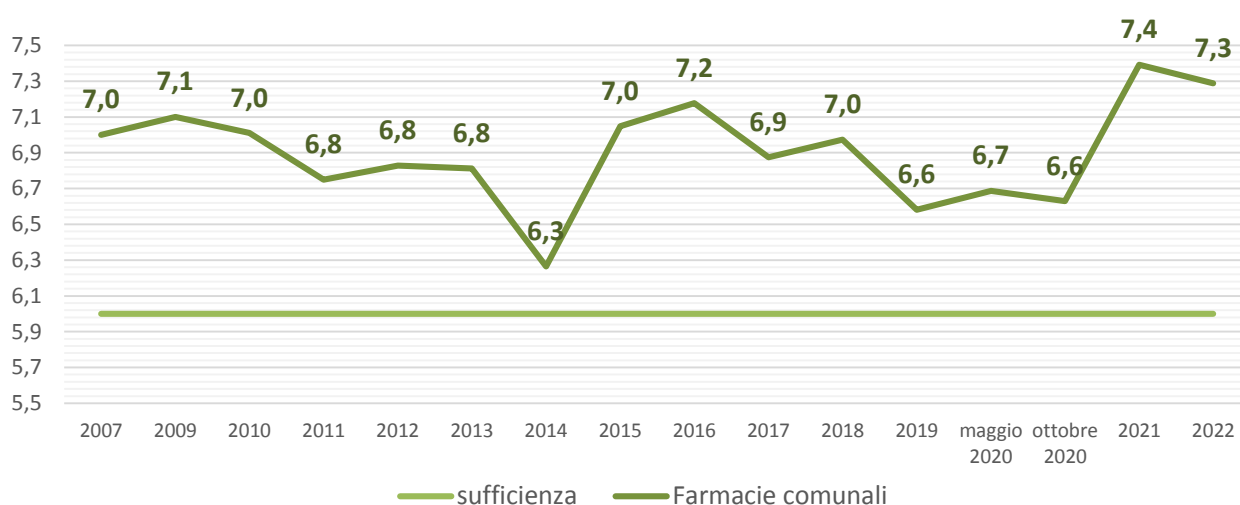
1. Premessa

Alla luce dei risultati dell'Indagine annuale ACoS sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma – che vedono le Farmacie Comunalì come il servizio maggiormente apprezzato dai cittadini romani, stabilmente sopra la sufficienza (Tavola 1) – l'Agencia ha deciso di realizzare un approfondimento relativo ai servizi resi, conducendo un'indagine di qualità percepita presso le 45 Farmacie Comunalì gestite da Farmacap.

Al momento della pubblicazione di questo report (giugno 2023), l'Assemblea Capitolina ha già approvato le Linee guida per il Contratto di servizio fra Roma Capitale e l'Azienda Socio-Sanitaria Capitolina Farmacap per l'erogazione dei servizi delle Farmacie Comunalì nel triennio 2023-2025 ([DAC 63/2023](#) del 29 marzo). Le Linee guida, fra le altre cose, prevedono l'affidamento ad ACoS dell'esecuzione del monitoraggio contrattuale della qualità erogata e percepita.

Nella fase della stipula del contratto, il presente contributo può essere un utile strumento informativo per avere il polso della percezione degli utenti in generale e in relazione ai servizi resi nelle singole farmacie.

Tavola 1. Andamento del voto medio dei romani sul servizio delle Farmacie Comunalì



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



2. Metodologia e caratteristiche dell'indagine

L'indagine è stata realizzata fra il 2 maggio e il 30 settembre 2022. Gli ispettori ACoS hanno effettuato complessivamente 518 interviste per rilevare la percezione dei clienti intercettati nei dintorni delle Farmacie Comunalì. Il questionario è stato somministrato face to face mediante l'utilizzo di supporti elettronici e prevede – oltre alle domande a risposta chiusa sulla conoscenza, l'utilizzo e la soddisfazione per i servizi – anche alcune domande a risposta aperta e/o a risposta multipla, mirate a individuare le preferenze, le aspettative e i suggerimenti dei clienti intervistati.

La distribuzione delle interviste per farmacia visitata e per municipio è riportata nella Tavola 2. I municipi II, XII e XV non sono coperti in quanto sul territorio non sono presenti sedi delle Farmacie Comunalì.

Tavola 2. Distribuzione delle interviste

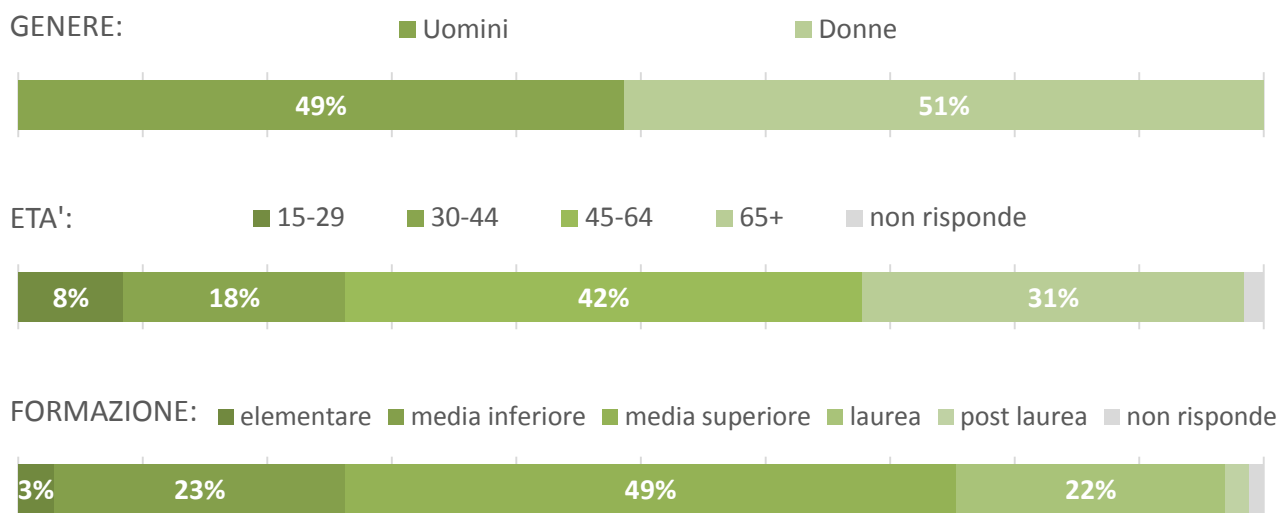
Municipio	Farmacia	Interviste		Municipio	Farmacia	Interviste	
I	PONTE VITTORIO	10	10	VII	ARICCIA-COLLI ALBANI	10	54
III	BORGATA FIDENE	10	64		BRUNO PELIZZI	10	
	CASTEL GIUBILEO	8			CINECITTA' EST	10	
	CECCHINA II	10			GASPERINA	8	
	LA CINQUINA	10			GREGNA S. ANDREA	10	
	TUFELLO-VIGNE NUOVE	11			SANTA MAURA	6	
	VAL MELAINA - M. RES.	15			VIII	ANNUNZIATELLA II	
	IV	COLLI ANIENE-GOTTIFREDI		11	58	IX	DIVISIONE TORINO
FERONIA		15	FERRATELLA	13			
FORTE TIBURTINO		21	LAURENTINO	10			
MESSI D'ORO		11	X	CASTEL FUSANO		15	80
V	CASILINO 23-ISOLA LIRI	10		CASTEL PORZIANO	14		
	DELLE PALME	11		DELLE ANTILLE	12		
	PRIMAVERA	11		DRAGONCELLO	10		
	TOR SAPIENZA-RUCELLAI	11		ERMANNO WOLF FERRARI	15		
	TOR TRE TESTE-BUTTARELLI	14		NUOVO DRAGONCELLO	14		
VI	BORGHESIANA III	12	74	XI	CORVIALE-POGGIO VERDE	7	20
	CAMOCELLI	12			MONTECUCCO	13	
	COLLE PRENESTINO	12		XIII	CASALOTTI II	13	19
	PRATO FIORITO	14			SELVA CANDIDA	6	
	TOR BELLA MONACA	11		XIV	MARIO FANI	14	35
	TORRACCIO DI TORRENOVA	13			PALMAROLA	11	
		PIETRO BEMBO	10				

FONTE: ACOS 2022.

La Tavola 3 descrive le caratteristiche anagrafiche del campione intervistato dagli ispettori dell'Agenzia, piuttosto rappresentativo della cittadinanza romana sia per genere che per fascia di età: si riscontra infatti una lieve prevalenza femminile (51%); dal punto di vista dell'età, la categoria più rappresentata è quella degli adulti con età compresa fra i 45 e i 64 anni (42%), seguita dalla fascia degli over 65 (che copre il 31% del campione), mentre le due fasce più giovani complessivamente toccano il 26%.

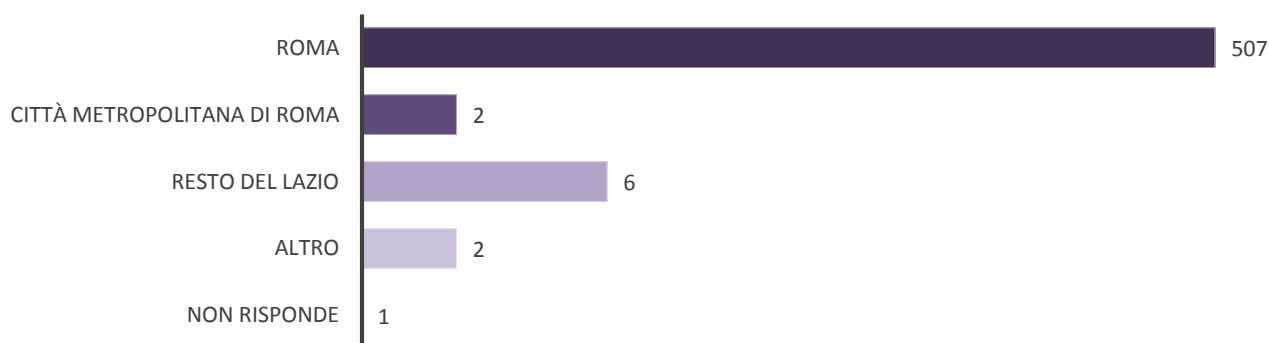


Tavola 3. Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 4. Caratteristiche del campione: residenza/domicilio (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Il titolo di studio più diffuso fra gli intervistati è il diploma di scuola media superiore (49%); seguono praticamente alla pari il numero di intervistati che dichiara di possedere il diploma di scuola media inferiore (23%) e il numero di laureati (22%), mentre le percentuali sono molto più basse sia per coloro che si fermano alla licenza elementare, sia per coloro che dichiarano un titolo post-laurea.

La quasi totalità dei rispondenti, clienti delle Farmacie Comunali, sono romani e provengono per la maggioranza proprio da Roma (507 intervistati, che corrispondono al 98% del campione, più due che vengono dalla zona della Città metropolitana). Pochi i residenti nel resto del Lazio (1%; Tavola 4).

Il report tratta dapprima i risultati complessivi relativi alla conoscenza e alla frequentazione delle farmacie e dei servizi erogati (par. 3) e quindi l'opinione degli intervistati (par. 4). Quindi si offre una lettura per municipio (par.5), prima delle considerazioni conclusive. Il dettaglio per singola farmacia è disponibile nell'Appendice 1 (organizzata per esigenze di sintesi in schede municipali), mentre l'Appendice 2 riporta una tavola con i servizi ulteriori erogati presso le singole sedi al momento dell'indagine sul campo.



3. Conoscenza e frequentazione delle Farmacie Comunali

La maggioranza dei clienti intervistati (80%) è consapevole di servirsi presso una Farmacia Comunale (Tavola 5). Si tratta di una quota leggermente superiore a quella dei clienti abituali, indicata nella Tavola 6. Tuttavia, non c'è totale sovrapposizione fra clienti abituali e clienti consapevoli del carattere comunale dell'esercizio: del 77% che si dichiara utente abituale della farmacia, infatti, solo il 65% è a conoscenza della gestione comunale, mentre il 10% non lo è; specularmente, un 13% degli utenti occasionali ne è invece a conoscenza.

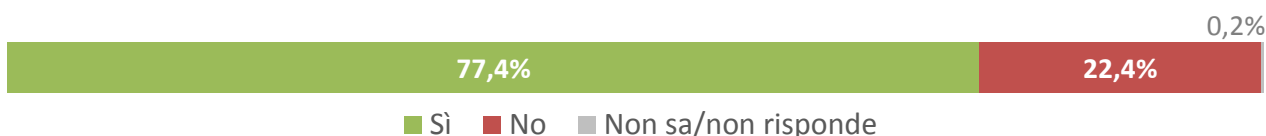
Agli utenti abituali e a quelli occasionali è stato chiesto quale sia rispettivamente la motivazione principale della scelta. Le motivazioni principali per cui i clienti occasionali non si servono abitualmente nella Farmacia Comunale presso cui sono stati intervistati sono riportate nella Tavola 7. Dalle risposte fornite, si evince quanto il discorso di prossimità e l'accessibilità siano i fattori più importanti alla base della scelta effettuata (complessivamente indicati dal 59% dei clienti occasionali), mentre un 22% è invece cliente affezionato di un altro esercizio. Solo una minoranza segnala invece specifiche criticità (la farmacia è poco fornita o il personale poco cortese).

Tavola 5. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 518)



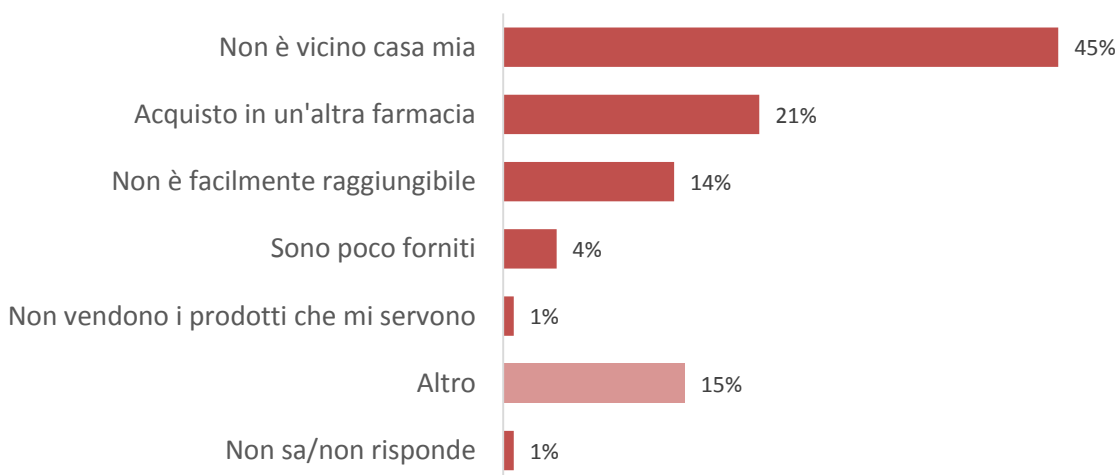
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 6. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

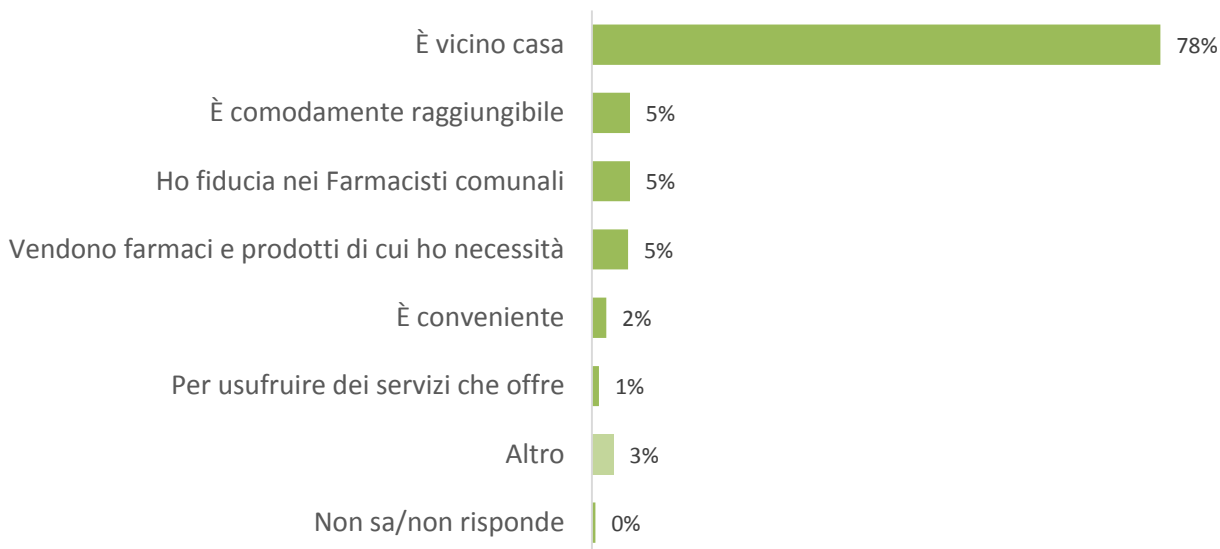
Tavola 7. Qual è il principale motivo per cui non è cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 116)



FONTE: ACOS 2022.



Tavola 8. Qual è il principale motivo per cui è cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 401)



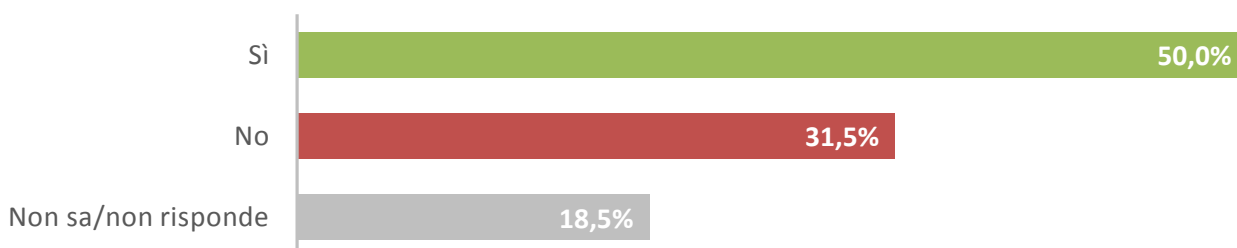
FONTE: ACOS 2022.

D'altra parte, anche gli abituali scelgono la farmacia in questione soprattutto per motivi di prossimità e accessibilità (83% in totale), mentre le valutazioni prettamente positive convincono un ulteriore 18% (Tavola 8).

Premesso che le Farmacie Comunali nascono per garantire il servizio fondamentale della distribuzione dei farmaci e dell'erogazione di ulteriori servizi sociosanitari e assistenziali soprattutto nelle zone del territorio comunale in cui è carente la presenza di farmacie private, solo la metà dei clienti intervistati sa che la Farmacia Comunale offre ulteriori servizi oltre la vendita di farmaci e prodotti (Tavola 9). Tale percentuale è di poco più alta per il sotto-campione degli utenti abituali (57%).

Ai 259 intervistati che hanno dichiarato di essere consapevoli dell'offerta di servizi ulteriori, è stato quindi chiesto quali fossero questi servizi, dando loro la possibilità di fornire più risposte (Tavola 10).

Tavola 9. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 518)



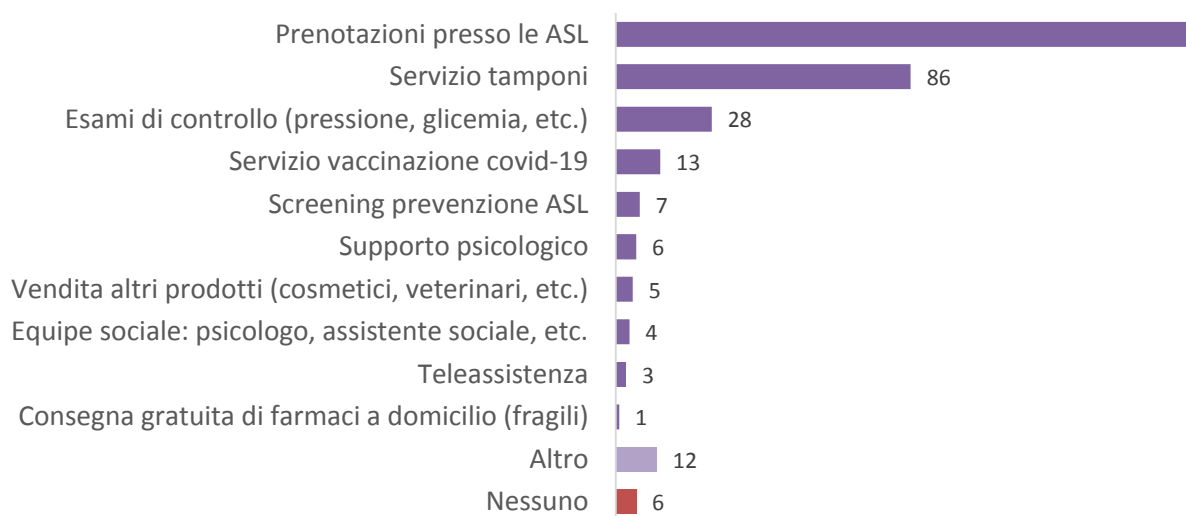
FONTE: ACOS 2022.



Tenendo conto del fatto che la metà del campione dichiara di non esserne affatto a conoscenza, pochi sono i servizi noti: fra questi, primeggiano la prenotazione di prestazioni presso le ASL (servizio che in realtà vari intervistati dichiarano recentemente sospeso; sul sito di Farmacap si trovano i link delle ASL Roma 1, Roma 2 e Roma 3) e l'assistenza per l'emergenza covid-19 (soprattutto tamponi diagnostici e rilascio del green pass, ma alcuni indicano anche il servizio di vaccinazione); diversi clienti indicano inoltre altri servizi diagnostici e di prevenzione, tra cui: screening, misurazione della pressione, elettrocardiogramma, analisi della glicemia e analisi del colesterolo.

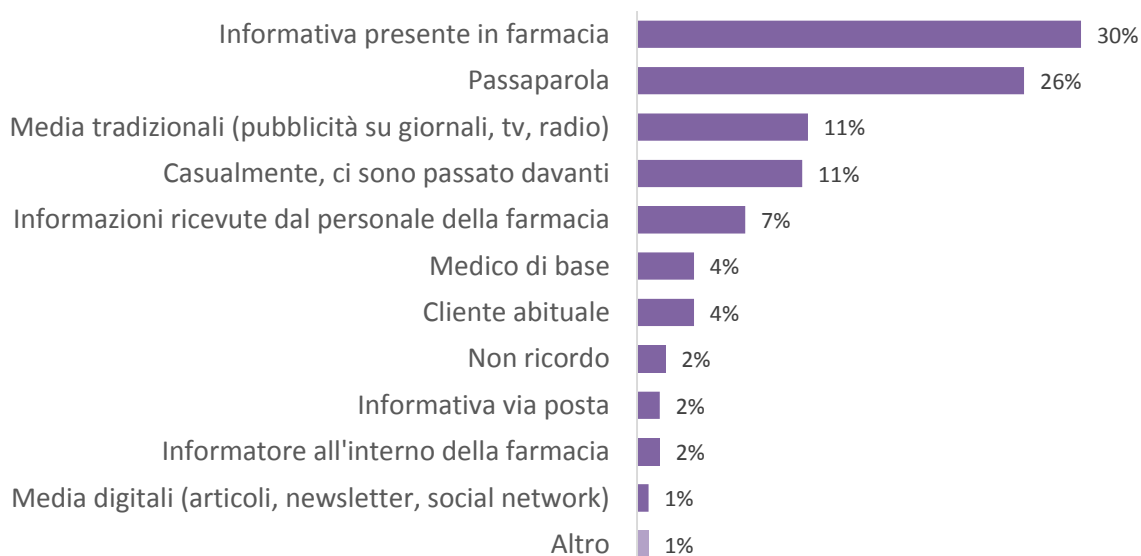
I canali tramite i quali i clienti sono venuti a conoscenza dei servizi offerti dalla Farmacia Comunale sono prevalentemente le informative presenti nelle farmacie (30%), il passaparola (26%) e i media tradizionali (Tavola 11).

Tavola 10. Quali servizi ulteriori offre questa Farmacia Comunale? (base: 259)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 11. Come è venuto a conoscenza di questi servizi ulteriori? (base: 259)



FONTE: ACOS 2022.

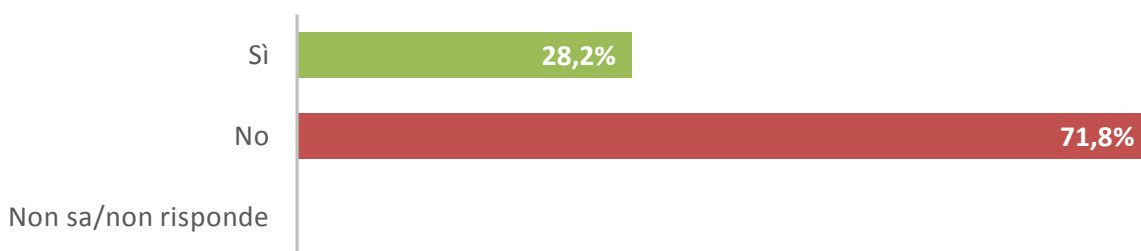


4. L'opinione degli intervistati sui servizi offerti dalla Farmacia Comunale

Sebbene la metà del campione dichiara di essere a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori da parte delle Farmacie Comunali, solo il 28% ne usufruisce, mentre il restante 72% si limita all'acquisto di farmaci e prodotti da banco (Tavola 12).

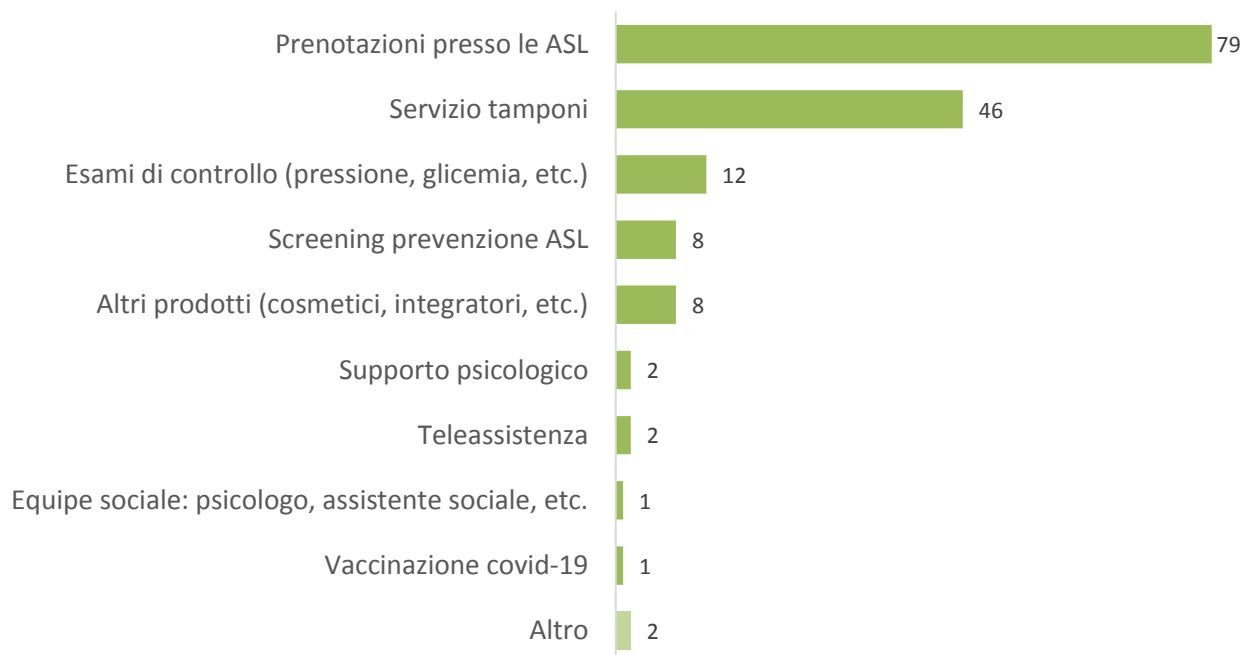
I servizi maggiormente utilizzati sono le prenotazioni presso le ASL e il servizio tamponi, ma alcuni clienti richiedono anche i servizi diagnostici di controllo e prevenzione (Tavola 13).

Tavola 12. Usfruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 13. Di quali servizi ulteriori usufruisce tra quelli offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 146)

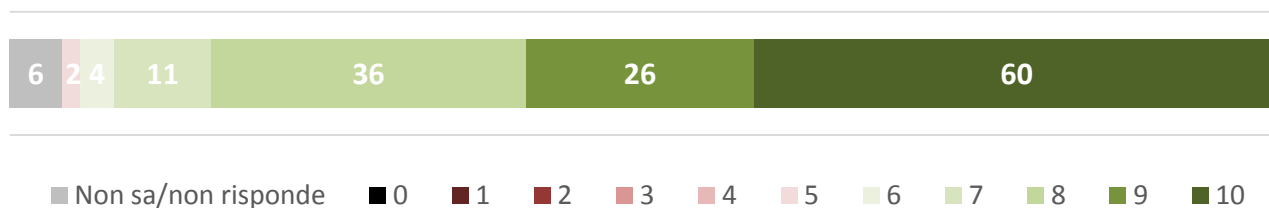


FONTE: ACOS 2022.



Tavola 14. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 146)

VOTO MEDIO: 8,9

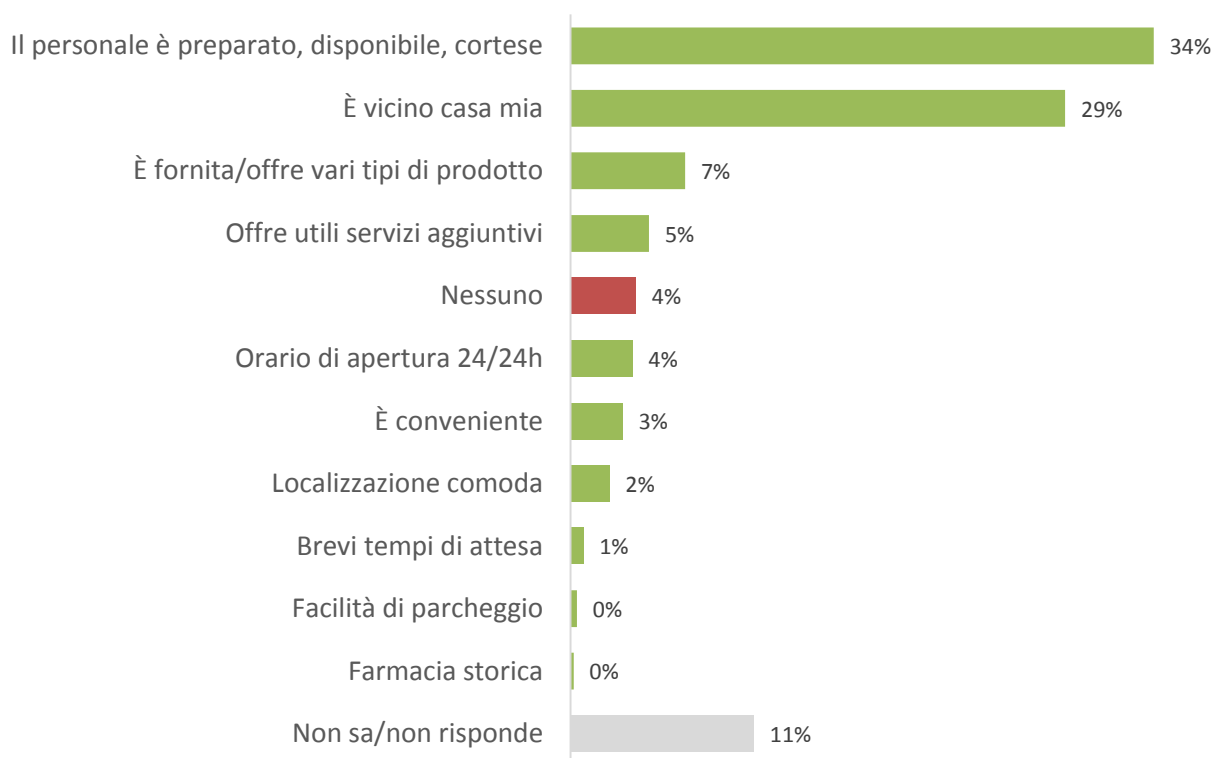


FONTE: ACOS 2022.

La clientela che ha utilizzato i servizi ulteriori offerti dalla Farmacia Comunale presso cui si serve manifesta un elevato gradimento, che si sostanzia con un voto medio di 8,9 (Tavola 14).

La Tavola 15 riporta i principali punti di forza delle Farmacie Comunali individuati dagli intervistati. L'apprezzamento per il personale è l'aspetto che convince di più, condiviso da oltre un terzo degli intervistati. Altro punto di forza è l'accessibilità in senso lato che, associando la localizzazione vicino ai luoghi di frequentazione, l'orario di apertura e la facilità di parcheggio, soddisfa un altro terzo del campione. Altri aspetti positivi, fra cui la disponibilità di prodotti e servizi e la rapidità del servizio, convincono un altro 15% degli intervistati, mentre solo il 4% non trova punti di forza e un 11% non risponde.

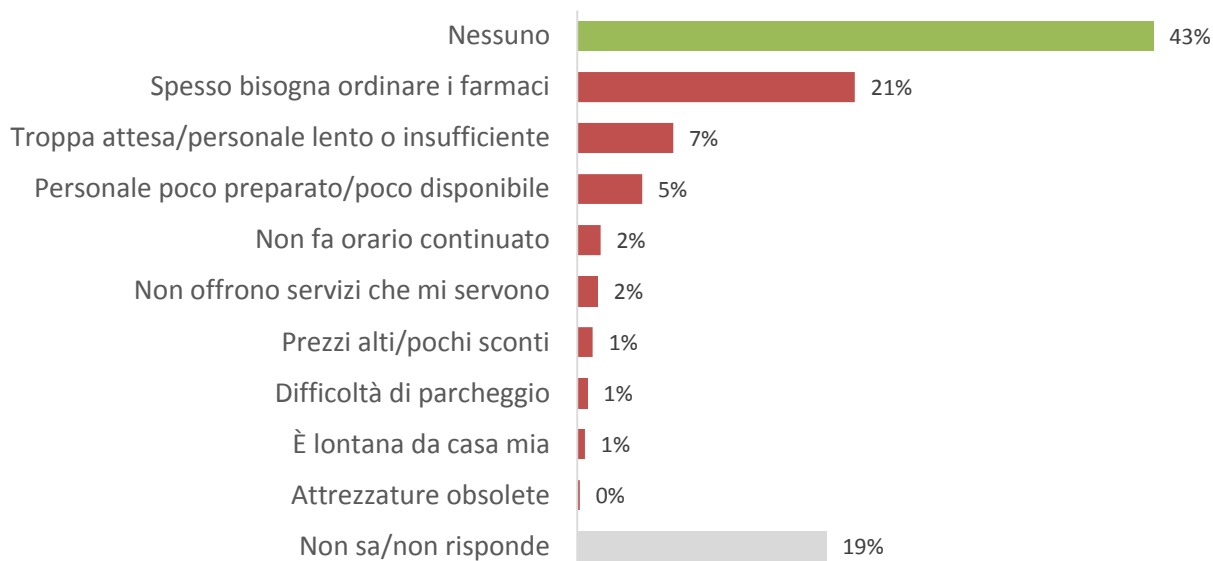
Tavola 15. Qual è il principale punto di forza di questa Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.



Tavola 16. Qual è il principale punto di debolezza di questa Farmacia Comunale? (base: 518)

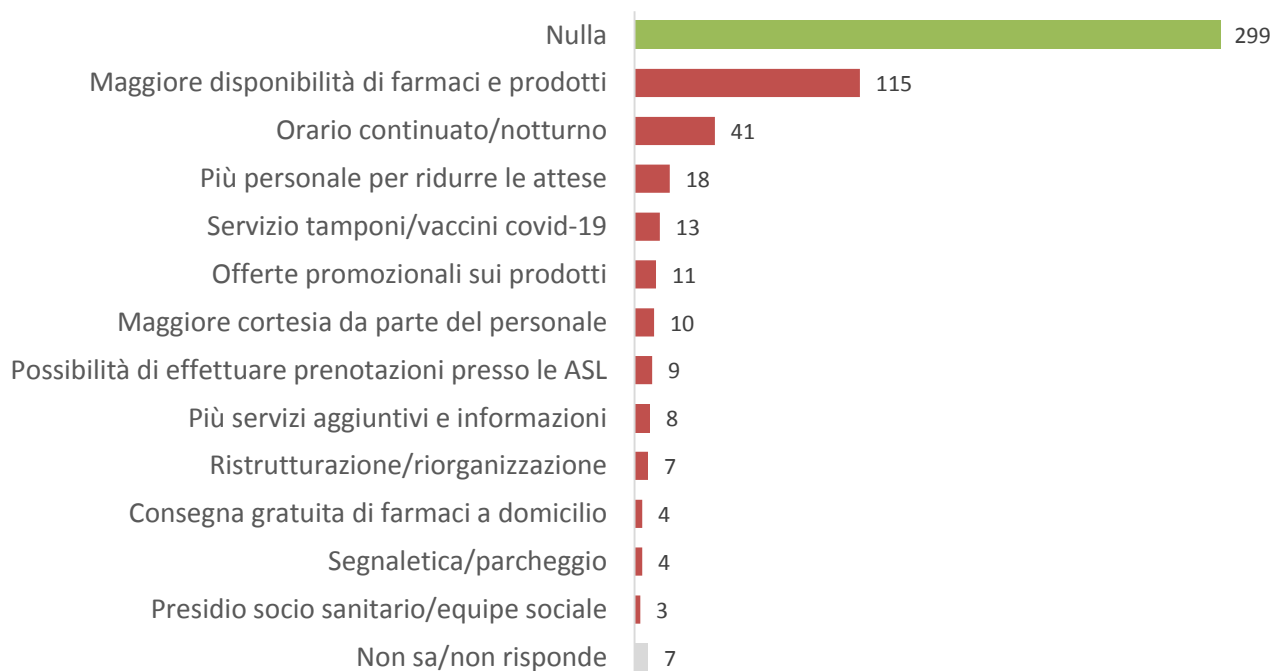


FONTE: ACOS 2022.

Rispetto alle debolezze, la maggioranza degli intervistati non ne riscontra (62%), fra un 43% esplicito e un 19% che non dà alcuna risposta. Un quinto del campione ritiene però che la disponibilità immediata di farmaci sia insufficiente, mentre un 12% complessivamente si lamenta del personale, soprattutto in quanto lento o numericamente insufficiente, in alcuni casi anche poco disponibile. Le altre voci sono indicate in modo sporadico. È interessante notare che mentre l'aspetto dell'accessibilità era un punto di forza importante per una larga quota degli utenti, rappresenta invece una debolezza solo per una minoranza.

Nella Tavola 17 sono raccolti i suggerimenti degli intervistati per fare fronte ad eventuali carenze della farmacia presso cui si sono serviti.

Tavola 17. Secondo il suo parere, cosa manca in questa Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.



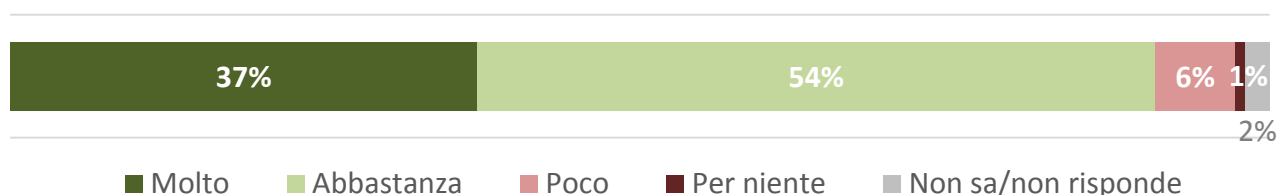
L'unica esigenza espressa in maniera ricorrente riguarda la disponibilità in sede di farmaci e altri prodotti cosmetici e da banco, in ordine ai quali il 22% del campione ritiene che sarebbe opportuno incrementare il magazzino e la varietà. Con riferimento alle farmacie che non seguono l'orario continuato, un 8% del campione chiede l'estensione dell'orario di apertura anche alla fascia notturna. Il 5% suggerisce inoltre di investire complessivamente sul personale, ritenuto insufficiente o poco cortese.

Il 7% richiede più servizi ulteriori, in generale o riferendosi specificatamente ad alcuni servizi, fra i quali prevalgono l'assistenza vaccinale e diagnostica covid-19 e l'assistenza per la prenotazione di prestazioni presso le ASL¹, mentre una minoranza indica la consegna di farmaci a domicilio anche per utenti non fragili e il presidio socio-sanitario.

A parte altre sporadiche richieste di scontistica e suggerimenti vari di ristrutturazione delle sedi o di miglioramento della segnaletica, quello però che emerge con decisione è che il 58% del campione ritiene che alla Farmacia Comunale non manchi nulla.

In effetti, alla domanda sul livello di soddisfazione complessivo, oltre il 90% del campione si dichiara molto o abbastanza soddisfatto della Farmacia Comunale presso cui si è servito, mentre sono una minoranza i clienti poco soddisfatti e soprattutto quelli per niente soddisfatti (Tavola 18).

Tavola 18. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Il seguente paragrafo illustra sinteticamente i risultati dell'indagine disaggregati a livello municipale, mentre quelli per singola farmacia sono dettagliati nelle schede in Appendice 1.

5. Conoscenza, utilizzo e soddisfazione per le Farmacie Comunali nei Municipi

Le Farmacie Comunali sono presenti in 12 dei 15 Municipi della Capitale².

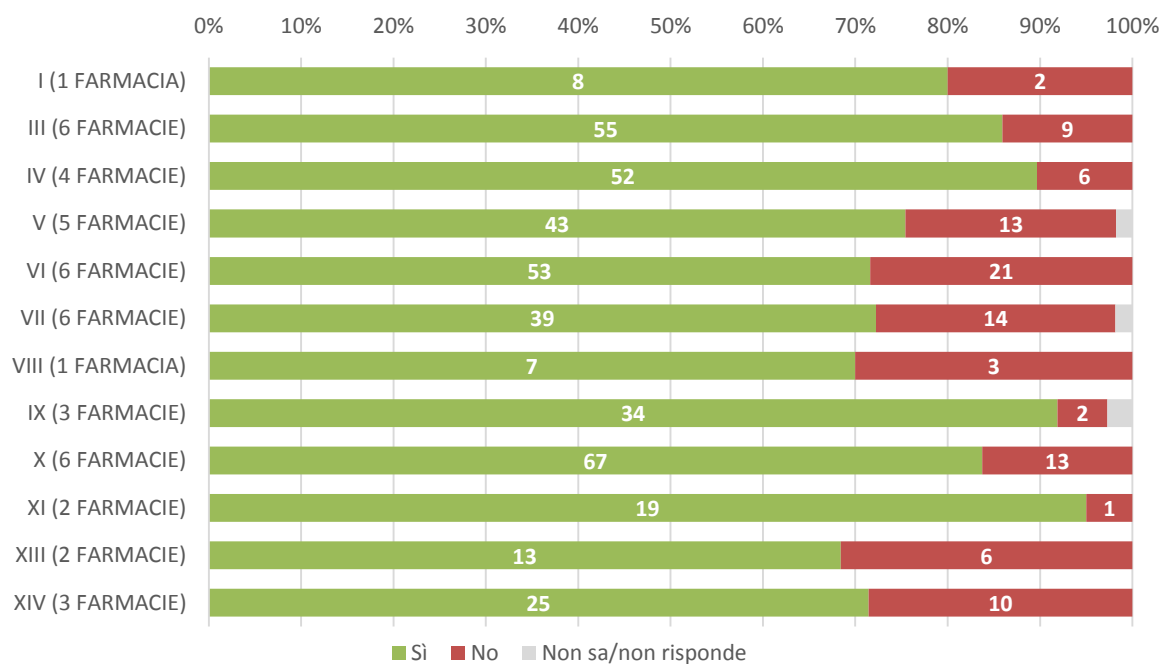
Disaggregando le risposte in base ai territori municipali in cui ricadono le farmacie, la Tavola 19 descrive la consapevolezza della gestione comunale della farmacia presso cui il campione è stato intervistato, che varia fra il 95% del municipio XI e il 67% del XIII.

¹ Servizio che sembra essere stato di recente sospeso, ma che evidentemente era fra i più apprezzati e che potrebbe essere reintrodotta in forma di sportelli all'utenza per svolgere procedure assistite di prenotazione.

² Non sono coperti dal servizio i Municipi II, XII e XV.

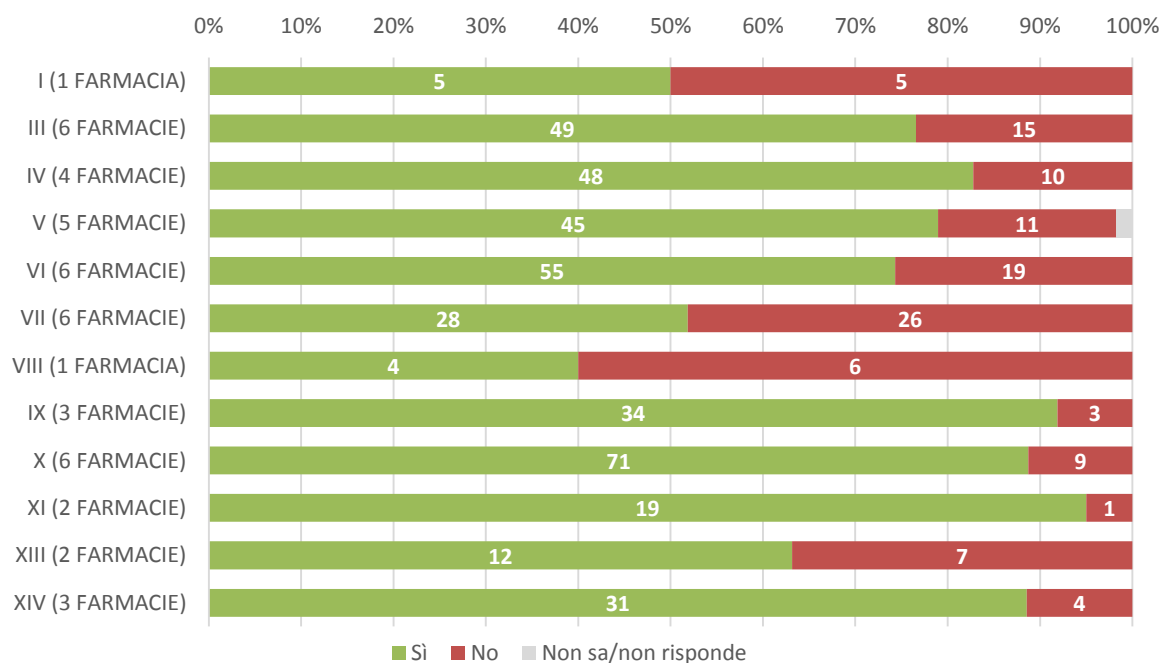


Tavola 19. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 20. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 518)



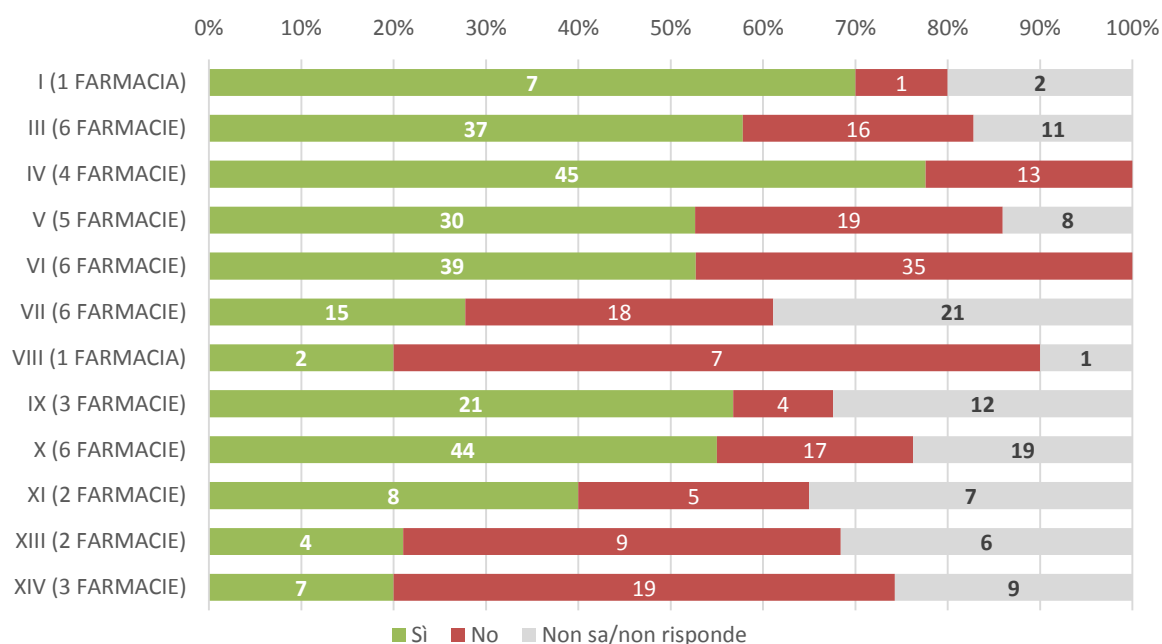
FONTE: ACOS 2022.

Nella maggior parte dei municipi, gli intervistati erano prevalentemente clienti abituali della farmacia, con punte sopra la media nei territori del quadrante sud-ovest della città, mentre la clientela occasionale è stata intercettata soprattutto in centro (Farmacia Ponte Vittorio, municipio I) e nella zona sud della città coperta dai municipi VII e VIII (Tavola 20).



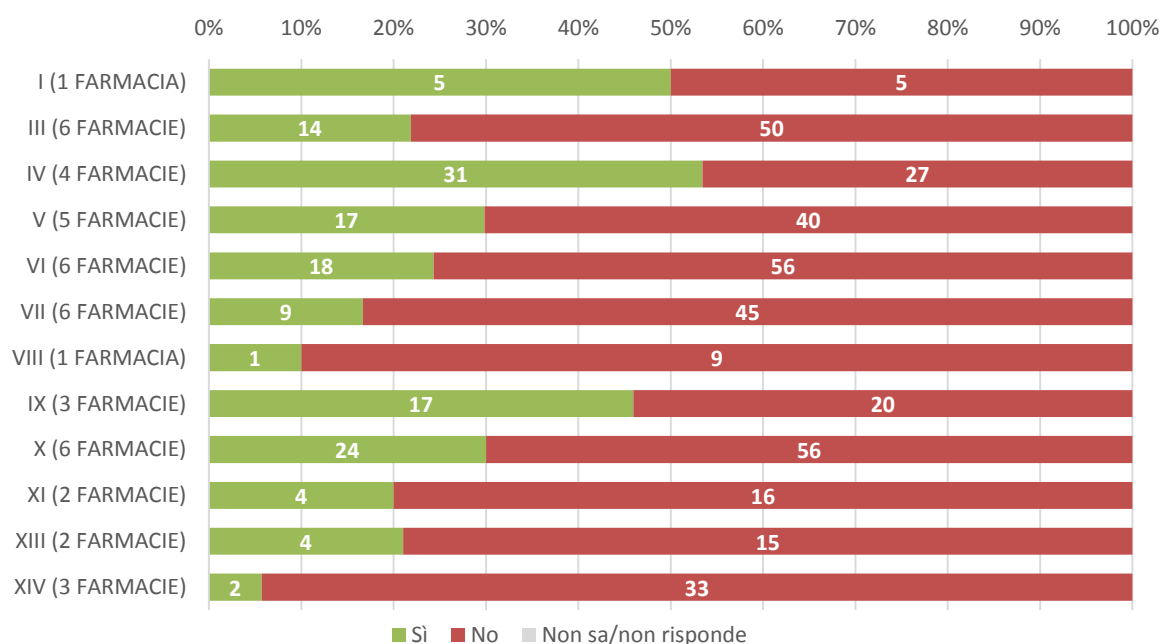
Le tavole seguenti descrivono la distribuzione territoriale rispettivamente della conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori da parte delle Farmacie Capitoline e dell'effettiva fruizione degli stessi. La conoscenza dei servizi aggiuntivi interessa una quota residuale di intervistati nei municipi VIII, XIII e XIV, mentre è piuttosto diffusa nel IV e nel I, ma anche nei municipi III, V, VI, IX e X, dove i clienti che ne sono consapevoli sono la maggioranza (Tavola 21).

Tavola 21. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 22. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.

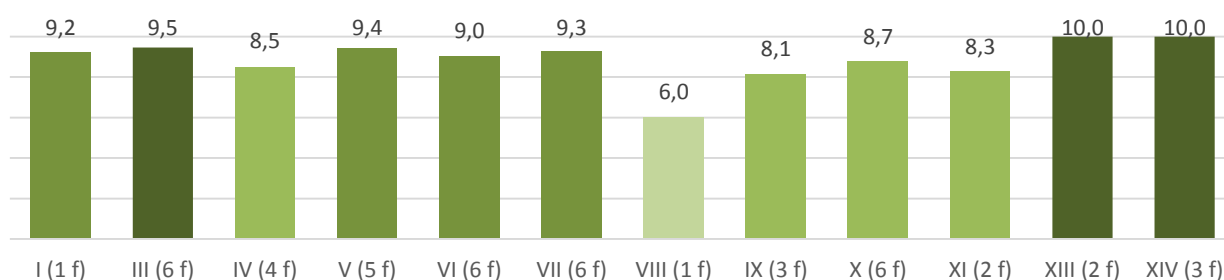


I servizi aggiuntivi delle Farmacie Comunalì sono utilizzati in tutti i municipi, anche se i fruitori sono la maggioranza solo nel IV municipio e si avvicinano alla metà solo nel I e nel IX. L'utilizzo invece è minimo negli stessi municipi dove la conoscenza è scarsa o comunque sotto la media (Tavola 22).

Nella Tavola 23 sono riportati i voti medi per municipio espressi dai clienti che hanno fruito dei servizi ulteriori delle Farmacie Comunalì. Come si vede si tratta di valutazioni estremamente positive, con l'unica eccezione del singolo cliente della Farmacia Annunziatella (VIII municipio), il cui voto si limita alla piena sufficienza.

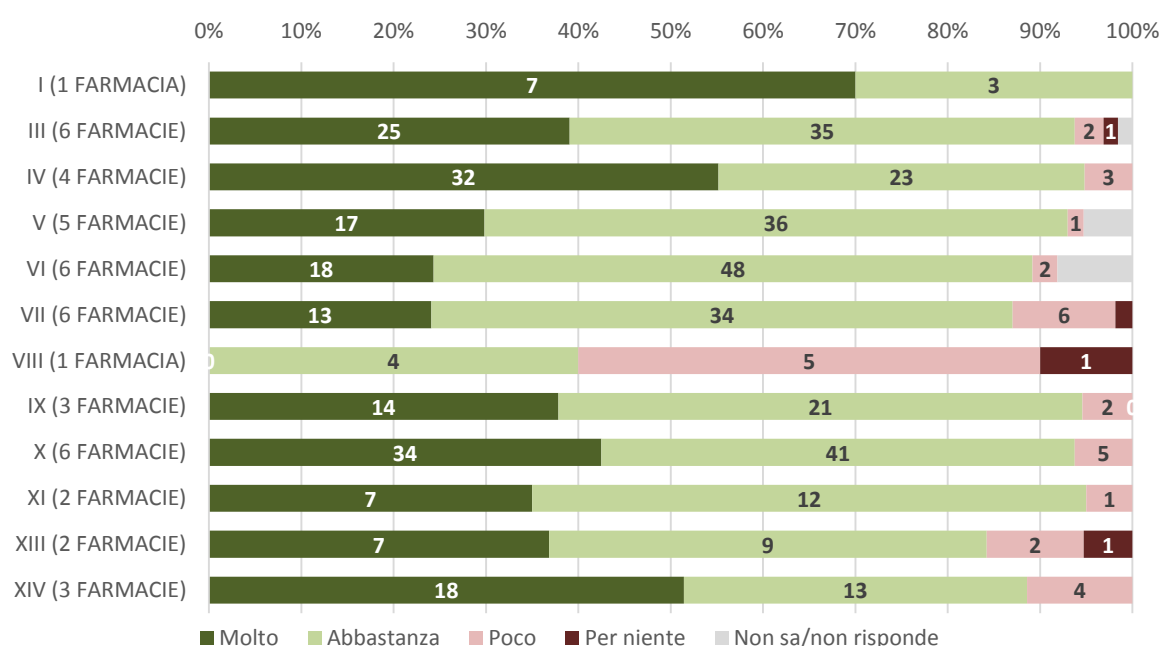
Infine, rispetto alla soddisfazione complessiva per il servizio offerto dalle Farmacie Comunalì (Tavola 24), si osserva che le valutazioni medie registrate nei municipi sono tutte molto positive (con quote di intervistati molto o abbastanza soddisfatti dall'85% in su), salvo l'unica eccezione del municipio VIII (Farmacia Annunziatella), dove a fronte di 4 intervistati abbastanza soddisfatti, 5 lo sono poco e uno per niente. Al contrario, il municipio I (Farmacia Ponte Vittorio) registra solo riscontri positivi, con la massima quota di clienti molto soddisfatti.

Tavola 23. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (voto medio per municipio; base: 410)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 24. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 518)



FONTE: ACOS 2022.



6. Considerazioni conclusive

Dall'indagine emerge chiaramente come la localizzazione sia il fattore determinante per definire la clientela abituale, che rappresenta il 77% del campione intervistato. Circa un 80% del campione è inoltre consapevole della natura comunale dell'esercizio della farmacia presso cui è stato intervistato, ma solo il 50% dichiara di essere a conoscenza dei servizi ulteriori offerti dalle Farmacie Comunali, percentuale che sale al 57% per il sotto-campione dei clienti abituali.

La percentuale di intervistati che usufruisce di tali servizi aggiuntivi è pari al 28%. I servizi più conosciuti e utilizzati sono le prenotazioni presso le ASL, i tamponi diagnostici anticovid e vari esami di controllo e prevenzione (pressione, glicemia, screening in collaborazione con le ASL). Gli utenti che hanno avuto esperienza di tali servizi esprimono un voto medio elevato (8,9 su 10).

I punti di forza sono prevalentemente riscontrati nella professionalità e cortesia del personale e nell'accessibilità in senso lato (localizzazione vicino ai luoghi di frequentazione, facilità di parcheggio). Fra i punti di debolezza, emerge principalmente la frequente necessità di ordinare farmaci e prodotti.

Fra i desiderata degli utenti per migliorare il servizio delle Farmacie Comunali, ricorrono alcuni aspetti, fra cui:

- una maggiore disponibilità di farmaci e prodotti in sede per non dover ordinare e tornare;
- l'estensione dell'orario continuato alle sedi che praticano la chiusura notturna;
- offerte promozionali;
- ampliamento/ripristino di alcuni servizi aggiuntivi di diagnostica e prevenzione.

A proposito dei servizi aggiuntivi, molti chiedono di ripristinare il servizio di prenotazione presso le ASL che, tenendo conto delle procedure on-line con identificazione CIE o SPID, potrebbe essere offerto in forma di assistenza e affiancamento degli utenti non autonomi nel gestire le procedure digitali necessarie.

Tenendo conto che l'indagine sul campo ha interessato primavera ed estate 2022, ricorre inoltre la richiesta del servizio di tamponi e vaccinazioni covid-19, che fortunatamente al momento non sembra rappresentare una priorità, ma è un'esigenza che va tenuta in conto, soprattutto considerando l'importante ruolo coperto dalle Farmacie Comunali nel periodo di massima criticità pandemica, evidentemente riconosciuto ed apprezzato dai romani.

Una richiesta ricorrente riguarda infine il servizio di consegna gratuita dei farmaci a domicilio per tutte le categorie di utenti. Al proposito, si potrebbe valutare l'opportunità e la sostenibilità di estendere a tutti il meccanismo di consegna a domicilio (su richiesta) per i farmaci oggetto di ordinazione, ovvero di introdurre una sorta di e-shop Farmacap per l'ordinazione dei prodotti, con ritiro presso la farmacia comunale indicata dal cliente. In questo modo si potrebbero risolvere diverse delle criticità indicate dagli utenti (dover ordinare e poi tornare a ritirare; non disporre del servizio a domicilio) senza sovraccaricare la disponibilità di prodotti in sede.

Di seguito, nell'Appendice 1, viene data una lettura dei risultati e delle preferenze espresse dagli utenti per singola farmacia, ma in conclusione quello che emerge è che la percentuale di intervistati che dichiarano di essere molto o abbastanza soddisfatti della Farmacia Comunale è pari al 91%, dato che conferma e rafforza il buon andamento del voto medio ottenuto dal servizio nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente da ACoS.



APPENDICE 1. Risultati dell'indagine per singole Farmacie Comunalì

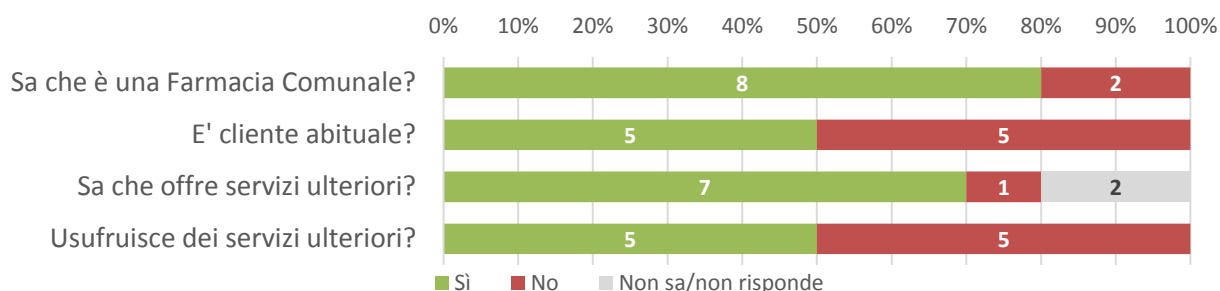
Le Tavole che seguono illustrano i principali risultati dell'indagine per le singole farmacie, accorpate in Schede in base al municipio di appartenenza, rendendo conto ove opportuno delle più significative indicazioni spontanee espresse dagli utenti.

Scheda 1. Farmacie Comunalì del municipio I (1 farmacia)

L'unica Farmacia Comunale presente nel territorio del centrale I municipio è quella di Ponte Vittorio, ben conosciuta dagli utenti intervistati, una metà dei quali dichiara di essere cliente abituale e di fare uso dei servizi ulteriori (Tavola 25). La valutazione di questi servizi è molto elevata (voto medio 9,2; Tavola 26), come anche la soddisfazione complessiva espressa, esclusivamente positiva (Tavola 27).

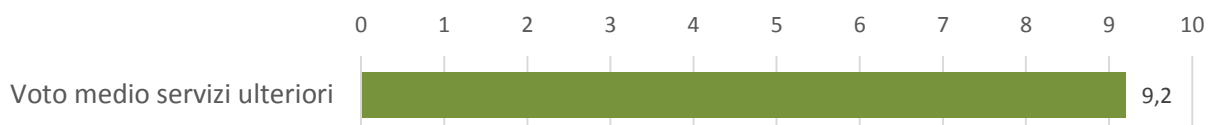
Fra i punti di forza della Farmacia Ponte Vittorio, la maggioranza dei clienti indica la preparazione e la cortesia del personale, mentre la debolezza espressa in modo più ricorrente si riferisce al fatto che non pratica l'orario continuato. Fra i suggerimenti, aumentare la disponibilità di analisi diagnostiche e prodotti da banco.

Tavola 25. Conoscenza e utilizzo dei servizi della Farmacia Comunale Ponte Vittorio (base: 10)



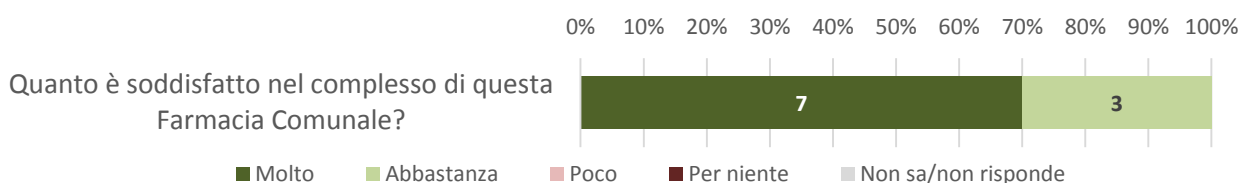
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 26. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 5)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 27. Soddisfazione complessiva espressa per la Farmacia Comunale (base: 10)



FONTE: ACOS 2022.

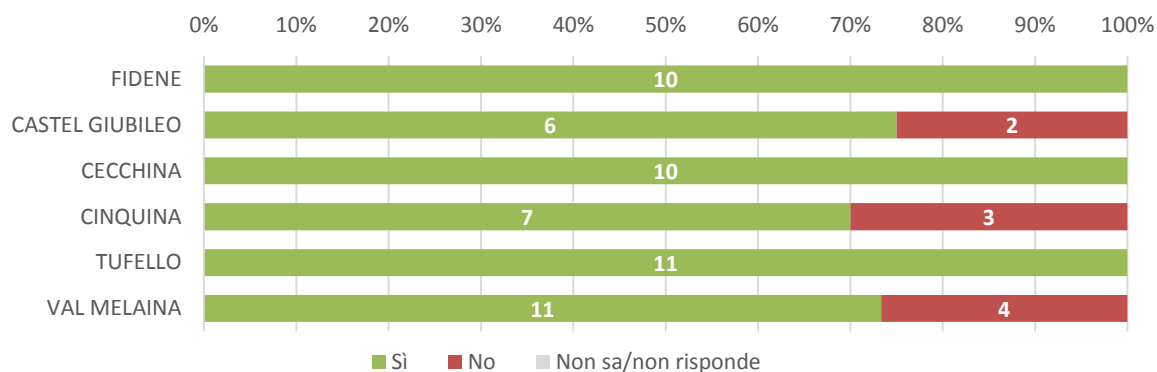


Scheda 2. Farmacie Comunalì del municipio III (6 farmacie)

Gli intervistati presso le farmacie del III municipio sono prevalentemente clienti abituali e consapevoli della natura comunale dell'esercizio (Tavole 28 e 29).

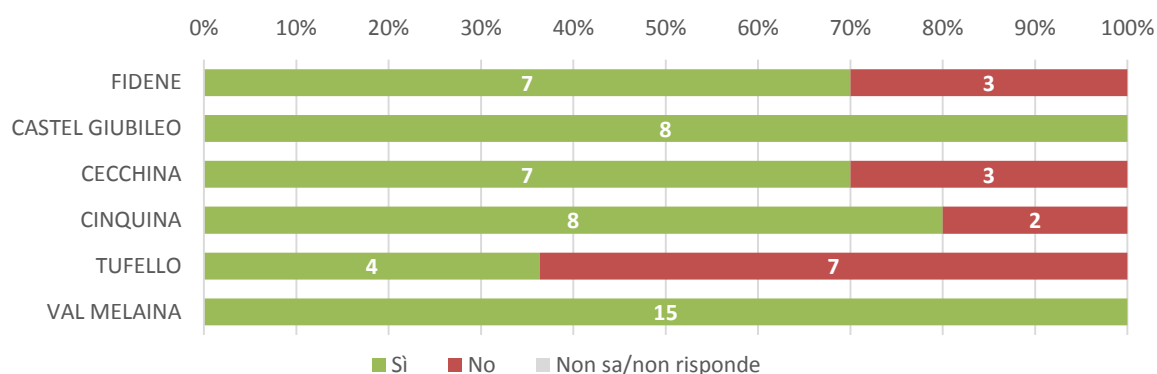
Viceversa, la conoscenza e soprattutto l'utilizzo di servizi ulteriori sono più limitati (fruiti solo nelle Farmacie Cecchina, Cinquina, Tufello e Val Melaina; Tavola 31), ma i fruitori esprimono ottime valutazioni dei servizi in questione (Tavola 32).

Tavola 28. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 64)



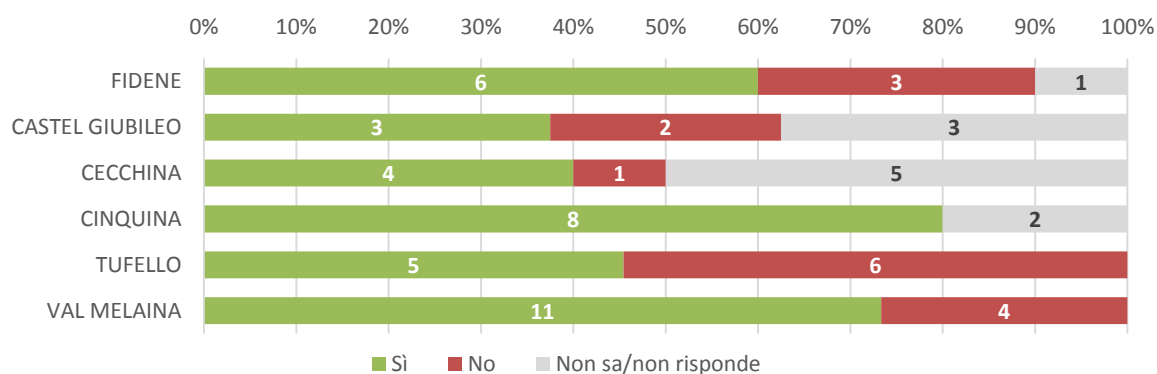
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 29. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 64)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 30. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 64)

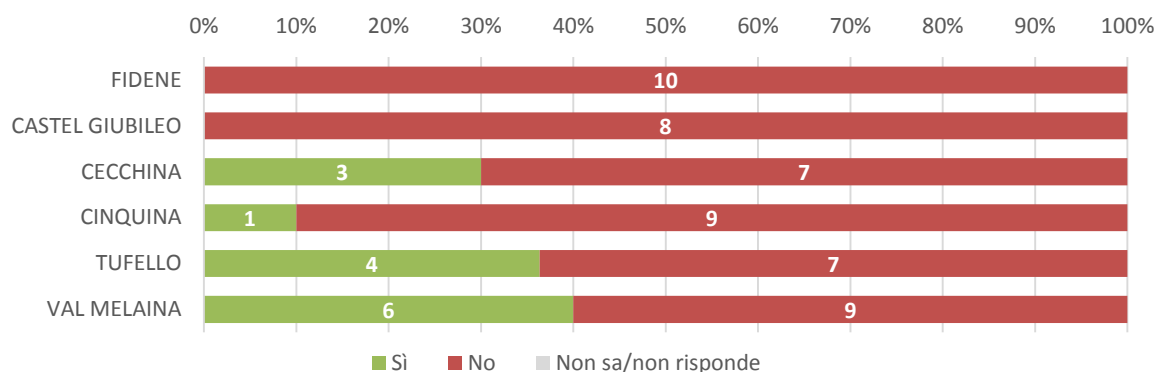


FONTE: ACOS 2022.



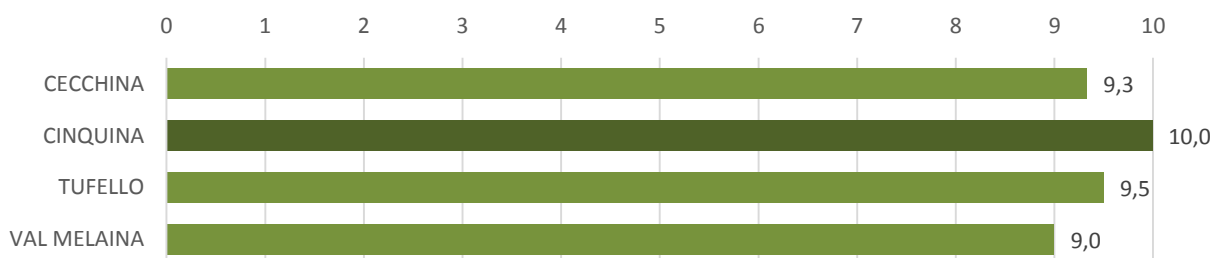
In proposito, gli utenti di Fidene chiedono il ripristino del servizio di prenotazioni al CUP e quelli di Val Melaina più in generale un incremento dei servizi aggiuntivi e delle relative informazioni.

Tavola 31. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 64)



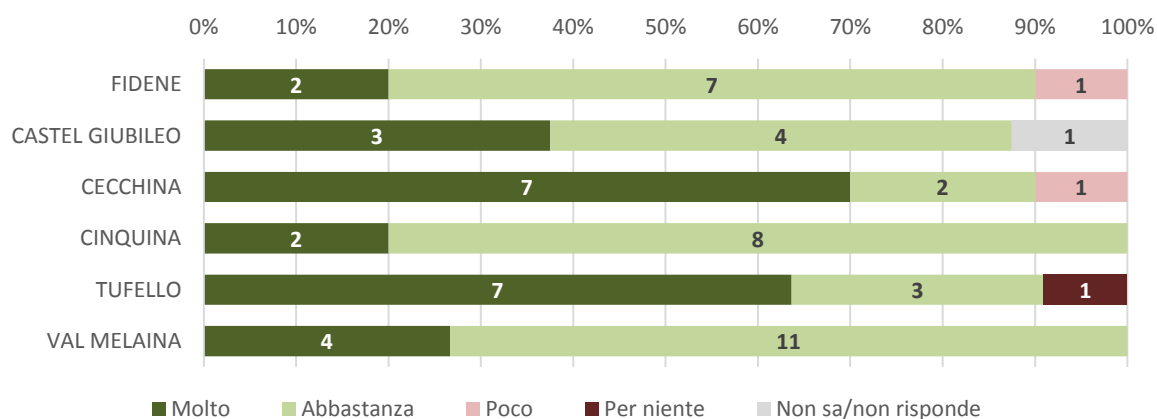
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 32. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 14)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 33. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 64)



FONTE: ACOS 2022.

Il livello medio della soddisfazione complessiva è comunque piuttosto elevato (Tavola 33): i soddisfatti vanno dall'88% di Castel Giubileo al 100% di Cinquina e Val Melaina. Su 64 intervistati nel III municipio, si contano solo due clienti poco soddisfatti e uno per niente soddisfatto (Tufello).



Di seguito le caratteristiche emerse per le singole Farmacie Comunali:

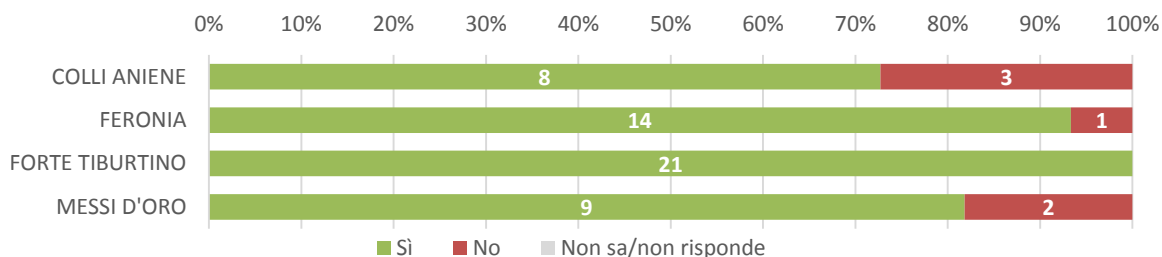
- Fidene:** frequentata soprattutto per la posizione, ma alcuni utenti sottolineano la convenienza e la preparazione del personale. Solo una minoranza degli intervistati indica punti di debolezza, prevalentemente legati alla lentezza del servizio. Fra le richieste, soprattutto maggiore disponibilità di prodotti, ma anche più personale e apertura domenicale.
- Castel Giubileo:** gli intervistati sono tutti clienti abituali; è frequentata per la localizzazione vicino casa, ma viene riconosciuta la preparazione del personale fra i punti di forza della farmacia, considerata un punto di riferimento di quartiere; altro aspetto apprezzato è l'orario continuato. Fra le debolezze, la scarsa disponibilità di farmaci e prodotti cosmetici. Un utente chiede espressamente di ripristinare il servizio di prenotazione presso le ASL.
- Cecchina:** fra gli utenti prevale la soddisfazione per il servizio (soprattutto apprezzamento per il personale); alcuni fanno esplicito riferimento alla fiducia nei confronti delle Farmacie Comunali e all'ottimo servizio. Alcune debolezze sono ravvisate nell'orario non continuato e nella limitata disponibilità immediata di farmaci e altri prodotti non farmaceutici.
- Cinquina:** unica farmacia di riferimento del quartiere; il personale è riconosciuto come preparato, nonostante qualche rilievo per la lentezza nel servizio. La carenza più segnalata è la scarsa disponibilità immediata di farmaci e altri prodotti.
- Tufello:** la localizzazione è la motivazione principale sia per la clientela occasionale che per quella abituale. Fra i punti di forza emerge soprattutto la preparazione del personale, ma vengono indicati anche i servizi aggiuntivi offerti e la convenienza. L'unica debolezza indicata è la scarsa disponibilità di farmaci e prodotti in sede, ma la maggioranza degli intervistati non ne segnala e ritiene che alla farmacia non manchi nulla.
- Val Melaina:** per gli intervistati, tutti clienti abituali, la localizzazione è la motivazione principale della frequentazione della farmacia, anche se si fa riferimento anche alla fiducia nel personale, la cui preparazione rappresenta il principale punto di forza secondo la maggioranza degli utenti. Rispetto ai punti di debolezza, a parte una maggioranza che non ne riscontra, il problema che emerge è sempre quello della scarsa disponibilità di farmaci e prodotti. Fra i suggerimenti, la richiesta di ripristinare tutti i servizi aggiuntivi e di migliorare la relativa informazione.



Scheda 3. Farmacie Comunalì del municipio IV (4 farmacie)

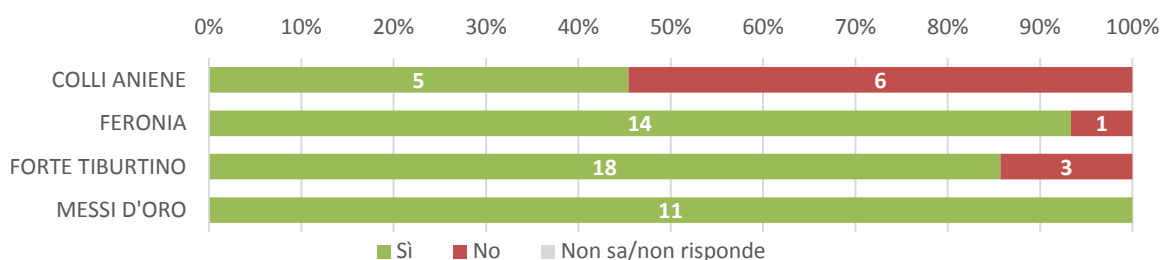
Nel IV municipio la consapevolezza della natura comunale dell'esercizio è piuttosto diffusa (Tavola 34). Fra gli intervistati, prevalgono i clienti abituali, con l'unica eccezione della Farmacia Colli Aniene, dove sono poco meno della metà (Tavola 35). I servizi ulteriori sono piuttosto conosciuti ed utilizzati (Tavole 36 e 37).

Tavola 34. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 58)



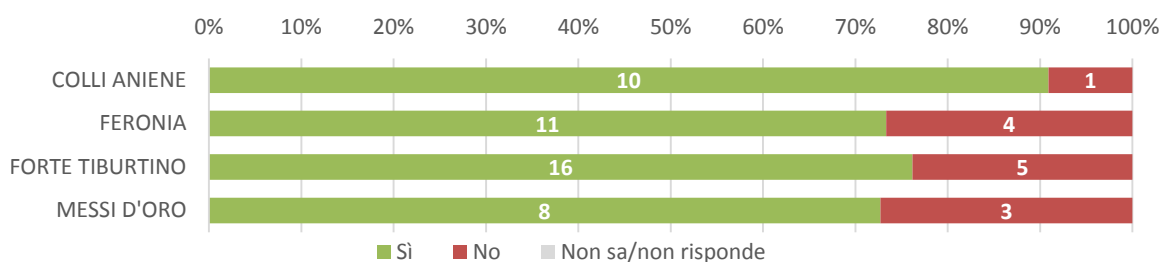
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 35. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 58)



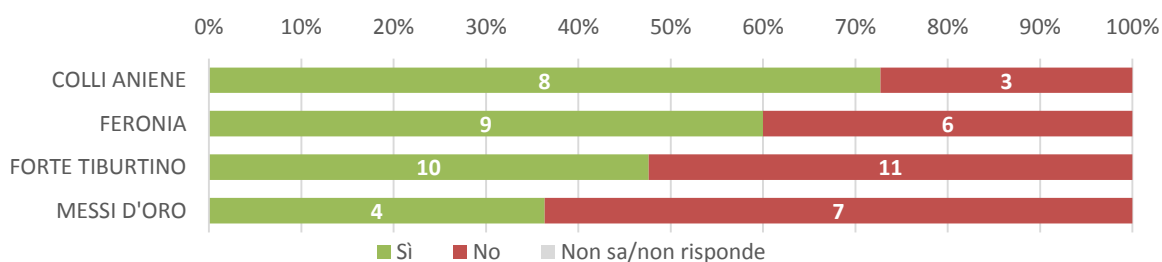
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 36. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 58)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 37. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 64)

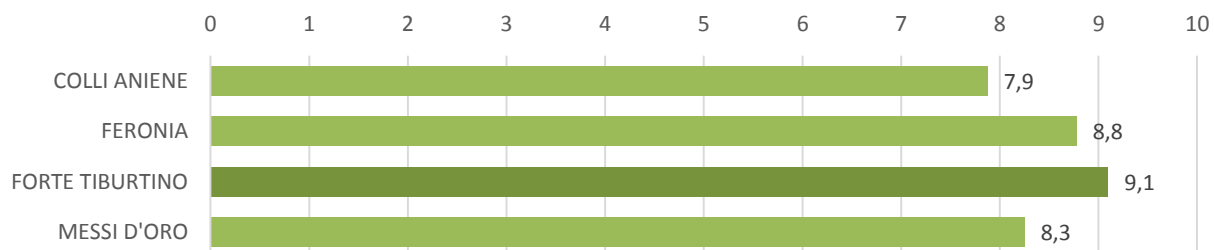


FONTE: ACOS 2022.



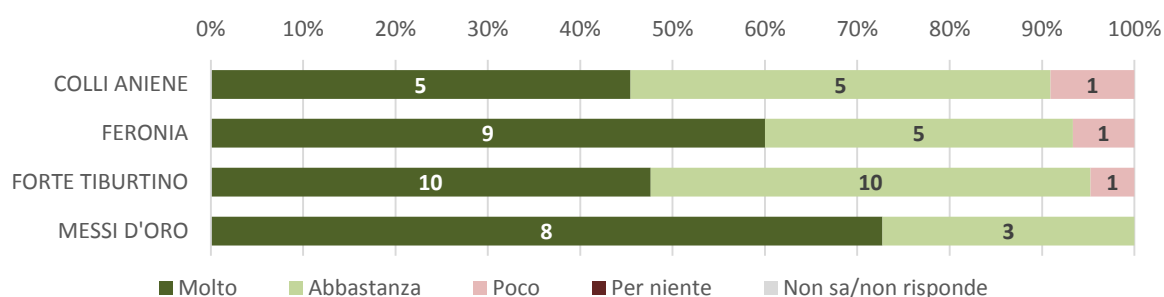
La valutazione media dei servizi aggiuntivi è buona, anche se eccelle solo presso la Farmacia di Forte Tiburtino, che è anche quella con maggior numero di utenti dei servizi ulteriori (Tavola 38).

Tavola 38. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 31)



FORTE: ACOS 2022.

Tavola 39. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 58)



FORTE: ACOS 2022.

La soddisfazione overall espressa dagli intervistati delle Farmacie Comunali del IV municipio è molto elevata (Tavola 39). Varia fra il 91% di Colli Aniene e il 100% di Messi D'Oro, contando solo 3 utenti poco soddisfatti su 58.

Tenendo conto del fatto che in tutti e quattro i casi la localizzazione è il fattore che definisce i clienti abituali e occasionali, di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole farmacie:

Colli Aniene: la maggior parte degli intervistati non riscontra particolari o ricorrenti punti di forza, né di debolezza. Fra le note positive si trova un'indicazione per i servizi ulteriori e una per la qualità del personale; fra quelle negative, emergono la scarsa disponibilità di farmaci, le code e la struttura vetusta.

Feronia: il personale è riconosciuto all'unanimità quale punto di forza della farmacia, mentre sulle debolezze il campione si divide fra chi non ne riscontra e chi si lamenta della scarsa disponibilità di farmaci e prodotti.

Forte Tiburtino: i punti di forza indicati sono vari (servizi aggiuntivi, convenienza), ma prevale su tutti la qualità del personale. Fra le debolezze, alcuni indicano la scarsa disponibilità di prodotti e la lentezza del servizio, ma i più non riscontrano criticità. Un utente chiede l'orario continuato.

Messi D'Oro: il personale è riconosciuto all'unanimità quale punto di forza della farmacia. La maggioranza del campione non riscontra debolezze, ma alcuni si lamentano della scarsa disponibilità di prodotti e del fatto che non vengano fatti vaccini.

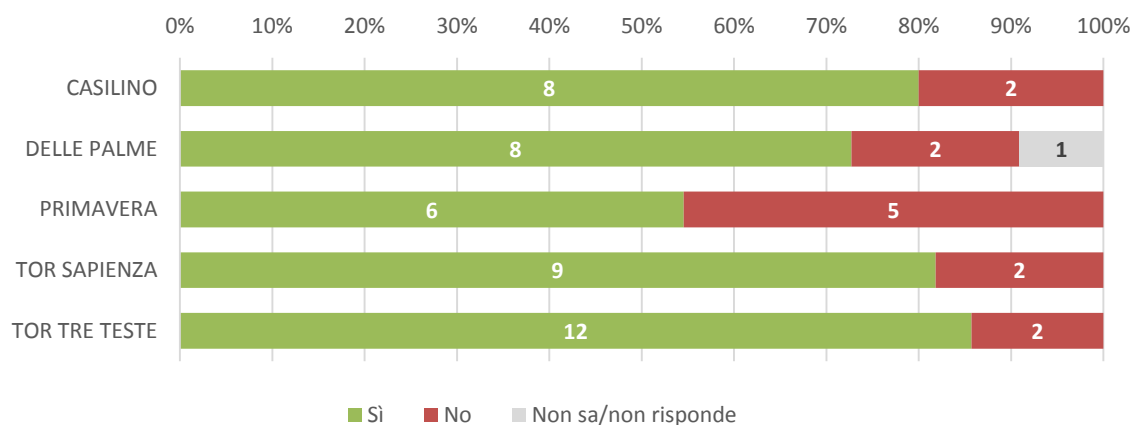


Scheda 4. Farmacie Comunali del municipio V (5 farmacie)

Nel V municipio la consapevolezza della natura comunale dell'esercizio è abbastanza diffusa (Tavola 40).

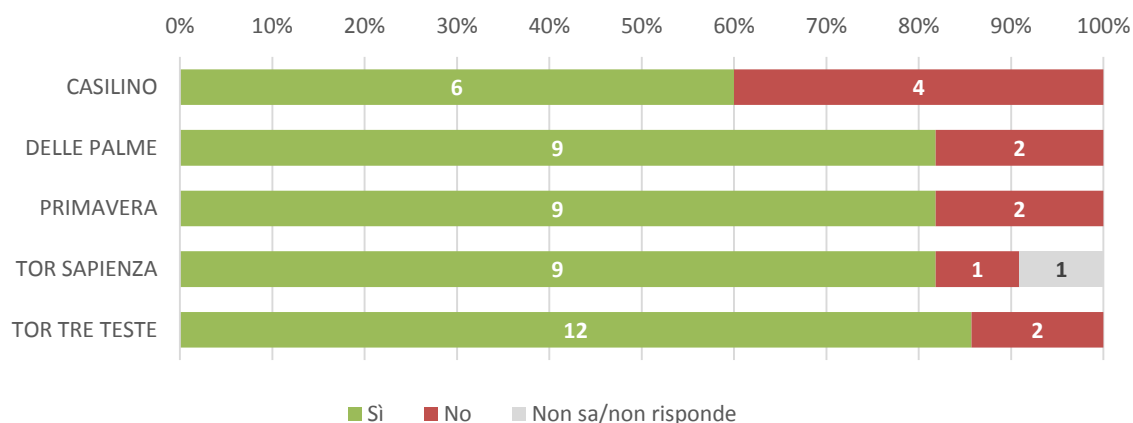
Fra gli intervistati, i clienti abituali sono in netta prevalenza per 4 sedi su 5, mentre il campione è più equilibrato presso la Farmacia Casilino (Tavola 41).

Tavola 40. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 57)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 41. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 57)

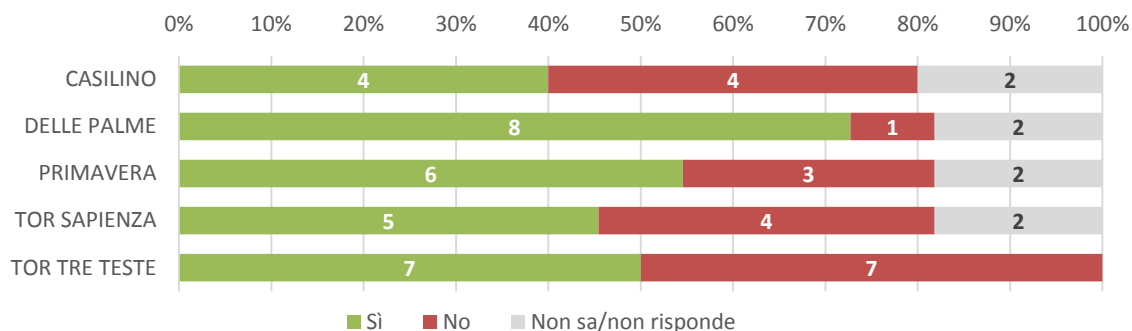


FONTE: ACOS 2022.

Sebbene anche l'offerta di servizi ulteriori sia abbastanza conosciuta (Tavola 42), la fruizione è invece limitata ad una minoranza degli intervistati presso 4 sedi, eccetto quella della Farmacia Delle Palme, dove sono in maggioranza (Tavola 43). I voti medi per questi servizi sono in tutti i casi eccellenti (Tavola 44.)

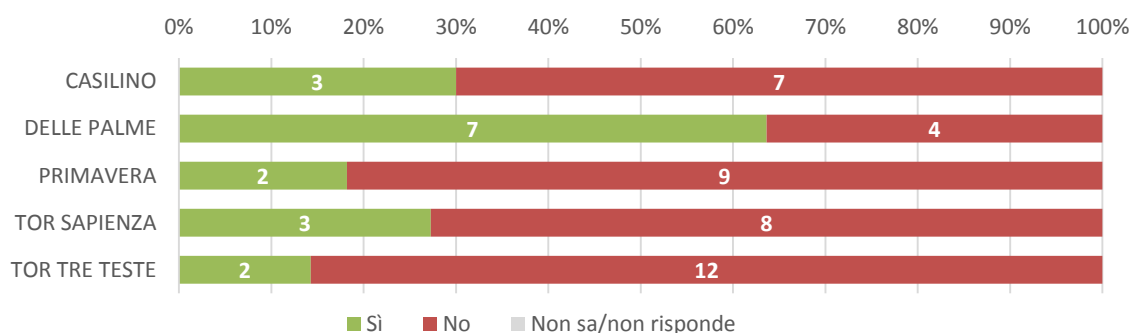


Tavola 42. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 57)



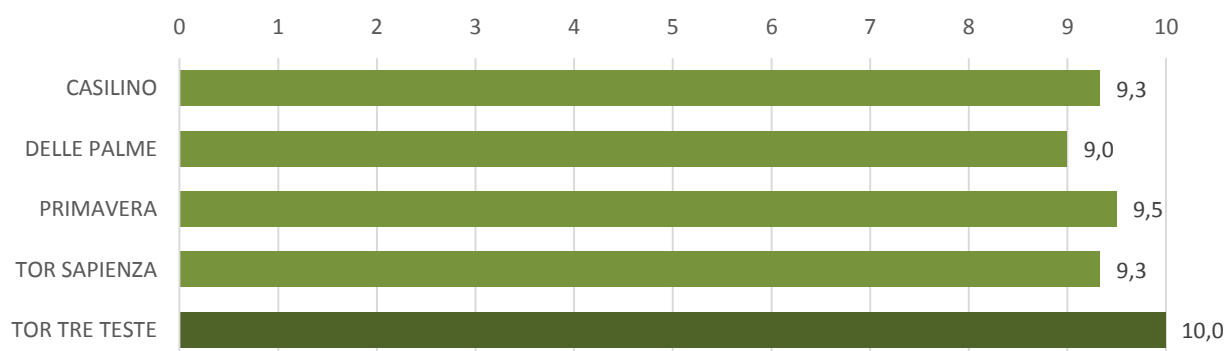
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 43. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 57)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 44. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 17)

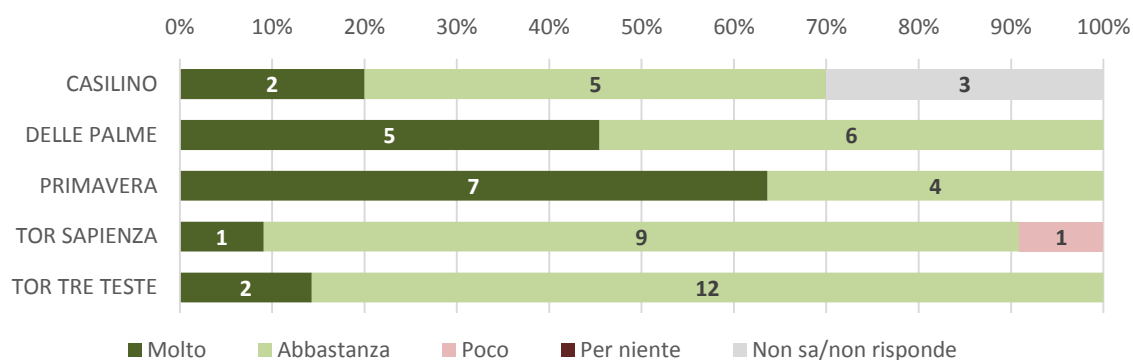


FONTE: ACOS 2022.

Di tutti i 57 intervistati presso le Farmacie Comunalì del V municipio, solo uno si dichiara poco soddisfatto del servizio complessivamente offerto, mentre tutte le altre valutazioni esprimono livelli molto o abbastanza alti di soddisfazione (Tavola 45).



Tavola 45. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 57)



FONTE: ACOS 2022.

Tenendo conto del fatto che in tutti e cinque i casi la localizzazione è il fattore prevalente che definisce i clienti abituali e gli occasionali e che rappresenta anche un punto di forza per molti intervistati, di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole farmacie:

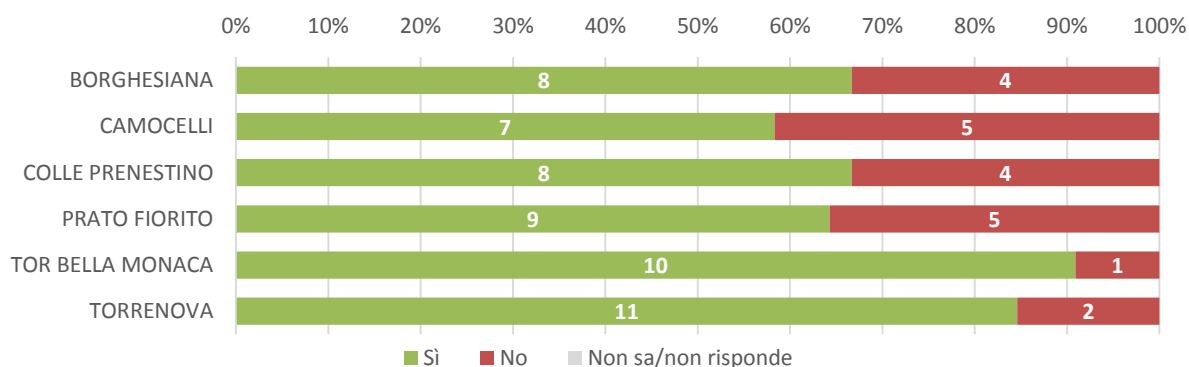
- Casilino:** per quanto riguarda i punti di forza, gli intervistati si distribuiscono fra tutti i vari fattori, dalla convenienza economica alla disponibilità di prodotti, dall'offerta di servizi aggiuntivi alla preparazione del personale; al contrario, solo un cliente risponde in merito alle criticità, indicando la fila per entrare. Rispetto ai suggerimenti per integrare eventuali mancanze, la maggioranza non si esprime, ma alcuni richiedono l'orario continuato.
- Delle Palme:** oltre al fattore localizzazione, un utente dichiara di frequentare la farmacia proprio per i servizi ulteriori che offre. Fra punti di forza e di debolezza si trovano posizioni contrastanti, in particolare sulla preparazione del personale e sulle attese. Tuttavia, a parte questo, i punti di forza indicati sono vari e distribuiti, mentre le debolezze sono solo sporadiche a fronte di una maggioranza di utenti che non ne riscontra alcuna. Fra i suggerimenti, prevale la richiesta di apertura notturna, ma alcuni chiedono anche più disponibilità di prodotti e di personale.
- Primavera:** il punto di forza principale riguarda la qualità del personale, mentre sono pochi i clienti che segnalano debolezze (scarsa disponibilità di prodotti, un po' di disorganizzazione). Fra i suggerimenti per colmare mancanze, troviamo soprattutto richieste di integrazione dei servizi ulteriori: ricorre l'assistenza anticovid (tamponi e vaccini) e più in generale quella vaccinale, ma anche la riattivazione del servizio di prenotazione presso le ASL.
- Tor Sapienza:** posto che la localizzazione assorbe la maggior parte delle indicazioni, alcuni intervistati segnalano il personale quale punto di forza e la scarsa disponibilità di prodotti come debolezza, associata ad attese a volte lunghe.
- Tor Tre Teste:** anche in questo caso la localizzazione assorbe la maggior parte delle indicazioni, ma alcuni intervistati indicano il personale quale punto di forza e la scarsa disponibilità di prodotti come debolezza.



Scheda 5. Farmacie Comunalì del municipio VI (6 farmacie)

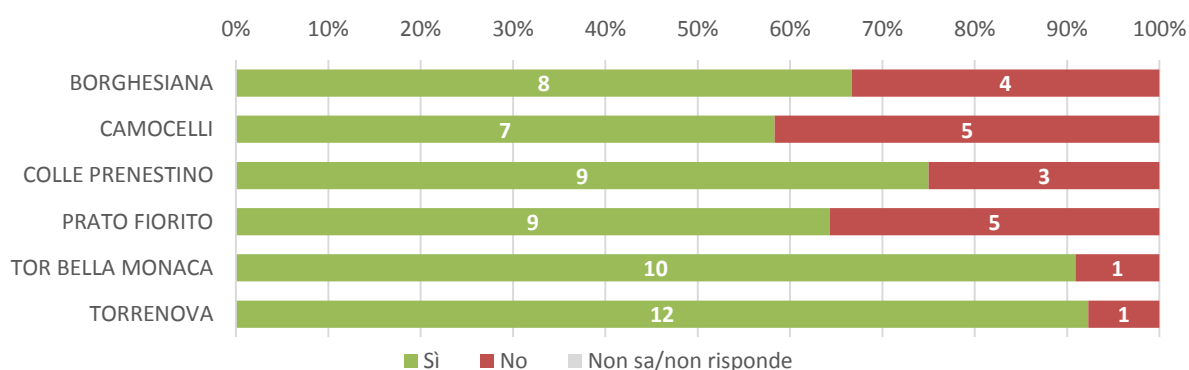
La consapevolezza della natura comunale dell'esercizio nel VI municipio è abbastanza diffusa, ma in maniera disomogenea fra le farmacie, fra cui emergono quelle di Tor Bella Monaca e Torrenova, caratterizzate anche da una maggiore rappresentanza dei clienti abituali (Tavole 46 e 47). Gli intervistati che sono a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori sono la metà del campione, ma diversamente distribuiti fra il massimo di Colle Prenestino e il minimo di Prato Fiorito (Tavola 48).

Tavola 46. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 74)



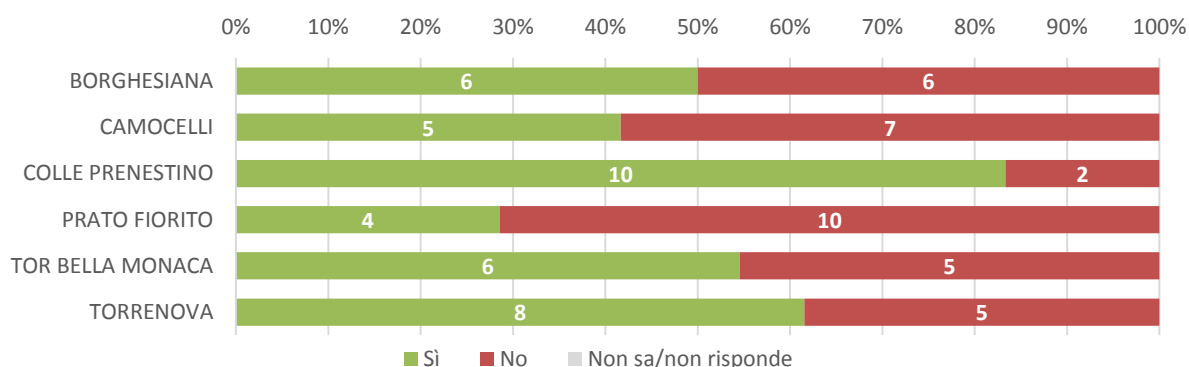
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 47. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 74)



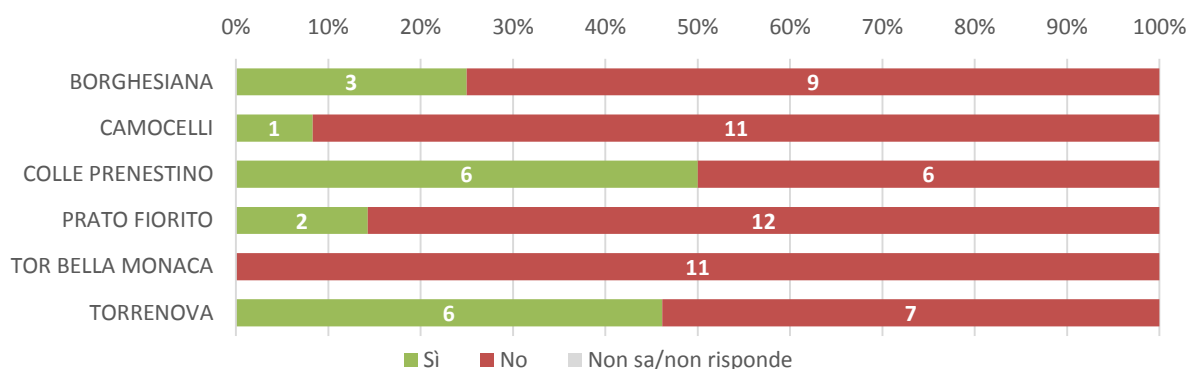
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 48. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 74)

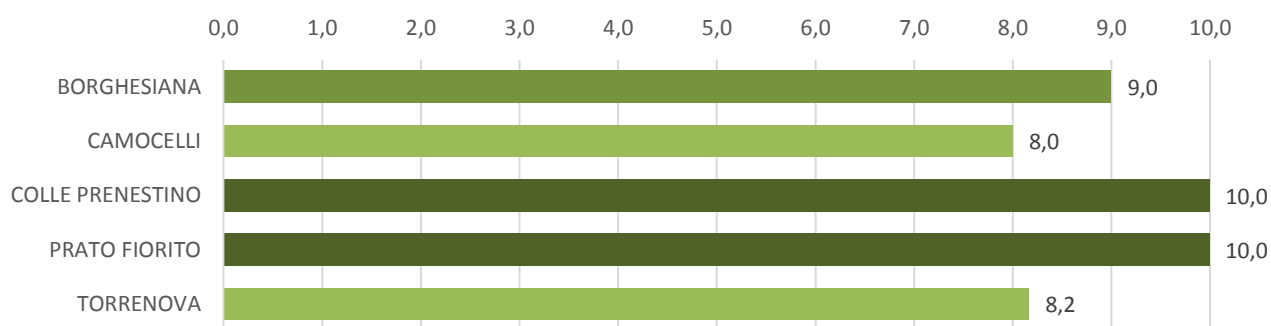


FONTE: ACOS 2022.



Tavola 49. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 74)

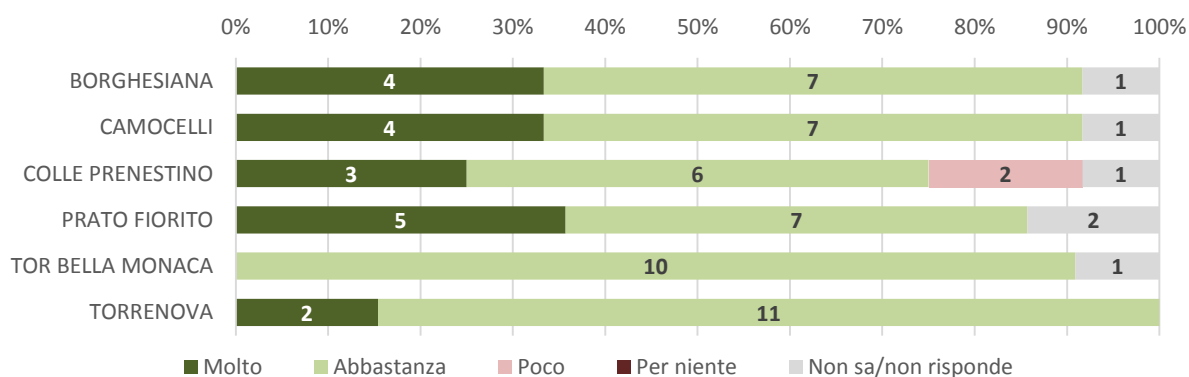
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 50. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 18)

FONTE: ACOS 2022.

I servizi ulteriori sono fruiti da un 24% del campione intervistato presso le farmacie del V municipio. Sono più numerosi a Colle Prenestino e a Torrenova, meno nelle altre sedi, mentre non sono presenti fra gli intervistati di Tor Bella Monaca (Tavola 49). Le valutazioni medie dei servizi ulteriori sono tutte soddisfacenti, con punte di eccellenza a Colle Prenestino e Prato Fiorito (Tavola 50).

Per quanto riguarda la soddisfazione complessiva, solo due utenti su 74 esprimono poca soddisfazione, mentre – al netto di 6 intervistati che non rispondono – tutti gli altri si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti, con una prevalenza di apprezzamenti tiepidi (Tavola 51)

Tavola 51. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 74)

FONTE: ACOS 2022.



Tenendo conto del fatto che in tutti e sei i casi la localizzazione è il fattore prevalente che definisce i clienti abituali e gli occasionali e che rappresenta anche un punto di forza per molti intervistati, di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole farmacie:

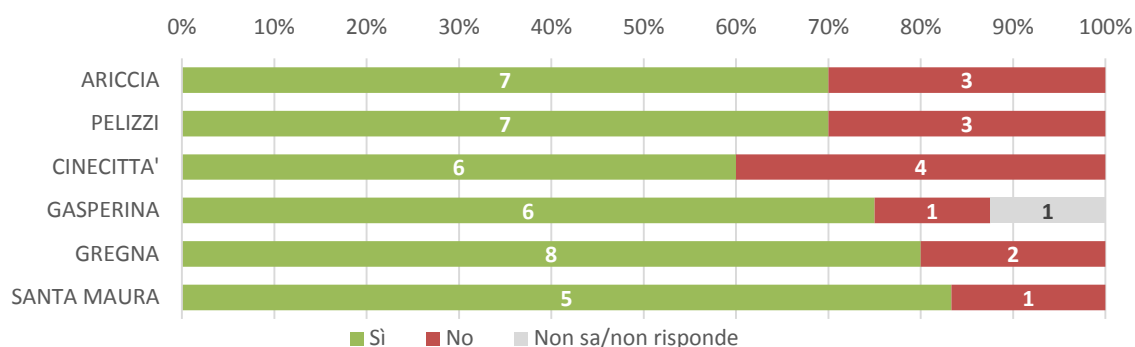
- Borghesiana:** il fattore della localizzazione emerge, come detto, sia in negativo (clientela occasionale, punti di debolezza), sia in positivo (clientela abituale, punti di forza). A parte qualche sporadico riferimento alla preparazione del personale o all'orario continuato (per i punti di forza) o alla scarsa disponibilità di prodotti (debolezza), dagli intervistati a Borghesiana non emergono altre indicazioni.
- Camocelli:** fra i punti di forza, oltre alla localizzazione, alcuni intervistati apprezzano il personale, l'apertura continuata e la disponibilità di prodotti. Non vengono invece rilevate criticità, né indicati altri suggerimenti se non la richiesta di estendere l'apertura anche alla notte.
- Colle Prenestino:** oltre alla localizzazione favorevole, il punto di forza principale riguarda la qualità del personale, ritenuto affidabile. Fra le debolezze solo due intervistati indicano le attese eccessive e la scarsa disponibilità di prodotti, argomenti che tornano fra i suggerimenti insieme alla richiesta di apertura notturna.
- Prato Fiorito:** anche a Prato Fiorito la localizzazione è fondamentale sotto tutti i punti di vista. La maggior parte degli utenti occasionali, tuttavia, afferma che di norma acquista in un'altra farmacia. Fra i punti di forza, emerge positivamente la fiducia nel personale, mentre fra le debolezze viene indicata ricorrentemente la scarsa disponibilità di farmaci e prodotti da banco. I suggerimenti si concentrano sulla maggiore disponibilità di prodotti e sulla richiesta di apertura notturna.
- Tor Bella Monaca:** posto che anche in questo caso la localizzazione assorbe la maggior parte delle indicazioni, un intervistato indica il personale quale punto di forza, mentre una metà indica la scarsa disponibilità di prodotti come debolezza. Di conseguenza, al netto di una metà del campione secondo cui alla farmacia non manca nulla, le richieste sono rivolte ad aumentare la disponibilità di prodotti e all'ampliamento della sede.
- Torrenova:** anche in questo caso la localizzazione definisce univocamente il campione fra clienti abituali ed occasionali; alcuni intervistati indicano il personale e l'orario di apertura continuato giorno e notte quale punto di forza. Punti di debolezza sono indicati solo da una minoranza degli intervistati e riguardano la disponibilità di prodotti e la lentezza del servizio. Alla domanda su cosa manca alla farmacia quasi tutti rispondono che non manca nulla, a parte un intervistato che chiede una maggiore disponibilità di farmaci e prodotti da banco.



Scheda 6. Farmacie Comunalì del municipio VII (6 farmacie)

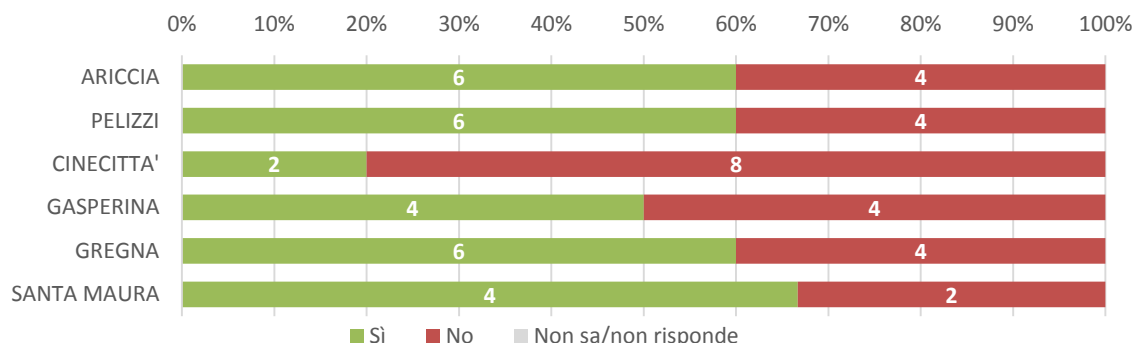
Nel VII municipio la maggioranza degli intervistati è consapevole della natura comunale dell'esercizio (Tavola 52), nonostante una metà sia solo clientela occasionale (Tavola 53). Nel dettaglio, gli abituali prevalgono leggermente presso le Farmacie di Santa Maura, Ariccia, Pelizzi e Gregna, sono la metà esatta a Gasperina e sono in minoranza a Cinecittà. Gli intervistati che sono a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori sono in media il 28% (Tavola 54), ma l'informazione è più diffusa a Cinecittà e Gasperina, mentre a Gregna e Santa Maura nessuno ne è certo; gli intervistati che non rispondono sui servizi ulteriori nel VII municipio sono infatti piuttosto numerosi (39%).

Tavola 52. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 54)



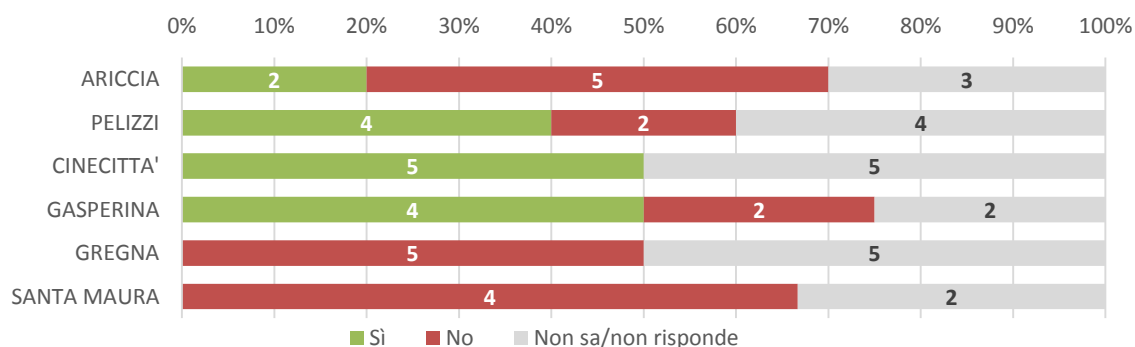
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 53. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 54)



FONTE: ACOS 2022.

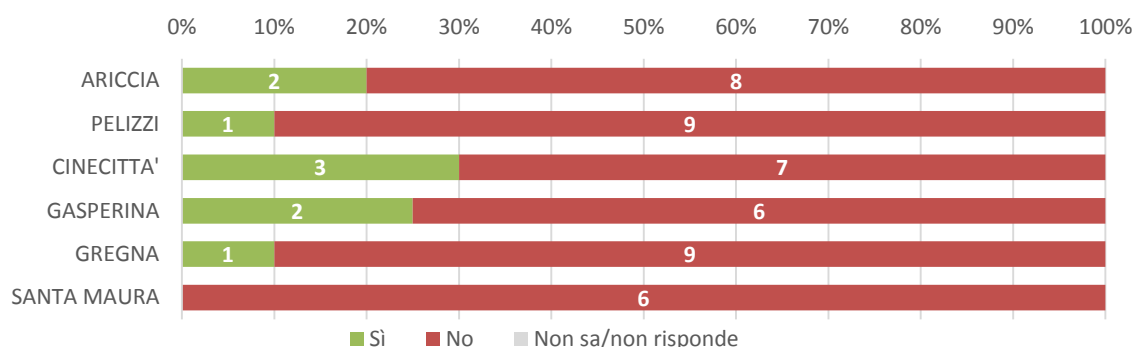
Tavola 54. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 54)



FONTE: ACOS 2022.

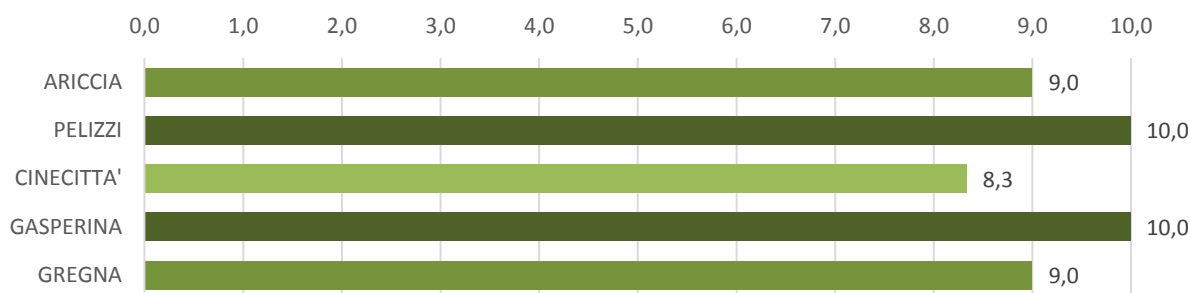


Tavola 55. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 54)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 56. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 9)

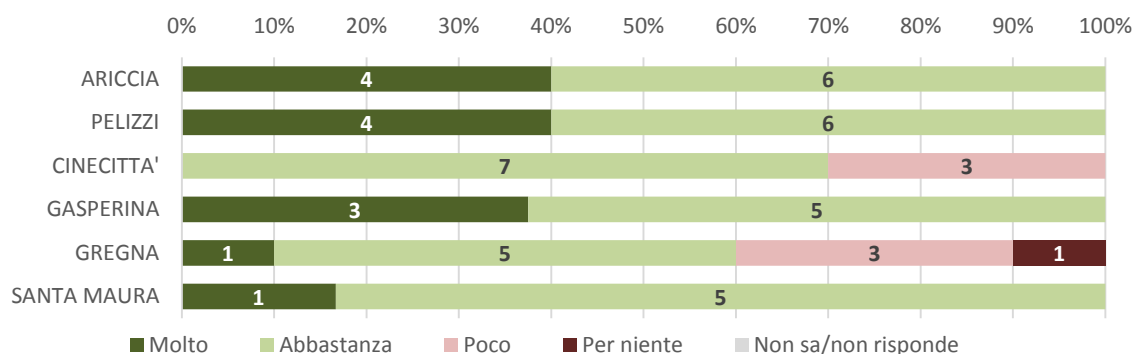


FONTE: ACOS 2022.

I clienti che fruiscono di servizi ulteriori sono 9 su 54 (17%), leggermente più numerosi a Cinecittà, non presenti a Santa Maura (Tavola 55); anche a Gregna – dove nessuno era pienamente consapevole dell'offerta di tali servizi – un utente dichiara di ricevere la misurazione della pressione. La valutazione media dei servizi aggiuntivi è più che soddisfacente, con punte di eccellenza presso Pelizzi e Gasperina (Tavola 56).

La Tavola 57 mostra il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati presso ogni singola farmacia. Prevalgono complessivamente gli intervistati soddisfatti, anche se si tratta soprattutto di una tiepida soddisfazione. I non soddisfatti sono comunque una minoranza (13%) e ricorrono solo a Cinecittà e a Gregna, dove si conta anche l'unico per niente soddisfatto.

Tavola 57. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 54)



FONTE: ACOS 2022.



In cinque delle sei farmacie del VII municipio la localizzazione è il fattore determinante che definisce i clienti abituali e gli occasionali; a Cinecittà (dove gli abituali sono solo due su dieci) prevalgono altre motivazioni. Di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole farmacie:

- Ariccia: mentre i clienti occasionali non si esprimono, gli abituali elencano vari punti di forza, in primis la convenienza e la disponibilità di prodotti, ma anche i servizi ulteriori offerti e la qualità del personale. La maggioranza non riscontra debolezze, anche se qualcuno sporadicamente si lamenta del personale e dell'orario non continuato. L'orario continuato/notturno ricorre anche fra le richieste degli utenti per migliorare il servizio, insieme all'esigenza di un presidio socio-sanitario e del servizio tamponi.
- Pelizzi: fra i punti di forza, gli intervistati apprezzano il personale, la disponibilità di prodotti e anche la rapidità nel reperimento dei prodotti ordinati. Viene segnalata un'unica debolezza, che si riscontra nella chiusura notturna: la richiesta di apertura notturna emerge infatti anche come unica esigenza espressa dagli utenti al fine di migliorare il servizio.
- Cinecittà: oltre alla localizzazione ritenuta sfavorevole rispetto ai propri spostamenti, altri motivi inducono la maggior parte degli intervistati a recarsi solo occasionalmente presso questa farmacia, principalmente il personale ritenuto poco disponibile e cortese e la scarsa disponibilità di prodotti. Al contrario, uno dei due clienti abituali la frequenta espressamente per i servizi aggiuntivi, l'altro per vicinanza a casa. I servizi aggiuntivi sono ritenuti dalla maggioranza il principale punto di forza, mentre fra i punti di debolezza ricorrono ancora la scarsa cortesia del personale e la scarsa disponibilità di prodotti, aspetti che si ritrovano anche nelle richieste di miglioramento del servizio, insieme a varie indicazioni per estendere il servizio alla notte.
- Gasperina: il ricorso abituale o occasionale a questa farmacia è determinato esclusivamente dal fattore localizzazione. Gli intervistati indicano vari punti di forza (il personale è preparato, è fornita di prodotti, offre servizi aggiuntivi, è conveniente), mentre uno solo si lamenta che a volte l'attesa può essere lunga. Fra le richieste per migliorare il servizio emerge solo l'esigenza di apertura notturna.
- Gregna: a parte le considerazioni rilevanti sulla localizzazione, per questa farmacia gli intervistati danno informazioni contrastanti. La disponibilità di farmaci e la qualità del personale ricorrono infatti sia fra i punti di forza che fra quelli di debolezza. Varie sono le richieste per migliorare il servizio, dalle offerte promozionali, alla maggiore disponibilità di prodotti; per i servizi aggiuntivi, viene chiesto di ripristinare l'assistenza per la prenotazione presso le ASL e di estendere a tutti la consegna gratuita dei farmaci a domicilio; inoltre, si chiede l'apertura notturna.
- Santa Maura: il personale emerge come principale punto di forza. Non vengono rilevati punti di debolezza, ma fra le richieste per migliorare il servizio ricorrono offerte promozionali, maggiore disponibilità di prodotti, assistenza per prenotazioni ASL ed estensione dell'orario di apertura alla notte.

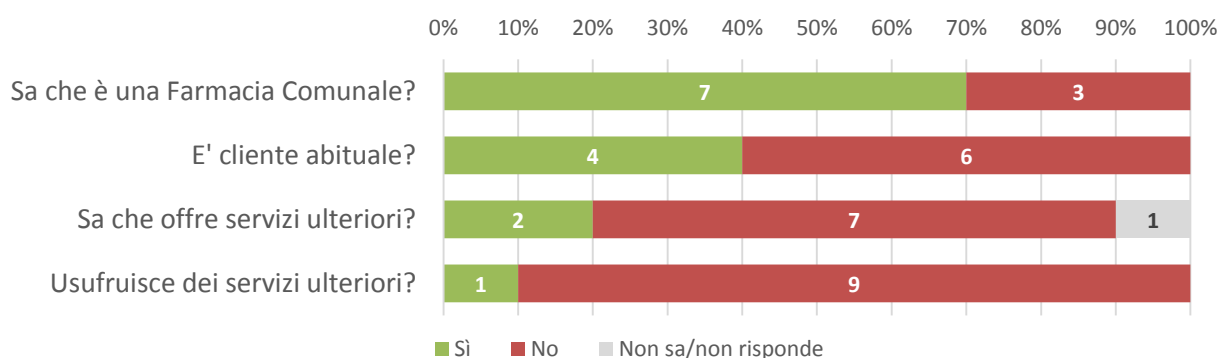


Scheda 7. Farmacie Comunalì del municipio VIII (1 farmacia)

L'unica Farmacia Comunale presente nel territorio dell'VIII municipio è quella di Annunziatella, il cui esercizio comunale è abbastanza noto agli utenti intervistati. Su 10 intervistati, 4 sono clienti abituali e 2 sono a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori, sebbene solo uno ne abbia fatto uso (Tavola 58). La valutazione del servizio (tampone diagnostico covid-19) da parte dell'utente non supera la piena sufficienza (Tavola 59). La soddisfazione complessiva espressa è la più negativa rispetto a tutte le Farmacie Comunalì, con una prevalenza di intervistati insoddisfatti, di cui uno per niente soddisfatto (Tavola 60).

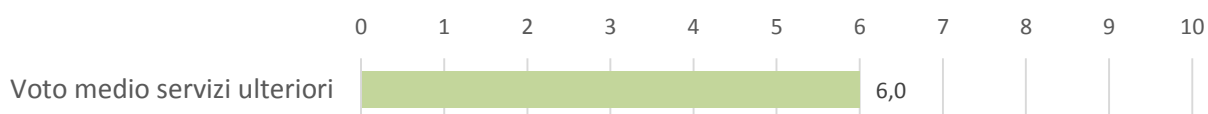
Annunziatella viene frequentata solo in quanto farmacia di zona, i clienti intervistati non indicano alcun punto di forza, mentre fra le debolezze elencano attese lunghe, personale scostante e poco disponibile, scarsa disponibilità di prodotti. Molti e vari i suggerimenti per migliorare il servizio, dalla scontistica all'incremento della varietà di prodotti in sede, assistenza per prenotazioni ASL e apertura notturna, oltre alla richiesta di maggiore cortesia da parte del personale.

Tavola 58. Conoscenza e utilizzo dei servizi della Farmacia Comunale Annunziatella (base: 10)



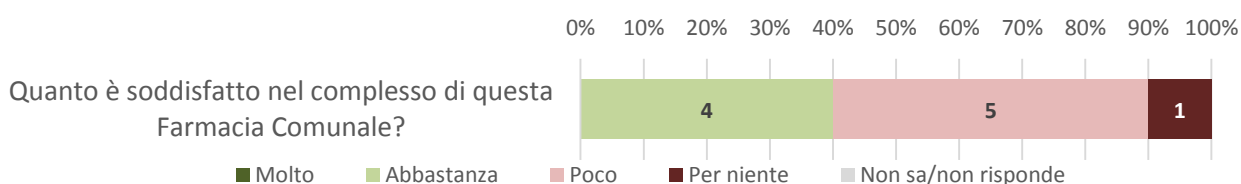
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 59. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 1)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 60. Soddisfazione complessiva espressa per la Farmacia Comunale (base: 10)



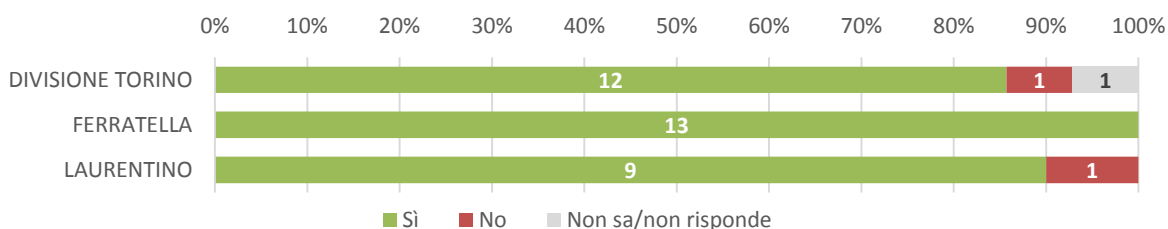
FONTE: ACOS 2022.



Scheda 8. Farmacie Comunalì del municipio IX (3 farmacie)

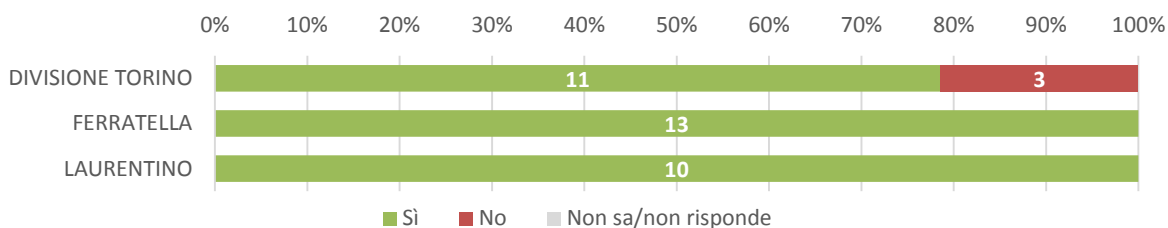
Le tre Farmacie Comunalì del municipio IX sono caratterizzate da una buona consapevolezza della natura comunale dell'esercizio (Tavola 61). Gli intervistati sono prevalentemente clienti abituali, tanto che una minoranza di occasionali ricorre solo presso Divisione Torino (Tavola 62). La maggioranza degli intervistati è a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori (57%; Tavola 63) e poco meno della metà ne usufruisce (46%; Tavola 64), esprimendo voti soddisfacenti, ma non eccellenti (Tavola 65).

Tavola 61. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 37)



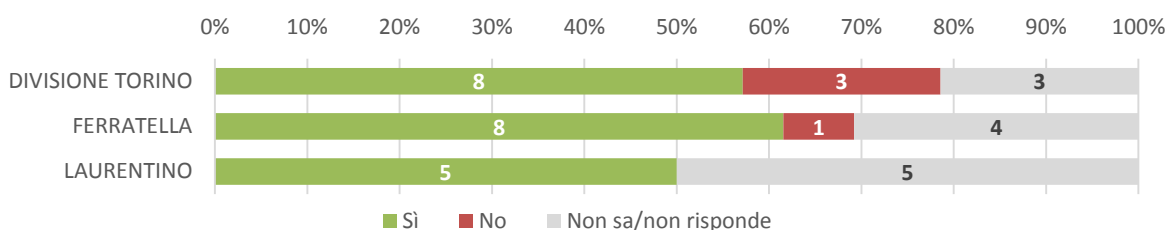
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 62. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 37)



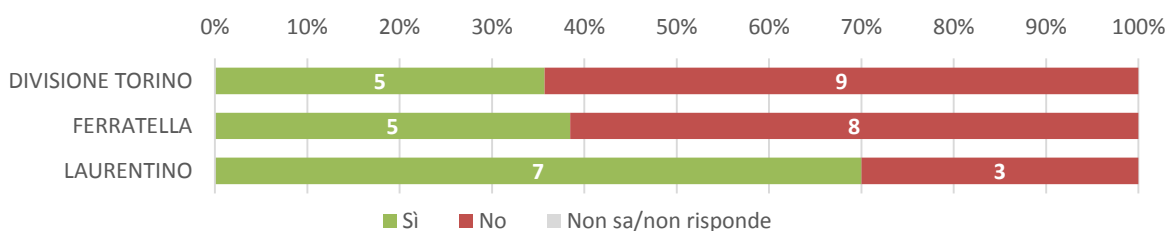
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 63. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 37)



FONTE: ACOS 2022.

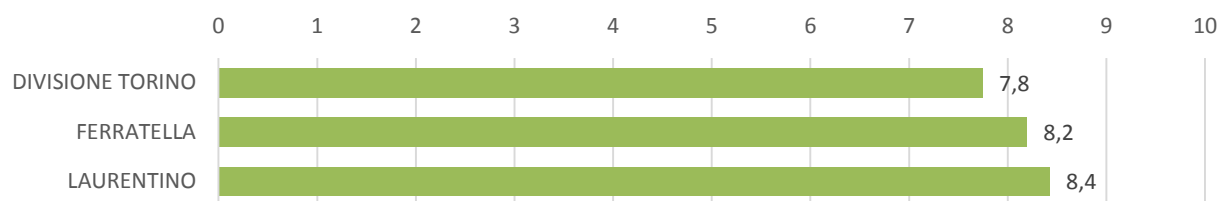
Tavola 64. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 37)



FONTE: ACOS 2022.

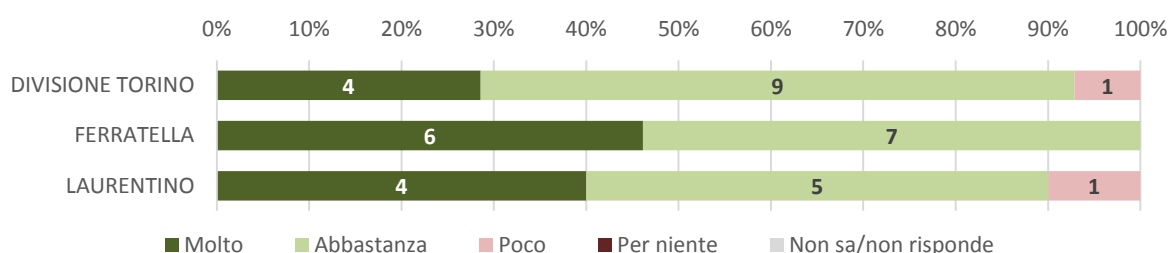


Tavola 65. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 17)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 66. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 37)



FONTE: ACOS 2022.

La soddisfazione overall è molto buona – superiore al 90% per Divisione Torino e Laurentino, 100% per Ferratella – con buone percentuali di utenti molto soddisfatti e solo 2 poco soddisfatti su 37 (Tavola 66).

La localizzazione della farmacia è il fattore determinante per i clienti abituali intervistati; i pochi occasionali di Divisione Torino sono clienti altrove e uno sostiene che è poco visibile. Tenendo conto di questo, di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole sedi:

Divisione Torino: quasi due terzi degli intervistati affermano che il punto di forza della farmacia è la preparazione e la disponibilità del personale, ma sono apprezzati anche i servizi aggiuntivi. A fronte di una larga maggioranza che non trova debolezze, alcuni indicano la scarsa disponibilità di farmaci e la necessità di ordinare, mentre uno trova che sia costosa. Per migliorare il servizio, primeggia l'apertura notturna, seguita dalla richiesta di offerte promozionali e di ulteriori servizi aggiuntivi, fra cui tamponi, consegna farmaci a domicilio, assistenza per prenotazioni ASL.

Ferratella: a parte la localizzazione apprezzata vicino casa, fra i punti di forza gli intervistati indicano compatti il personale, mentre la sola debolezza sporadicamente riscontrata è la scarsa disponibilità di farmaci e la necessità di ordinare, unico aspetto su cui si dovrebbe puntare per migliorare il servizio.

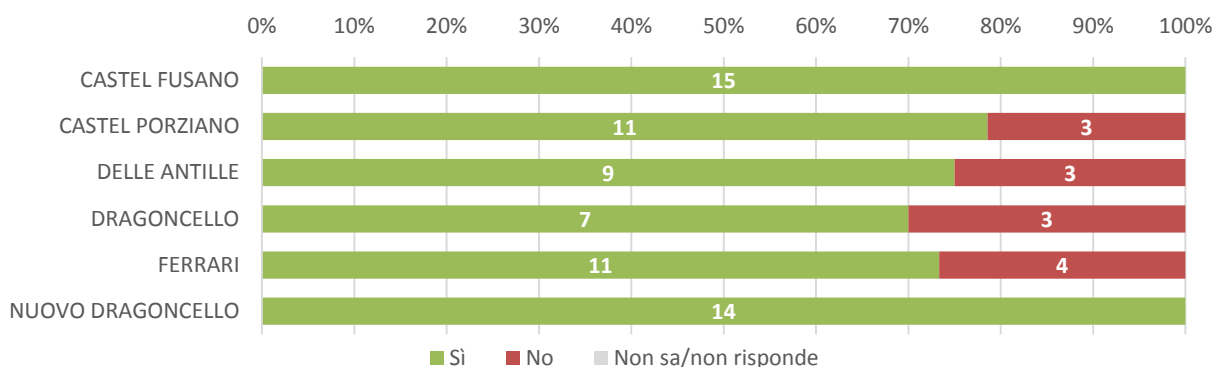
Laurentino: fra i punti di forza, gli intervistati apprezzano soprattutto il personale, ma anche l'offerta di servizi aggiuntivi. Anche in questo caso, la sola debolezza sporadicamente riscontrata è la scarsa disponibilità di farmaci e la necessità di ordinare, unico aspetto su cui si dovrebbe lavorare per migliorare il servizio.



Scheda 9. Farmacie Comunalì del municipio X (6 farmacie)

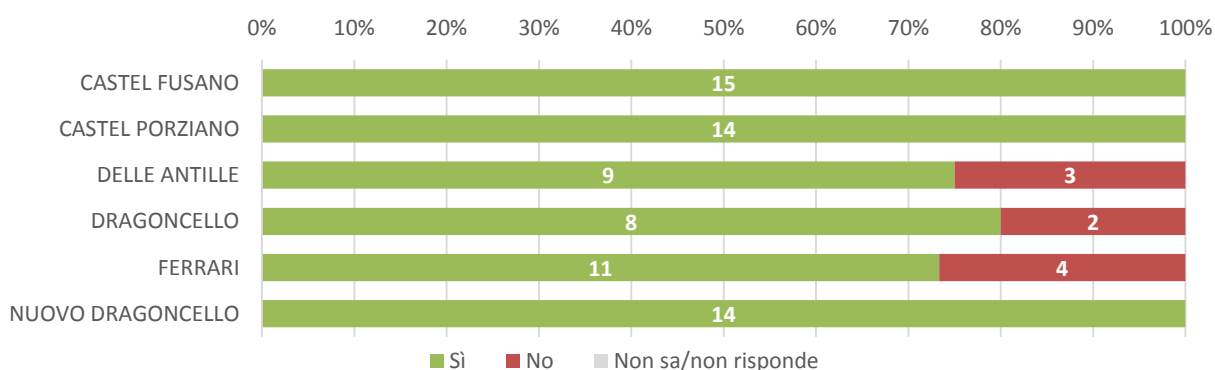
Le sei Farmacie Comunalì del municipio X registrano una buona consapevolezza della natura comunale dell'esercizio da parte degli utenti (Tavola 67). D'altra parte, gli intervistati sono prevalentemente clienti abituali, con una minoranza di occasionali concentrati presso le sedi Delle Antille, Dragoncello e Ferrari (Tavola 68). Il 55% degli intervistati è a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori (Tavola 69) e il 30% ne usufruisce (Tavola 70).

Tavola 67. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 80)



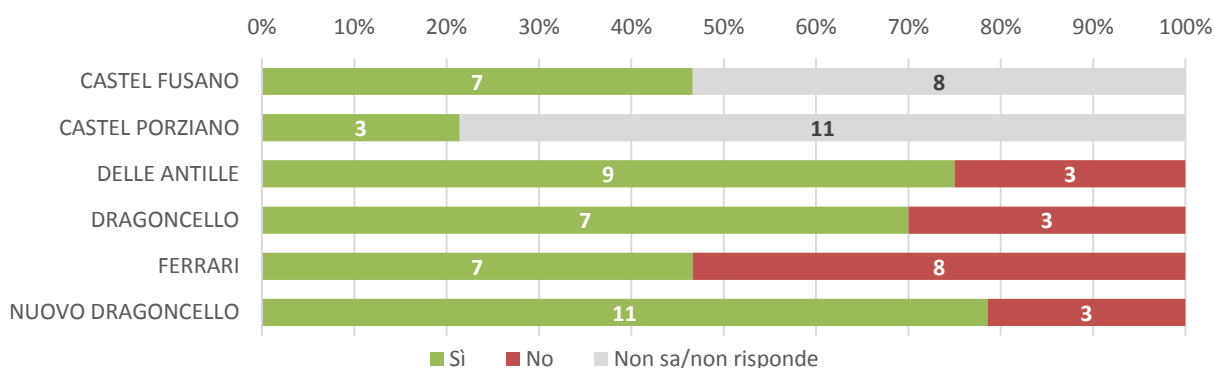
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 68. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 80)



FONTE: ACOS 2022.

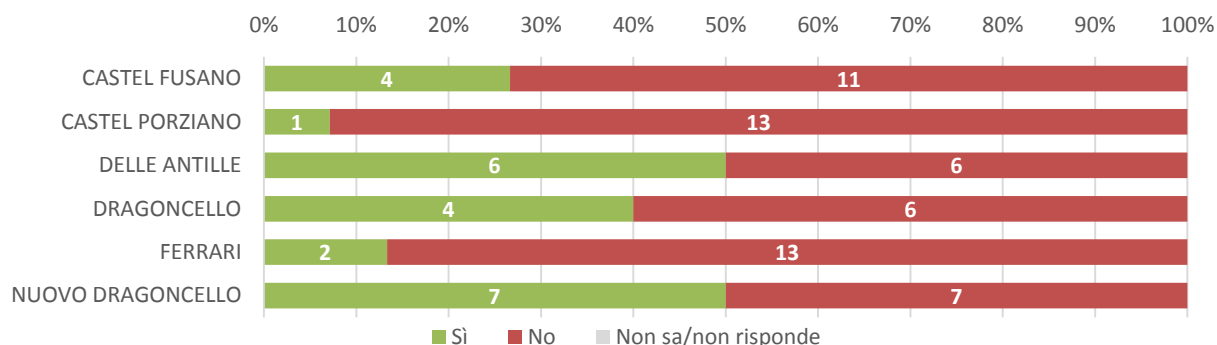
Tavola 69. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 80)



FONTE: ACOS 2022.

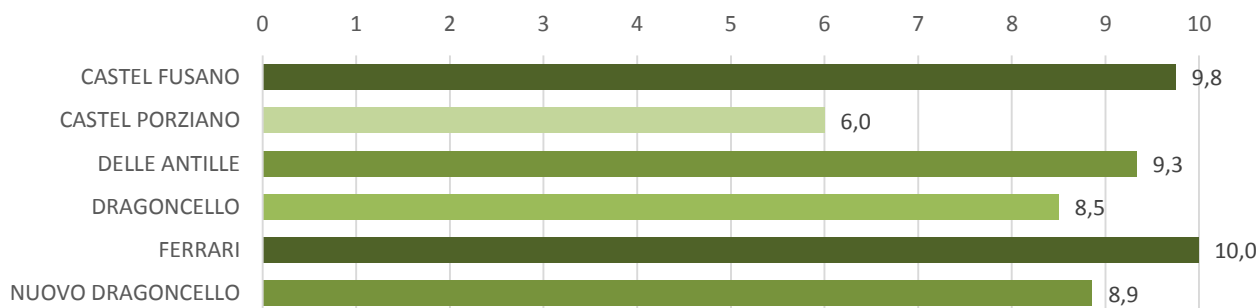


Tavola 70. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 80)



Fonte: ACOS 2022.

Tavola 71. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 19)

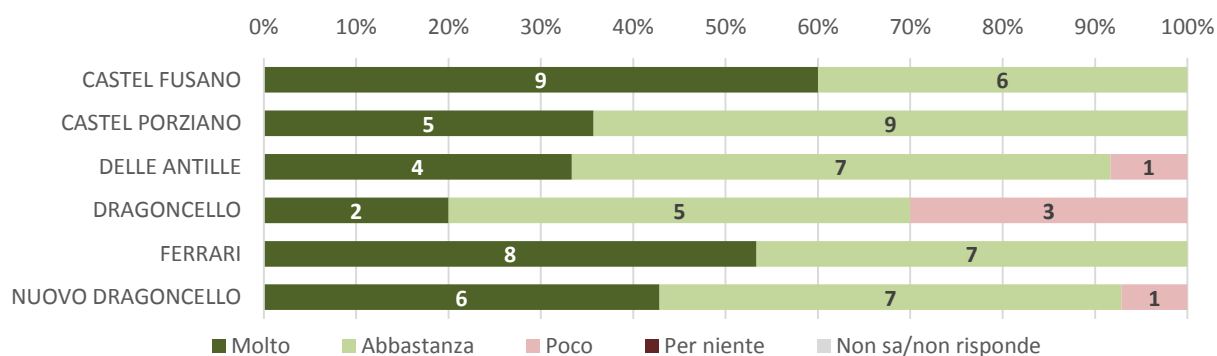


Fonte: ACOS 2022.

La Tavola 71 mostra i voti medi dei clienti che hanno fruito dei servizi ulteriori offerti dalle farmacie, da cui emerge un quadro positivo ma differenziato: dal 6 espresso dall'unico utente del servizio di screening erogato presso la sede di Castel Porziano, ai voti più elevati per le sedi di Dragoncello e Nuovo Dragoncello, fino alle eccellenze premiate dai numerosi fruitori dei servizi erogati alle sedi Delle Antille, Castel Fusano e soprattutto Ferrari.

L'apprezzamento emerge anche dal livello di soddisfazione complessiva per le farmacie (Tavola 72), che vede una prevalenza di clienti molto o abbastanza soddisfatti (rispettivamente il 43% e il 51%) e solo 5 clienti poco soddisfatti su 80 (con una concentrazione di 3 su Dragoncello).

Tavola 72. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 80)



Fonte: ACOS 2022.



La localizzazione è il fattore prevalente che definisce i clienti abituali delle Farmacie Comunali del X municipio; alcuni dei pochi occasionali dichiarano di preferire altre farmacie per la maggiore disponibilità di prodotti e le migliori condizioni economiche. Di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole sedi:

Castel Fusano: i punti di forza che raccolgono più indicazioni sono nell'ordine la qualità del personale e l'orario continuato anche di notte. La maggioranza degli intervistati non trova criticità, ma alcuni indicano l'aspetto della disponibilità di prodotti quale unica debolezza su cui investire per migliorare il servizio.

Castel Porziano: la cortesia, la preparazione del personale e la rapidità del servizio sono i principali punti di forza, mentre la scarsa disponibilità di prodotti e la necessità di ordinare rappresentano l'unica debolezza. Fra i suggerimenti per migliorare il servizio, quest'ultimo aspetto riceve più indicazioni, ma alcuni intervistati gradirebbero anche offerte promozionali e consegna dei farmaci a domicilio gratuita per tutti, assistenza per le prenotazioni presso le ASL, un presidio socio-sanitario e l'apertura notturna.

Delle Antille: fra i punti di forza, la maggioranza indica il personale, ma anche la varia offerta di prodotti e servizi aggiuntivi. Sebbene il personale sia apprezzato dai più, in molti dichiarano che l'unica debolezza sta nella carenza del personale e quindi nelle frequenti lunghe attese. Ne segue che il suggerimento più ricorrente è quello di aumentare il personale, ma anche di ripristinare l'orario notturno.

Dragoncello: la maggioranza degli intervistati ritiene che la localizzazione vicino casa sia il principale punto di forza della farmacia, ma alcuni si riferiscono invece al personale e alla varietà e convenienza dei prodotti offerti. Questi stessi ultimi aspetti sono però indicati da altri quale punto di debolezza del servizio, la cui qualità secondo un utente è diminuita. Per migliorare il servizio viene richiesta maggiore disponibilità di prodotti e l'apertura notturna.

Ferrari: il principale punto di forza della farmacia è il personale (disponibile, cortese e preparato), ma viene apprezzata anche la disponibilità di prodotti e servizi. La maggioranza degli intervistati non riscontra debolezze, sebbene alcuni si lamentino di dover ordinare spesso i farmaci, delle lunghe attese nelle ore di punta e dei prezzi troppo alti. Per migliorare il servizio, apprezzerebbero quindi maggiori sconti e più disponibilità di prodotti; un utente desidererebbe l'apertura notturna.

Nuovo Dragoncello: i punti di forza, oltre alla localizzazione comoda, sono il personale e i servizi aggiuntivi, mentre la principale debolezza è la scarsa disponibilità di farmaci e quindi la necessità di ordinare; un cliente si lamenta anche della lentezza del servizio. Fra le richieste per migliorare il servizio, oltre ad aumentare la disponibilità e la varietà di farmaci e prodotti, anche l'estensione dell'orario alla notte.

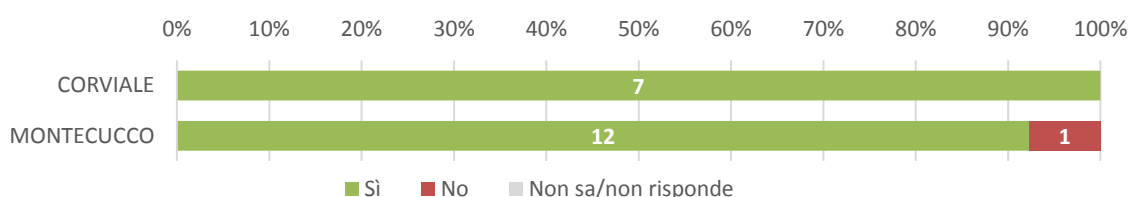


Scheda 10. Farmacie Comunalì del municipio XI (2 farmacie)

La consapevolezza della natura comunale dell'esercizio con riferimento alle due farmacie dell'XI municipio è molto elevata (Tavola 73), anche perché la quasi totalità del campione intervistato si professa cliente abituale (Tavola 74).

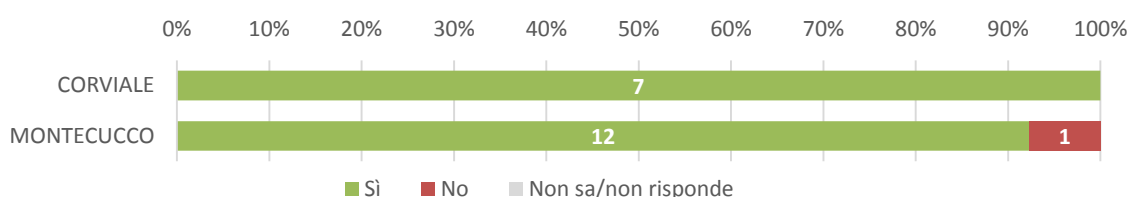
Nonostante la consuetudine, la conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori è però molto più limitata, interessando solo 8 intervistati su 20 (Tavola 75); i fruitori dei servizi aggiuntivi sono ancora di meno (4 su 20; Tavola 76) ed esprimono una valutazione buona, ma non eccellente (Tavola 77).

Tavola 73. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 20)



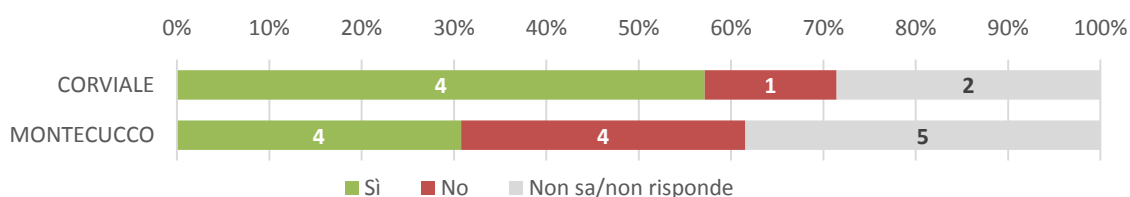
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 74. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 20)



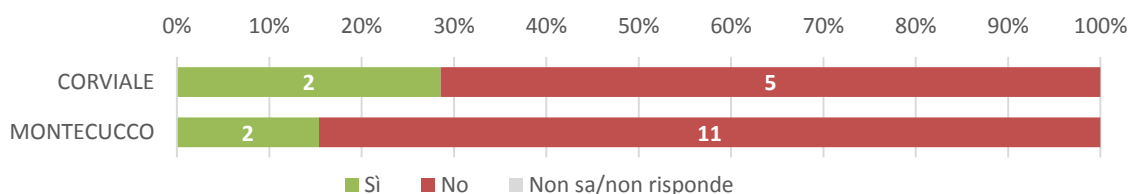
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 75. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 20)



FONTE: ACOS 2022.

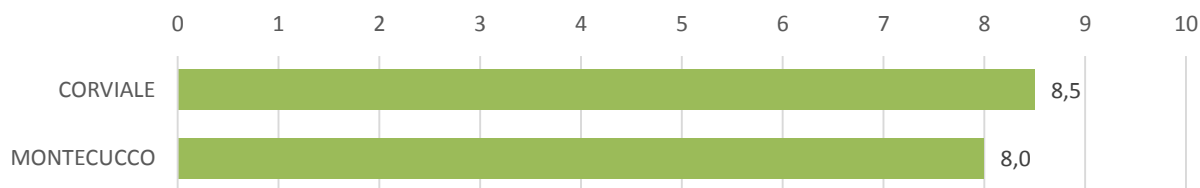
Tavola 76. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 20)



FONTE: ACOS 2022.

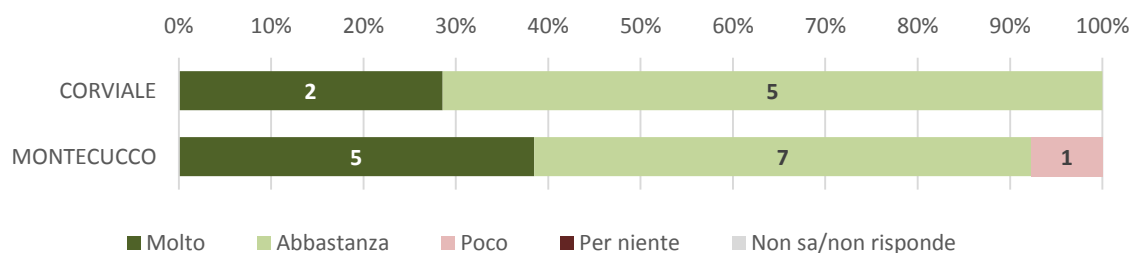


Tavola 77. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 4)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 78. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 20)



FONTE: ACOS 2022.

La soddisfazione complessiva è invece elevata, con una prevalenza di clienti abbastanza soddisfatti, un 35% di molto soddisfatti e solo un intervistato poco soddisfatto su 20.

La localizzazione è il fattore prevalente di affezione e il principale punto di forza per i clienti abituali delle due Farmacie Comunalì dell'XI municipio, anche se alcuni dichiarano di frequentarle perché offrono prodotti e servizi adeguati alle proprie esigenze. Di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole farmacie:

Corviale: oltre alla localizzazione comoda, due utenti indicano il personale quale principale punto di forza. La maggioranza degli intervistati non riscontra debolezze, se non uno che si lamenta della lentezza del servizio, per cui suggerisce di aumentare il personale. Per il resto, non si registra alcun suggerimento o desiderio ulteriore.

Montecucco: la cortesia, la preparazione del personale e la rapidità del servizio ricevono diversi apprezzamenti come principale punto di forza di questa farmacia. La maggioranza non trova debolezze, ma alcuni si lamentano della frequente necessità di ordinare i prodotti, del personale sottodimensionato e dei prezzi troppo alti. Fra le azioni ritenute necessarie a migliorare il servizio, l'ampliamento della disponibilità immediata di farmaci e prodotti e ben tre indicazioni che suggeriscono di ingrandire e ristrutturare la sede.

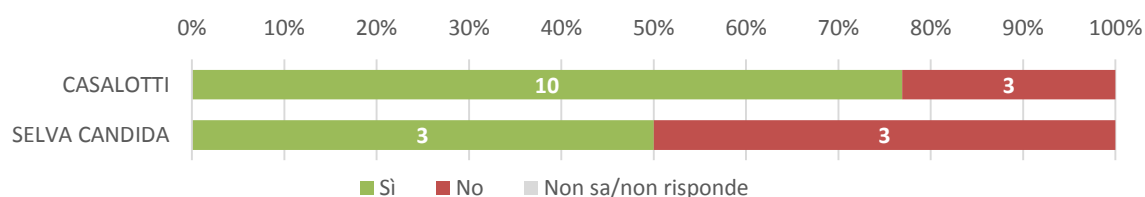


Scheda 11. Farmacie Comunalì del municipio XIII (2 farmacie)

La consapevolezza media della natura comunale dell'esercizio con riferimento alle due farmacie del XIII municipio è abbastanza elevata (68%), con un forte contributo della sede di Casalotti (Tavola 79). Una analoga maggioranza del campione intervistato si dichiara inoltre cliente abituale, ma con una distribuzione opposta fra le due sedi (Tavola 80).

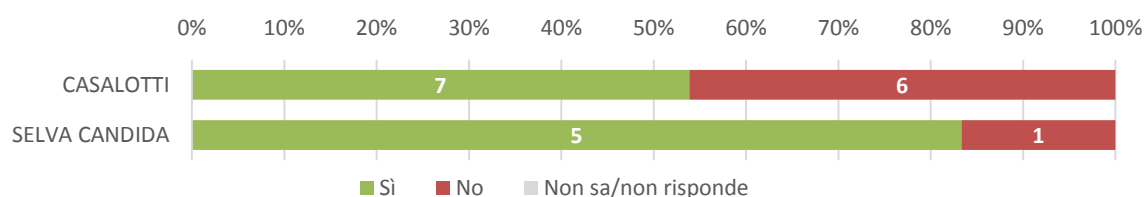
La conoscenza e la fruizione dell'offerta di servizi ulteriori sono invece molto limitate, interessando solo 4 intervistati su 19 (Tavole 81 e 82). I fruitori, inoltre, sono tutti concentrati nella sede di Casalotti ed esprimono all'unanimità una valutazione eccellente (Tavola 83).

Tavola 79. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 19)



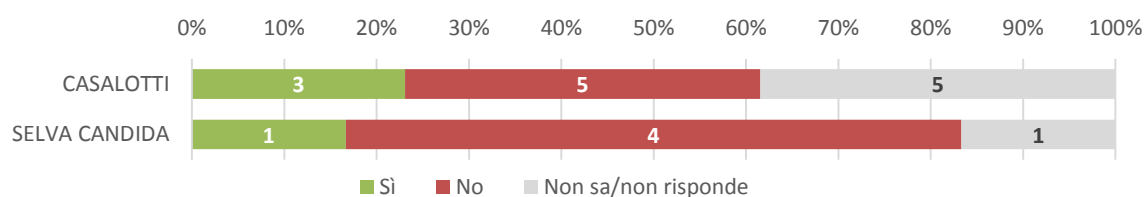
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 80. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 19)



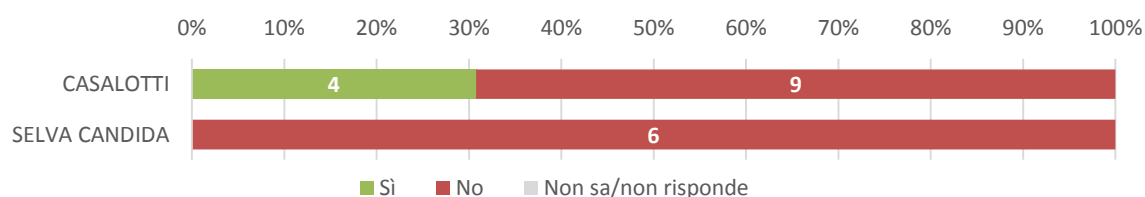
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 81. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 19)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 82. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 19)



FONTE: ACOS 2022.

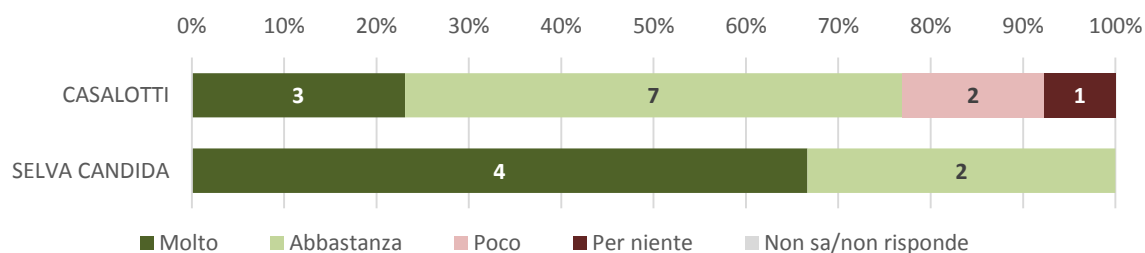


Tavola 83. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 4)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 84. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 19)



FONTE: ACOS 2022.

La soddisfazione overall espressa dai clienti vede un ottimo livello per Selva Candida (con una prevalenza di alta soddisfazione) e un buon livello per Casalotti, con una prevalenza di abbastanza soddisfatti e un'equivalenza fra i molto soddisfatti e i poco/per niente soddisfatti (Tavola 84).

La definizione del carattere abituale o occasionale della frequentazione delle farmacie del XIII municipio è differente: per Casalotti, gli occasionali affermano che la sede è difficilmente raggiungibile e che trovano difficoltà di parcheggio; a Selva Candida domina la localizzazione rispetto all'abitazione. Di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole sedi:

Casalotti: il punto di forza indicato da 8 intervistati su 13 è che la farmacia è sempre aperta, ma alcuni apprezzano prevalentemente il personale. Sebbene la maggioranza non rilevi debolezze, qualche critica viene sollevata proprio sulla necessità di ordinare i prodotti, sulla difficoltà di parcheggio e sul personale, ritenuto da alcuni poco cortese, al punto che lo stesso aspetto è l'unico che ricorre fra le richieste dei clienti per migliorare il servizio.

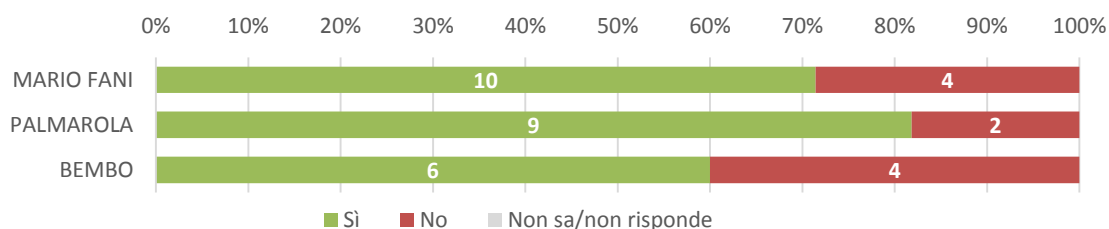
Selva Candida: i punti di forza sono il personale, preparato e rapido nel servire, e la posizione. Nessuno degli intervistati rileva punti di debolezza, sebbene alcuni esprimano suggerimenti per migliorare il servizio, fra cui aumentare il numero di prodotti immediatamente disponibili, migliorare l'accoglienza e introdurre il servizio dei tamponi per la diagnostica anticovid. Viene anche in questo caso segnalata la difficoltà del parcheggio.



Scheda 12. Farmacie Comunalì del municipio XIV (3 farmacie)

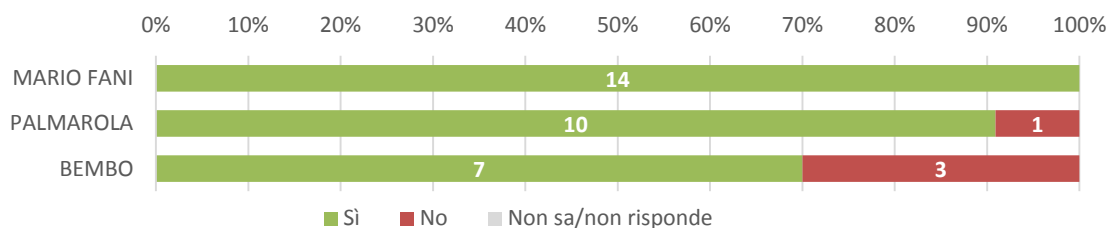
Gli intervistati presso le tre Farmacie Comunalì del municipio XIV sono abbastanza consapevoli della natura comunale dell'esercizio (Tavola 85). Gli intervistati sono prevalentemente clienti abituali, tanto che una minoranza di occasionali ricorre presso le sedi Bembo e, solo marginalmente, Palmarola (Tavola 86). Solo una minoranza degli intervistati è a conoscenza dell'offerta di servizi ulteriori (20%; Tavola 87) e solo 2 su 35 ne fanno uso (solo presso la sede Palmarola; Tavola 88), esprimendo solo voti eccellenti (Tavola 89).

Tavola 85. Sa che questa farmacia è una Farmacia Comunale? (base: 35)



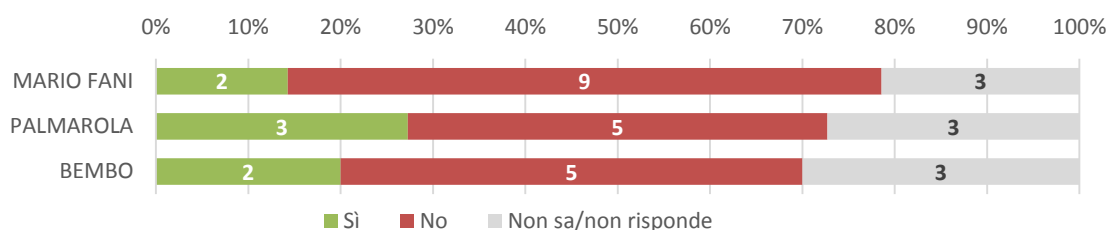
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 86. È cliente abituale di questa Farmacia Comunale? (base: 35)



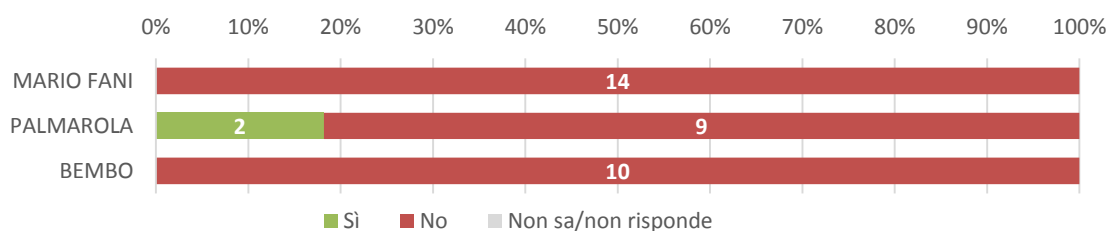
FONTE: ACOS 2022.

Tavola 87. Che lei sappia, oltre alla vendita di farmaci e prodotti, questa Farmacia Comunale offre servizi ulteriori alla clientela? (base: 35)



FONTE: ACOS 2022.

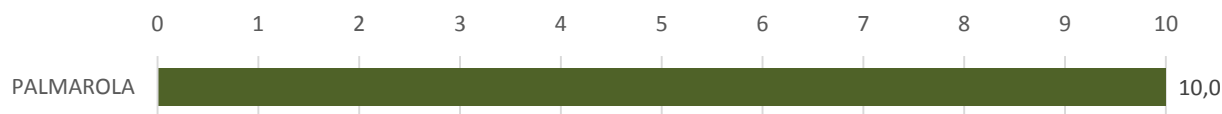
Tavola 88. Usufruisce di alcuni servizi ulteriori oltre all'acquisto farmaci? (base: 35)



FONTE: ACOS 2022.

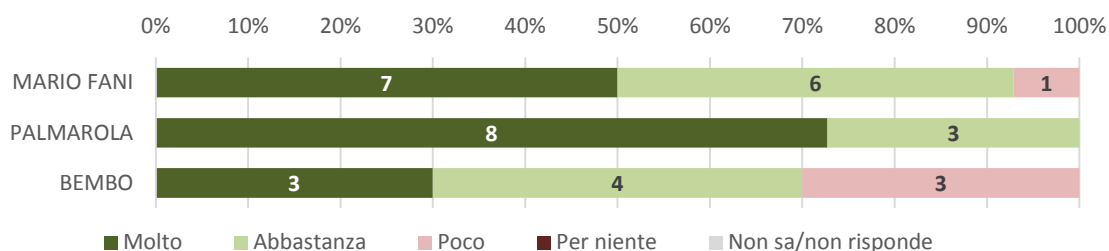


Tavola 89. In una scala da 0 a 10, come valuta i servizi ulteriori offerti da questa Farmacia Comunale? (base: 2)



FONTE: ACOS 2022.

Tavola 90. Quanto è soddisfatto complessivamente di questa Farmacia Comunale? (base: 35)



FONTE: ACOS 2022.

Per quanto riguarda la soddisfazione overall, il riscontro è in generale positivo per tutte le Farmacie Comunali del XIV municipio, ma la situazione si presenta differenziata per le tre sedi (Tavola 90): ricorre l'ottimo apprezzamento per la Farmacia Palmarola, che vede solo utenti soddisfatti con prevalenza di quelli molto soddisfatti; Mario Fani registra un livello di soddisfazione superiore al 90%, sempre con prevalenza di utenti molto soddisfatti, a fronte di un solo intervistato poco soddisfatto; presso la sede Bembo invece, sebbene la maggioranza sia complessivamente soddisfatta, si contano 3 intervistati poco soddisfatti.

La localizzazione della farmacia è il fattore determinante per i clienti abituali intervistati e ricorre anche come principale punto di forza per le sedi Mario Fani e Bembo. Tenendo conto di questo, di seguito si evidenziano le caratteristiche emerse per le singole sedi:

- Mario Fani:** al punto di forza della localizzazione, si aggiunge quello della facilità di parcheggio; alcuni intervistati apprezzano però anche la qualità del personale, nonostante qualcuno ritenga che l'organico sia sottodimensionato. Fra i punti di debolezza emerge l'insufficiente disponibilità di farmaci e la frequente necessità di ordinare. Fra gli spunti per migliorare il servizio emergono quindi l'aumento dei prodotti immediatamente disponibili e del personale.
- Palmarola:** il personale è indicato dalla maggioranza degli intervistati quale principale punto di forza. Pochi clienti indicano punti di debolezza, fra cui ricorre solo il servizio un po' lento. La richiesta più ricorrente per migliorare il servizio è l'apertura notturna, oltre all'esecuzione dei tamponi diagnostici anticovid.
- Bembo:** fra i punti di forza, ricorre soprattutto l'accessibilità in termini di localizzazione, mentre sulla cortesia del personale si raccolgono punti di vista discordanti. La debolezza principale riguarda la necessità di ordinare per carenza di farmaci a disponibilità immediata. Le richieste per migliorare il servizio riguardano quindi soprattutto maggiore disponibilità di prodotti in sede, ma anche l'esecuzione di tamponi diagnostici anticovid.



APPENDICE 2. Servizi aggiuntivi erogati nel 2022 dalle singole Farmacie Comunalì

Municipio	Farmacie Comunalì	Prenotazioni presso le ASL	Servizio tamponi	Equipe sociale	Segretariato sociale	Supporto psicologico	Teleassistenza	Consegna farmaci a domicilio	Servizio vaccinazione covid-19
I	PONTE VITTORIO		SI						
III	BORGATA FIDENE								
	CASTEL GIUBILEO								
	CECCHINA II								
	LA CINQUINA	SI							
	TUFELLO-VIGNE NUOVE	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	VAL MELAINA - M. RES.								
IV	COLLI ANIENE-GOTTIFREDI	SI	SI						
	FERONIA	SI							
	FORTE TIBURTINO	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	MESSI D'ORO		SI						
V	CASILINO 23-ISOLA LIRI								
	DELLE PALME	SI	SI						
	PRIMAVERA			SI	SI	SI	SI	SI	
	TOR SAPIENZA-RUCELLAI	SI	SI						
	TOR TRE TESTE-BUTTARELLI								
VI	BORGHESIANA III	SI	SI						
	CAMOCELLI	SI	SI						
	COLLE PRENESTINO	SI							
	PRATO FIORITO	SI							
	TOR BELLA MONACA								SI
	TORRACCIO DI TORRENOVA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
VII	ARICCIA-COLLI ALBANI								
	BRUNO PELIZZI	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	CINECITTÀ EST		SI						
	GASPERINA	SI	SI						
	GREGNA S. ANDREA	SI							
	SANTA MAURA								
VIII	ANNUNZIATELLA II		SI						
IX	DIVISIONE TORINO								
	FERRATELLA	SI							
	LAURENTINO	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
X	CASTEL FUSANO	SI							
	CASTEL PORZIANO								
	DELLE ANTILLE	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
	DRAGONCELLO	SI							
	ERMANNOWOLF FERRARI	SI							
	NUOVO DRAGONCELLO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
XI	CORVIALE-POGGIO VERDE								
	MONTECUCCO								
XIII	CASALOTTI II								
	SELVA CANDIDA								
XIV	MARIO FANI								
	PALMAROLA	SI		SI	SI	SI	SI	SI	
	PIETRO BEMBO								
TOTALE		23	13	9	9	9	9	9	1

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DELL'AZIENDA FARMASOCIOSANITARIA CAPITOLINA FARMACAP, 2022.

