

AMES S.P.A.

AZIENDA MULTISERVIZI ECONOMICI E SOCIALI SPA

**ANALISI DEL LIVELLO DI RISPETTO DEGLI
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**



OBIETTIVO EFFICACIA

Anno 2021

ANNO 2021	n°Questionari	Livelli di voto	Livelli di soddisfazione	Aspetti oggetto di valutazione											
				professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia				
162,00	SODDISFATTI	«10»	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	92,11%	82,73%	66,68%	72,36%	88,63%	52,57%	75,19%	82,94%	100,00%	76,65%	26,30%	
		«9»		SODDISFATTO	7,89%	17,27%	33,32%	27,64%	11,37%	47,43%	24,81%		17,06%	23,35%	18,00%
		«8»	INSODDISFATTI		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
		«7»				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
		«6»	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
	«5»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
	«4»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
	«3»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
	«2»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
	«1»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,32	9,21	8,76	8,88	9,21	8,51	8,87	8,97	8,97			

Anno 2020

ANNO 2020	n°Questionari	Livelli di voto	Livelli di soddisfazione	Aspetti oggetto di valutazione												
				professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
151,00	SODDISFATTI	«10»	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	88,06%	81,39%	70,91%	61,64%	86,06%	58,97%	78,06%	81,39%	99,59%	75,81%	28,48%		
		«9»		SODDISFATTO	11,94%	17,94%	29,09%	37,76%	13,94%	39,03%	21,94%		18,61%	23,78%	47,33%	
		«8»	INSODDISFATTI		INSODDISFATTO	0,00%	0,67%	0,00%	0,61%	0,00%	2,00%		0,00%	0,00%	0,41%	17,81%
		«7»				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
		«6»	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%	
	«5»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
	«4»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
	«3»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
	«2»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
	«1»	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,23	9,12	8,86	8,65	9,21	8,60	8,99	8,99	8,96				

Per tutti gli aspetti oggetto di valutazione, come si evince dalle tabelle di raffronto, sono stati raggiunti risultati estremamente positivi nonostante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 abbia necessariamente influito nella erogazione di alcuni servizi e in alcuni standard di qualità previsti dalla carta dei servizi.

A titolo esemplificativo l'accesso contingentato degli utenti all'interno dei locali della farmacia ha aumentato i tempi di attesa rispetto agli anni passati anche se il livello di soddisfazione della clientela risulta ancora estremamente alto.

Dal punto di vista dell'erogazione dei servizi si è osservato un diverso approccio da parte dell'utenza nell'accesso alla farmacia. Il cliente, almeno nei periodi in cui la curva dei contagi è particolarmente alta, ha un atteggiamento di diffidenza e cautela, prevalentemente legato alla necessità di farmaci più che alla ricerca di servizi legati al benessere e alla prevenzione. Tuttavia, nonostante alcuni servizi siano stati temporaneamente sospesi a causa del Covid, si registra un generale aumento del livello di soddisfazione nella gamma dei servizi offerti all'utenza.

Si ritiene che questo risultato dipenda soprattutto dai servizi che le farmacie comunali hanno approntato durante l'emergenza sanitaria. Le farmacie comunali infatti hanno dato da subito la propria disponibilità di effettuare screening diagnostici per fronteggiare la preoccupante curva epidemica dei casi di COVID-19 e, fin dal mese di gennaio 2021, hanno aderito al protocollo di intesa regionale per l'effettuazione, su

base volontaria, di test antigenici rapidi per la rilevazione dell'antigene SARS-CoV-19. Allo stesso modo è stata data disponibilità all'effettuazione dei vaccini presso alcune delle nostre farmacie.

2021	professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	Punteggio medio per
F.01 - "S.ELENA"	9,55	9,64	8,91	9,36	9,18	8,82	9,27	9,27	9,25
F.03 - "AL BIVIO"	9,31	9,46	9,08	9,00	9,23	8,69	8,69	9,08	9,07
F.04 - "SERENISSIMA"	9,60	9,40	8,90	9,10	9,20	8,60	8,90	9,00	9,09
F.05 - "DUCALE"	8,80	8,60	8,60	8,60	8,90	8,40	9,10	8,80	8,73
F.06 - "RIALTO"	9,50	9,10	8,80	8,70	9,10	8,50	8,70	8,90	8,91
F.07 - "GARIBALDI"	9,30	9,50	8,80	9,20	9,40	8,40	9,10	8,90	9,08
F.08 - "ALLA STAZIONE"	9,50	9,70	8,90	8,80	9,20	9,00	9,00	9,10	9,15
F.09 - "AMBASCIATORI"	9,60	9,40	9,00	8,90	9,50	8,40	9,10	9,20	9,14
F.10 - "ALLA PACE"	9,43	9,29	8,86	8,86	9,36	8,71	9,21	9,14	9,11
F.11 - "ALLA CHIESA"	9,40	8,80	8,30	9,00	9,10	8,60	8,70	9,00	8,86
F.12 - "AL BRENTA"	9,00	8,09	8,09	8,09	8,64	8,36	8,27	8,09	8,33
F.13 - "RISORTA"	9,20	9,30	8,70	8,70	9,40	8,80	8,90	9,10	9,01
F.14 - "COLLEONI"	9,20	9,40	8,90	8,80	9,40	7,70	8,70	8,80	8,86
F.15 - "PELLESTRINA"	8,92	9,15	8,62	8,62	9,08	8,31	8,23	8,85	8,72
F.18 - "SALZANO"	9,50	9,30	8,90	9,40	9,50	8,40	9,20	9,30	9,19
PUNTEGGIO SINTETICO =	9,32	9,21	8,76	8,88	9,21	8,51	8,87	8,97	8,97

2020	professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	Punteggio medio per
F.01 - "S.ELENA"	9,50	9,60	9,20	8,90	9,20	8,90	9,40	9,20	9,24
F.03 - "AL BIVIO"	9,40	9,40	8,80	8,70	9,30	8,70	9,00	9,00	9,04
F.04 - "SERENISSIMA"	8,70	8,50	8,20	8,10	8,70	7,60	8,60	8,40	8,35
F.05 - "DUCALE"	9,50	9,00	9,00	8,80	9,00	8,60	9,10	9,00	9,00
F.06 - "RIALTO"	9,60	9,20	9,30	9,00	9,70	8,60	9,10	9,40	9,24
F.07 - "GARIBALDI"	8,50	8,80	8,10	8,10	8,80	8,10	8,60	8,40	8,43
F.08 - "ALLA STAZIONE"	9,00	8,70	8,80	8,70	9,20	8,50	9,00	8,80	8,84
F.09 - "AMBASCIATORI"	9,40	9,30	9,20	8,90	9,60	9,10	9,30	9,30	9,26
F.10 - "ALLA PACE"	9,18	9,36	8,64	8,45	9,36	8,45	9,09	9,18	8,97
F.11 - "ALLA CHIESA"	8,80	8,50	8,30	8,10	9,00	8,30	8,50	8,60	8,51
F.12 - "AL BRENTA"	9,10	8,70	9,00	8,50	9,10	9,00	8,70	9,00	8,89
F.13 - "RISORTA"	9,40	9,50	9,00	8,90	9,30	9,00	8,90	9,30	9,16
F.14 - "COLLEONI"	9,50	9,50	9,30	9,00	9,20	8,90	9,00	9,10	9,19
F.15 - "PELLESTRINA"	9,40	9,20	9,00	8,80	9,30	8,40	8,80	8,90	8,98
F.18 - "SALZANO"	9,50	9,50	9,10	8,80	9,40	8,80	9,70	9,20	9,25
PUNTEGGIO SINTETICO =	9,23	9,12	8,86	8,65	9,21	8,60	8,99	8,99	8,96

SINTETICO (Anno in esame)	9,32	9,21	8,76	8,88	9,21	8,51	8,87	8,97	8,97
PUNT. SINTETICO (Anno -1)	9,23	9,12	8,86	8,65	9,21	8,60	8,99	8,99	8,96
PUNT. SINTETICO (Anno -2)	9,25	9,19	8,76	8,62	9,14	8,58	8,77	8,99	8,91
var % (da anno precedente)	0,96%	1,00%	-1,19%	2,60%	0,01%	-0,98%	-1,27%	-0,19%	0,12%

Anno 2021													
n°Questionari	Voto		professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia			
11,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	72,73%	90,91%	90,91%	63,64%	90,91%	100,00%	87,50%	38,64%
	9		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	27,27%	9,09%	9,09%	36,36%	9,09%		12,50%	48,86%
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	11,36%
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,14%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
	5		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
4	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
2													
1													
PUNTEGGIO SINTETICO =			9,55	9,64	8,91	9,36	9,18	8,82	9,27	9,27	9,25		

Anno 2021													
n°Questionari	Voto		professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia			
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	92,31%	92,31%	92,31%	76,92%	92,31%	53,85%	61,54%	100,00%	81,73%	25,00%
	9		SODDISFATTO	7,69%	7,69%	7,69%	23,08%	7,69%	46,15%	38,46%		7,69%	18,27%
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
	5		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
4	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
2													
1													
PUNTEGGIO SINTETICO =			9,31	9,46	9,08	9,00	9,23	8,69	8,69	9,08	9,07		

Anno 2021													
n°Questionari	Voto		professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia			
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	90,00%	70,00%	80,00%	90,00%	60,00%	80,00%	100,00%	81,25%	28,75%
	9		SODDISFATTO	0,00%	10,00%	30,00%	20,00%	10,00%	40,00%	20,00%		20,00%	17,50%
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
	5		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
4	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
2													
1													
PUNTEGGIO SINTETICO =			9,60	9,40	8,90	9,10	9,20	8,60	8,90	9,00	9,09		

Anno 2021													
n°Questionari	Voto		professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia			
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	70,00%	60,00%	60,00%	60,00%	80,00%	50,00%	100,00%	100,00%	70,00%	13,75%
	9		SODDISFATTO	30,00%	40,00%	40,00%	40,00%	20,00%	50,00%	0,00%		20,00%	56,25%
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	21,25%
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
	5		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	2,50%
4	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
2													
1													
PUNTEGGIO SINTETICO =			8,80	8,60	8,60	8,60	8,90	8,40	9,10	8,80	8,73		

Anno 2021													
n°Questionari	Voto		professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia			
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	80,00%	70,00%	60,00%	90,00%	50,00%	60,00%	100,00%	73,75%	20,00%
	9		SODDISFATTO	0,00%	20,00%	30,00%	40,00%	10,00%	50,00%	40,00%		20,00%	53,75%
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	23,75%
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	
	5		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%
4	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
3		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
2													
1													
PUNTEGGIO SINTETICO =			9,50	9,10	8,80	8,70	9,10	8,50	8,70	8,90	8,91		

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	80,00%	90,00%	50,00%	70,00%	90,00%	50,00%	70,00%	70,00%	100,00%	71,25%	38,75%		
	9		SODDISFATTO	20,00%	10,00%	50,00%	30,00%	10,00%	50,00%	30,00%	30,00%				26,25%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	
	6															
	5															
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,30	9,50	8,80	9,20	9,40	8,40	9,10	8,90	9,08				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	70,00%	70,00%	90,00%	90,00%	90,00%	90,00%	100,00%	87,50%	31,25%		
	9		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	30,00%	30,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%				56,25%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	
	6															
	5															
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,50	9,70	8,90	8,80	9,20	9,00	9,00	9,10	9,15				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	80,00%	60,00%	70,00%	100,00%	30,00%	80,00%	90,00%	100,00%	76,25%	40,00%		
	9		SODDISFATTO	0,00%	20,00%	40,00%	30,00%	0,00%	70,00%	20,00%	10,00%				36,25%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	
	6															
	5															
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,60	9,40	9,00	8,90	9,50	8,40	9,10	9,20	9,14				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
14,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	92,86%	78,57%	71,43%	71,43%	85,71%	57,14%	92,86%	78,57%	100,00%	78,57%	36,61%		
	9		SODDISFATTO	7,14%	21,43%	28,57%	28,57%	14,29%	42,86%	7,14%	21,43%				41,96%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	
	6															
	5															
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,43	9,29	8,86	8,86	9,36	8,71	9,21	9,14	9,11				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	90,00%	70,00%	60,00%	90,00%	80,00%	50,00%	70,00%	90,00%	100,00%	75,00%	16,25%		
	9		SODDISFATTO	10,00%	30,00%	40,00%	10,00%	20,00%	50,00%	30,00%	10,00%				58,75%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	
	6															
	5															
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,40	8,80	8,30	9,00	9,10	8,60	8,70	9,00	8,86				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
11,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	81,82%	45,45%	54,55%	54,55%	63,64%	45,45%	36,36%	45,45%	100,00%	53,41%	9,09%		
	9		SODDISFATTO													46,59%
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	18,18%	54,55%	45,45%	45,45%	36,36%	54,55%	63,64%	54,55%	0,00%	0,00%	9,09%		
	7		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
	6		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,00	8,09	8,09	8,09	8,64	8,36	8,27	8,09	8,33				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	90,00%	50,00%	60,00%	100,00%	70,00%	90,00%	100,00%	100,00%	82,50%	18,75%		
	9		SODDISFATTO	0,00%	10,00%	50,00%	40,00%	0,00%	30,00%	10,00%	0,00%				17,50%	63,75%
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
	6		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,20	9,30	8,70	8,70	9,40	8,80	8,90	9,10	9,01				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	90,00%	90,00%	70,00%	70,00%	100,00%	30,00%	70,00%	80,00%	100,00%	75,00%	23,75%		
	9		SODDISFATTO	10,00%	10,00%	30,00%	30,00%	0,00%	70,00%	30,00%	20,00%				25,00%	13,75%
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
	6		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,20	9,40	8,90	8,80	9,40	7,70	8,70	8,80	8,86				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	84,62%	84,62%	69,23%	61,54%	76,92%	38,46%	46,15%	76,92%	100,00%	67,31%	20,19%		
	9		SODDISFATTO	15,38%	15,38%	30,77%	38,46%	23,08%	61,54%	53,85%	23,08%				32,69%	17,31%
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
	6		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				8,92	9,15	8,62	8,62	9,08	8,31	8,23	8,85	8,72				

Anno 2021																
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia					
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	90,00%	80,00%	100,00%	100,00%	50,00%	90,00%	100,00%	100,00%	88,75%	33,75%		
	9		SODDISFATTO	0,00%	10,00%	20,00%	0,00%	0,00%	50,00%	10,00%	0,00%				11,25%	7,50%
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				0,00%	0,00%
	6		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%					
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,50	9,30	8,90	9,40	9,50	8,40	9,20	9,30	9,19				