

Farmacia Comunale di Portico di Caserta srl  
Via Nocelle 1-a 81050- Portico di Caserta (CE)  
Cod Fisc e P.I. 04149400618

Al Sindaco del Comune di Portico di Caserta  
Al segretario generale del Comune di Portico di Caserta  
Al responsabile dell'ufficio degli affari generali

OGGETTO: Relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza anno 2019

INTRODUZIONE:

L'indagine di soddisfazione dell'utenza relativa al servizio della Farmacia Comunale di Portico di Caserta srl, è stata svolta attraverso un accurato lavoro e di sperimentazione dei cittadini inerente all'anno 2018.

L'obbiettivo è stato quello di soddisfare gli utenti e le loro specifiche esigenze e di orientare l'indagini sui bisogni effettivi dei cittadini.

LE FASI PER LA REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE ( ATTIVITA' MIGLIORATIVE ):

- Introduzione di pagamento del sistema CUP gratuito per la fidelizzazione della clientela,
- Inserimento alimenti per nefropatici, celiaci e diabetici,
- Misurazione della pressione arteriosa gratuita con rilascio del volantino della salute,
- Servizio di foratura lobi ,
- Test di autoanalisi della celiachia ,
- Test di autoanalisi per la glicemia ,colesterolo e trigliceridi e collaborazione con il centro di analisi per lo scrining per l'esame specifici della tiroide,
- Tessera fedeltà a punti e gratuita per la fidelizzazione della clientela,
- Pubblicità sui social network delle offerte e delle giornate promozionali,
- Pubblicità delle attività tramite manifestini e depliant.
- Offerta di preparati galeno-erboristici estemporanei ,
- Introduzione della figura di consulente in cosmetologia ed inserimento di make-up specialistici.



L'indagine di soddisfazione dell'utenza ( customer satisfaction ) , è stata condotta su un campione rappresentativo dell'utenza ed in particolare; su un campione di popolazione di 200 unità di cui il 60% donne, il 38% uomini ed il 2% dai dati mancanti.

E'la soddisfazione di ogni singolo cliente a far aumentare il giro d'affari del fruitore .

I criteri di valutazione usati dai clienti per giudicare la qualità del servizio sono racchiusi in 10 punti:

- **Affidabilità** ; L'azienda deve essere in grado di erogare il servizio promesso in maniera precisa e affidabile,
- **La capacità di risposta** ; il personale deve essere preparato nel rispondere prontamente alle richieste dei clienti,
- **La competenza**; il personale deve essere altamente qualificato per una corretta espletazione del servizio,
- **La cortesia**; il personale deve essere cordiale , rispettoso e gentile con i clienti anche in condizione di stress
- **La credibilità**; il fruitore deve essere onesto e attendibile ,
- **L'accesso**, è necessario che il servizio sia facilmente accessibile
- **La comunicazione** ; è necessario tenere aggiornato i consumatori " parlando la loro stessa lingua" degli aumenti dei prezzi in base agli aggiornamenti ASL CE e alla banca dati,
- **La comprensione del cliente** ; è necessario che gli sforzi della azienda si concentrino sulla conoscenza dei clienti e sulle loro esigenze,
- **La capacità di rassicurazione** ; questo aspetto è l'insieme dei valori ; criteri di competenza , cortesia della credibilità e della cortesia.
- **Attività migliorative**; svolte attraverso la figura della cosmetologa ed in particolare nello studio e sviluppo del make-up personalizzato.
- **Attività migliorative**; sono state introdotte delle giornate mensili del test audiometrico a partire da 01 gennaio 2019 che saranno mantenute per tutto il triennio.
- **Attività di test rapidi**; sono stati inseriti, su prenotazione test di indagine batterica e fungina con illustrazioni su come utilizzare le autoanalisi.
- **Attività migliorative**; supporto e ritiro dei referti screening colon retto per l'esame del sangue occulto con ritiro campioni e aiuto alla compilazione moduli
- **Attività migliorative**; supporto alle prenotazioni asl visite specialistiche e pagamento CUP
- **Attività migliorative**; visione scadenze piano terapeutico e supporto alle asl .



Il test è stato svolto mediante questionari sulla qualità dei servizi e sulle attività migliorative.

Dai dati accumulati si ha che il 99.9% riguarda il gradimento espresso positivamente per la gestione e professionalità della nostra azienda, mentre il 90% si è ottenuto come feedback positivo sulla attività galeno-erboristica, pertanto si ritiene opportuno migliorare questo settore per differenziarci dai competitor e per trarre più *compliance* dagli stessi ed aumentare così il "cross-selling".

Portico di Caserta

05.04.2019

**FARMACIA COMUNALE**  
**PORTICO DI CASERTA SRL**  
**Dott. Giuliano Izzo**

Via Nocelle, 1A 81050 - Portico di Caserta (Ce)  
P.IVA 04149400618 - Tel. 0823 693427  
Cell. 327 2856850 - giulianofarm@yahoo.it  
farmaciacomunaleporticodicasertasrl@pec.it