



Rilevazione del grado di soddisfazione
degli utenti in relazione ai servizi erogati
da AIFA – Sintesi dei risultati 2019

ROMA, 10 gennaio 2020



Sintesi dei risultati

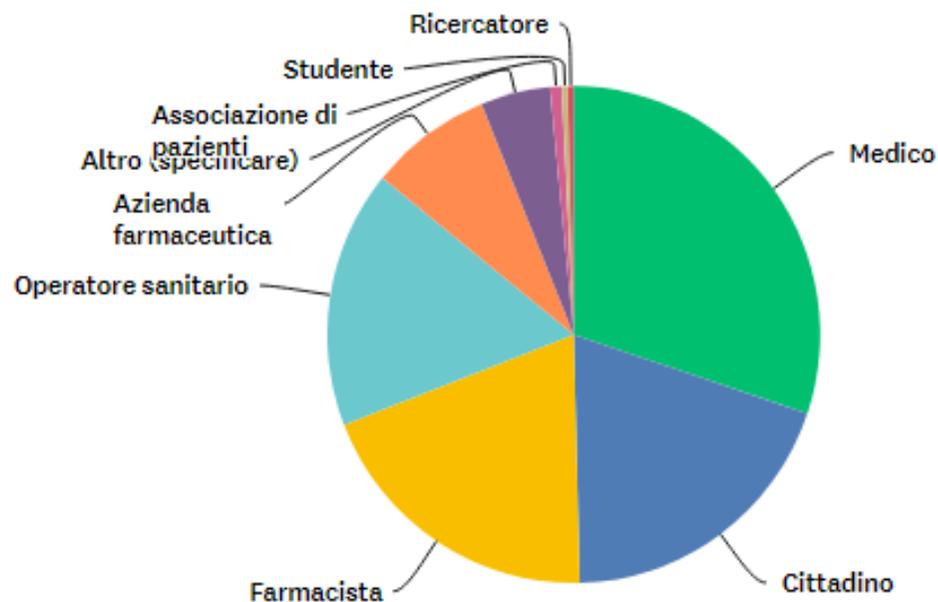
Numero di partecipanti:
262

Periodo della rilevazione:
**da gennaio a
dicembre 2019**



Tipologia utente

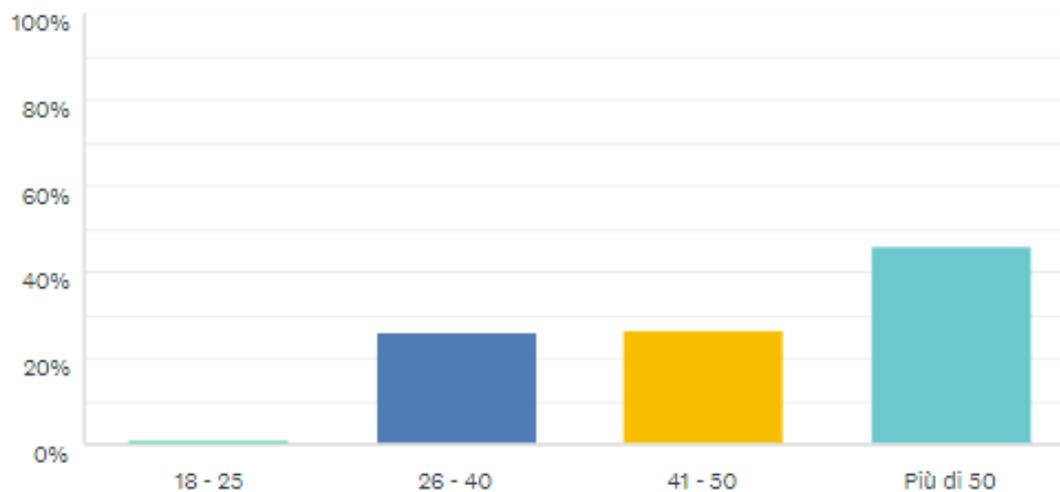
Tipologia utente	Valore percentuale	Valore assoluto
Medico	30,15%	79
Cittadino	19,47%	51
Farmacista	19,47%	51
Operatore Sanitario	16,79%	44
Azienda farmaceutica	8,02%	21
Altro	4,58%	12
Associazione di pazienti	0,76%	2
Studente	0,38%	1
Ricercatore	0,38%	1
TOTALE	100%	262



Il maggior numero di risposte proviene dai **medici** (30%), dai **cittadini** (19%) e dai **farmacisti** (19%), seguiti dagli operatori sanitari (16%) e dalle **aziende farmaceutiche** (8%).



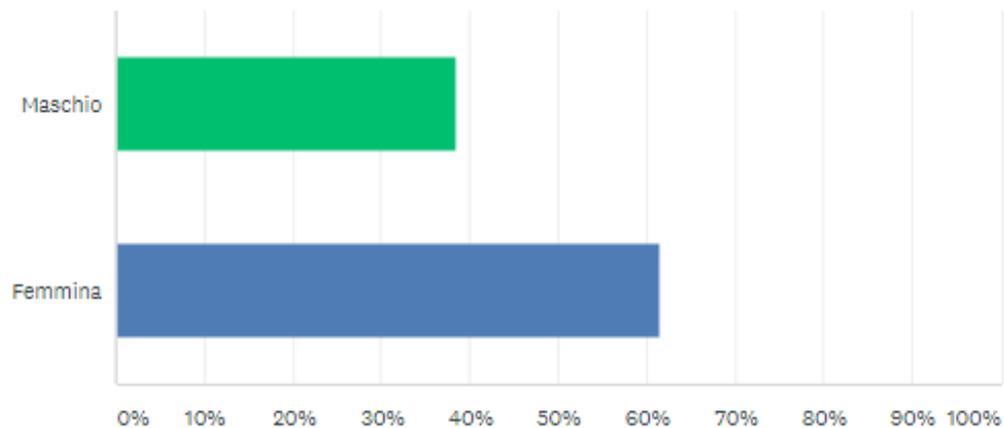
Età



Età	Valore percentuale	Valore assoluto
Più di 50 anni	46,18%	121
41 – 50 anni	26,72%	70
26 – 40 anni	25,95%	68
18 - 25 anni	1,15%	3
TOTALE	100%	262

Il maggior numero di risposte proviene da **persone con più di 50 anni (46%)**.

Sesso



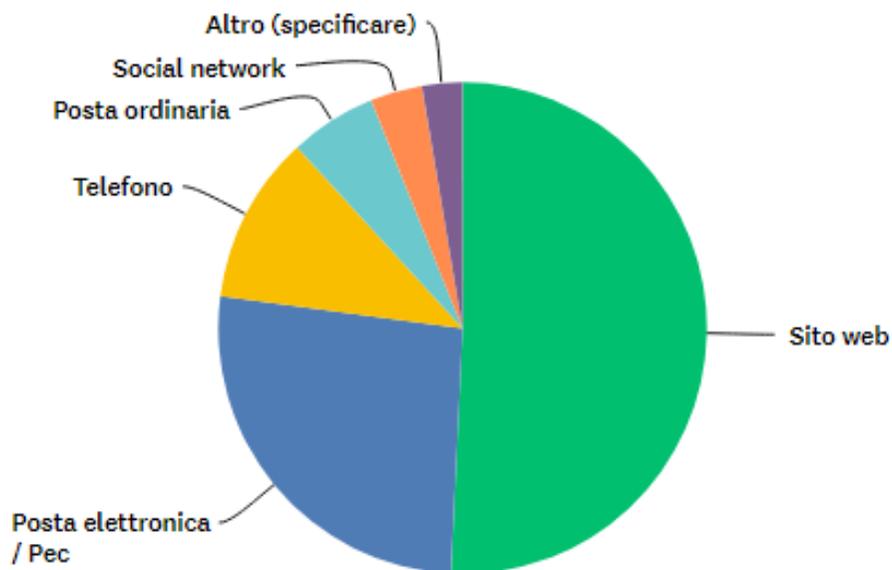
Sesso	Valore assoluto
Femmina	161
Maschio	101
TOTALE	262

Il maggior numero di risposte proviene da **persone di sesso femminile** (61%).



Quale canale di comunicazione hai utilizzato?

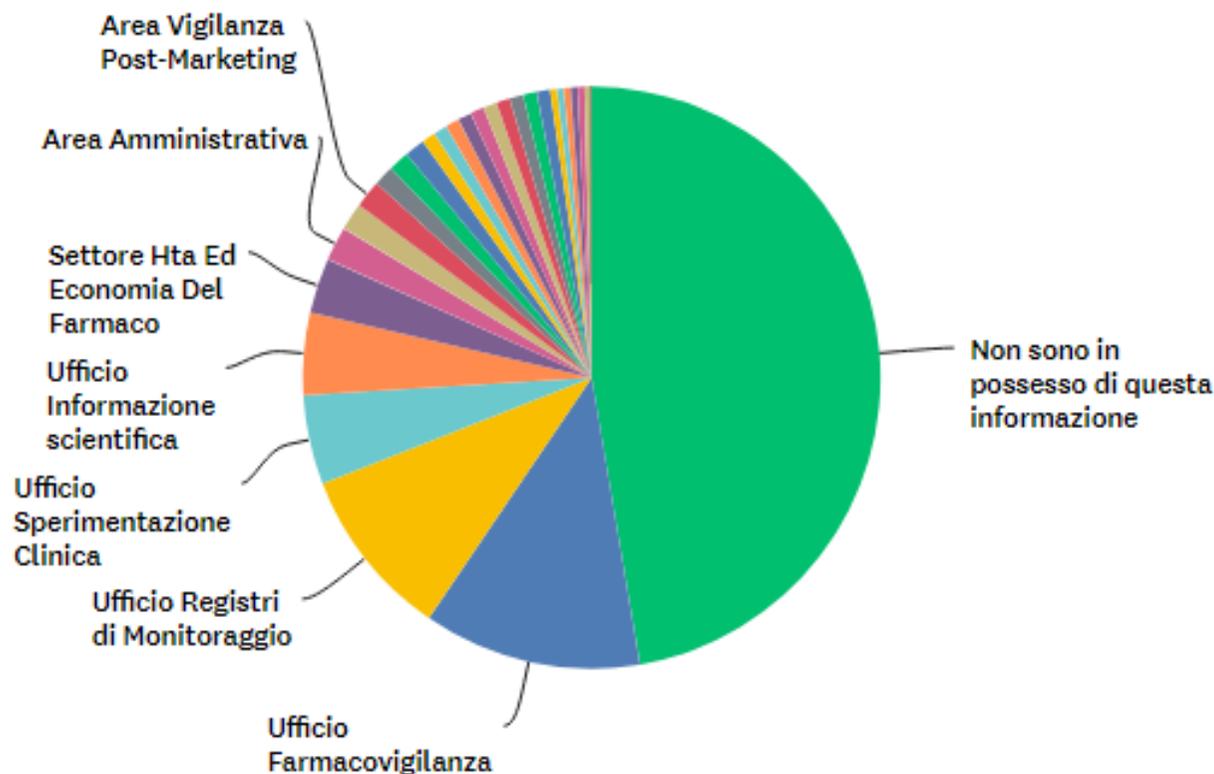
Canale utilizzato	Valore assoluto
Sito web	133
Posta elettronica/PEC	69
Telefono	29
Posta ordinaria	15
Social network	9
Altro	7
TOTALE	262



I canali più utilizzati dai rispondenti sono il **sito web** (50%) e la **posta elettronica/PEC** (26%).



Con quale ufficio AIFA hai interagito? (1)



Il 47% dei rispondenti non indica l'ufficio con cui ha interagito. Tra coloro che lo indicano prevalgono: **Farmacovigilanza** (12%), **Registri di Monitoraggio** (9%), **Sperimentazione Clinica** (4%) e **Informazione Scientifica** (4%).



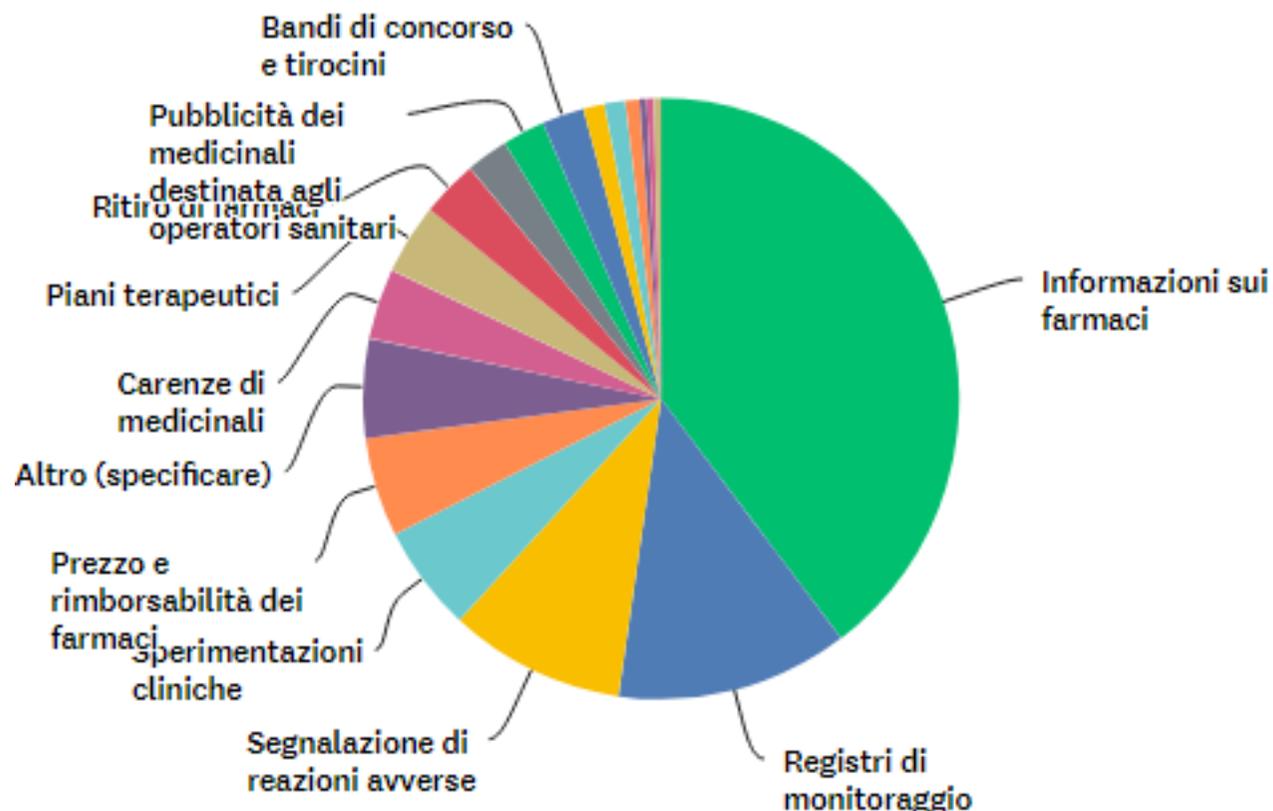
Con quale ufficio AIFA hai interagito? (2)

Ufficio	Valore percentuale	Valore assoluto
Non sono in possesso di questa informazione	47,33%	124
Ufficio Farmacovigilanza	12,21%	32
Ufficio Registri di Monitoraggio	9,54%	25
Ufficio Sperimentazione Clinica	4,96%	13
Ufficio Informazione Scientifica	4,58%	12
Settore HTA ed Economia del Farmaco	3,05%	8
Area Amministrativa	1,91%	5
Ufficio Qualità delle procedure	1,53%	4
Area Vigilanza Post-Marketing	1,53%	4
Ufficio Stampa e della Comunicazione	1,15%	3
Ufficio Controllo di gestione	1,15%	3
Area Relazioni esterne	1,15%	3
Segreteria Tecnica Istituzionale della Direzione Generale	0,76%	2
Ufficio Affari Amministrativi Generali	0,76%	2

Ufficio	%	Ass.
Area Autorizzazioni Medicinali	0,76%	2
Ufficio Gestione dei segnali	0,76%	2
Ufficio Autorizzazione all'Immissione in Commercio	0,76%	2
Ufficio Procedure post-autorizzative	0,76%	2
Ufficio Ispezioni e Autorizzazioni GMP Medicinali	0,76%	2
Ufficio Ispezioni e Autorizzazioni GMP Materie prime	0,76%	2
Ufficio Qualità dei prodotti e contrasto al crimine farmaceutico	0,76%	2
Settore Risorse Umane	0,76%	2
Ufficio Database & analisi	0,38%	1
Ufficio di Presidenza	0,38%	1
Ufficio Reclutamento e Formazione	0,38%	1
Ufficio Certificazioni e importazioni parallele	0,38%	1
Ufficio Ispezioni GCP	0,38%	1
Settore Innovazione e Strategia del Farmaco	0,38%	1
TOTALE	100%	262



Per quale ambito di interesse hai interagito con AIFA? (1)



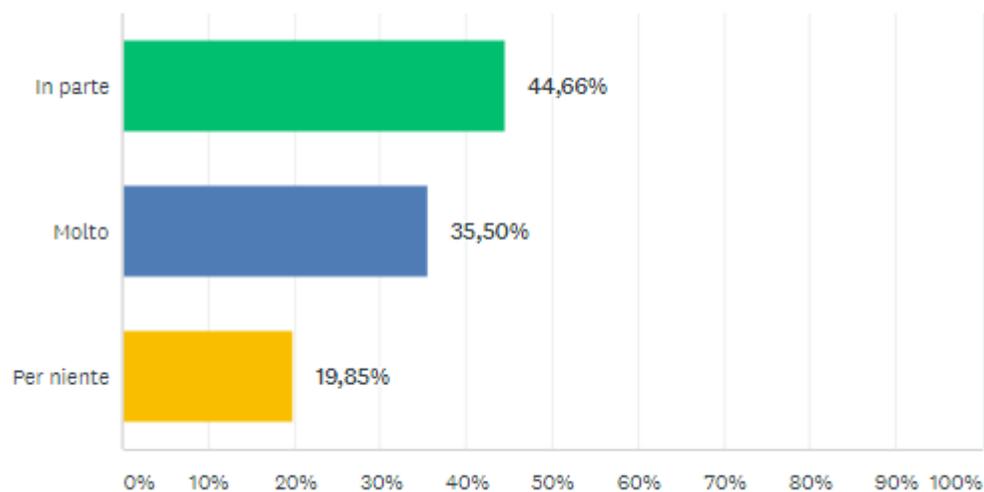
Per quale ambito di interesse hai interagito? (2)

Argomento	%	Ass.
Informazioni sui farmaci	39,69%	104
Registri di monitoraggio	12,60%	33
Segnalazione di reazioni avverse	9,54%	25
Sperimentazioni cliniche	5,73%	15
Prezzo e rimborsabilità dei farmaci	5,34%	14
Altro*	5,34%	14
Carenze di medicinali	3,82%	10
Piani terapeutici	3,82%	10
Ritiro di farmaci	3,05%	8
Autorizzazione per convegni e congressi	2,29%	6
Pubblicità dei medicinali destinata agli operatori sanitari	2,29%	6
Bandi di concorso e tirocini	2,29%	6
Variazioni AIC	1,15%	3
Richieste di interviste	1,15%	3
Delucidazioni su spesa farmaceutica	0,76%	2
Autorizzazioni Immissioni in Commercio	0,38%	1
Bandi di gara e contratti	0,38%	1
Pillole dal Mondo	0,38%	1

Gli ambiti di interazione più frequenti sono rappresentati dalle **informazioni sui farmaci (39%)** e dai **Registri di monitoraggio (12%)**, seguiti dalla **segnalazione di reazioni avverse (9%)**, dalle **sperimentazioni cliniche (5%)** e dal **Prezzo e rimborsabilità dei farmaci (5%)**.

*Legge 648/96 e Fondo 5%; Accordi MEA; Dispositivi medici; Note AIFA; etc.

In generale, quanto sei soddisfatto del servizio ricevuto?



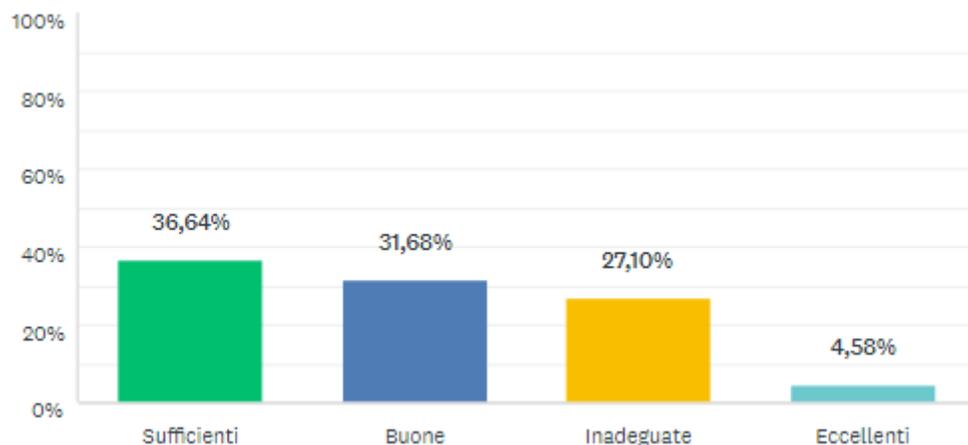
Grado di soddisfazione	Valore assoluto
In parte	117
Molto	93
Per niente	52
TOTALE	262



L'**80%** dei rispondenti è soddisfatto (*in parte o molto*).



Come valuti la facilità di contatto con l'ufficio e la velocità di accesso alle informazioni?



Facilità contatto e velocità di accesso alle informazioni	Valore assoluto
Sufficienti	96
Buone	83
Inadeguate	71
Eccellenti	12
TOTALE	262

Il **72%** degli utenti valuta positivamente (*sufficienti, buone, eccellenti*) la facilità di contatto e la velocità di accesso alle informazioni. Per il **27%** degli utenti esse sono *inadeguate*.



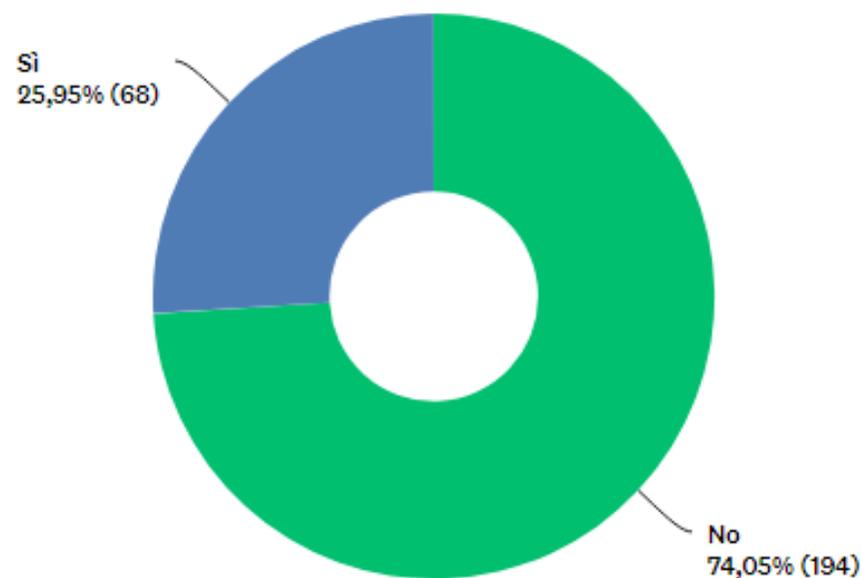
Esprimi un giudizio da 1 (*per nulla soddisfatto*) a 5 (*completamente soddisfatto*)

Aspetto da valutare	Media ponderata delle valutazioni
Competenza e professionalità del personale con cui sei venuto in contatto	3,19
Disponibilità e collaborazione del personale con cui sei venuto in contatto	3,15
Chiarezza delle informazioni ricevute	3,09
Accuratezza delle informazioni ricevute	3,08
Tempistica di rilascio delle informazioni o degli atti	2,93
Capacità dell'Ufficio di far fronte ad eventuali problematiche e/o reclami	2,92

La soddisfazione degli utenti si attesta a un **livello medio-buono** (tra 2.92 e 3.19 in una scala da 1 a 5).

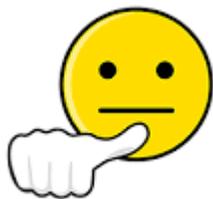
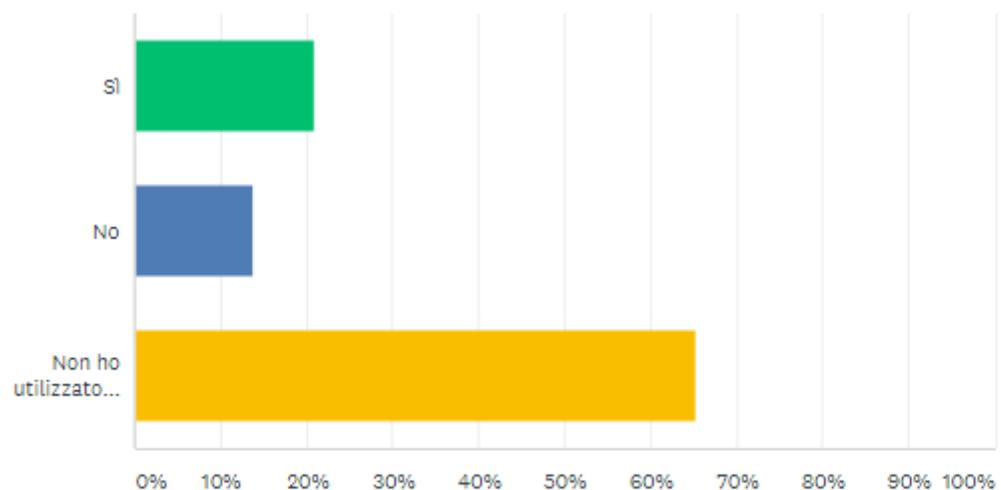


È stato necessario utilizzare modulistica?



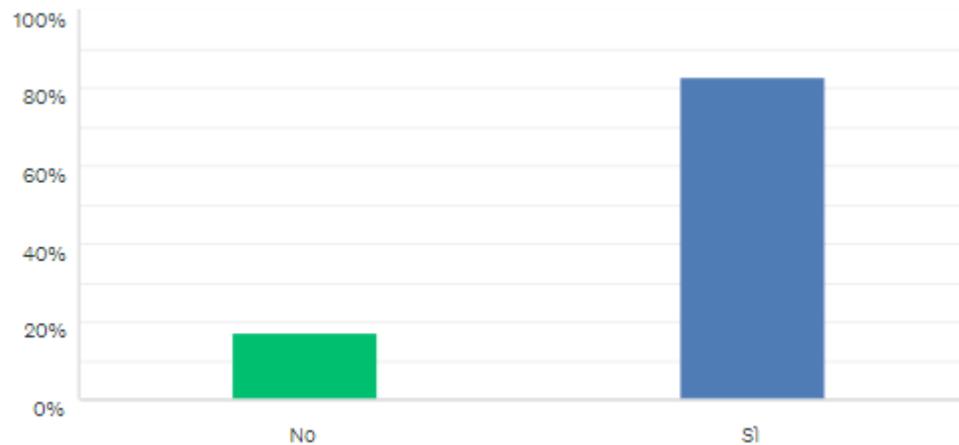
Risposta	Valore assoluto
No	194
Sì	68
TOTALE	262

Se sì, trovi che sia chiara e semplice da compilare?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Non ho utilizzato nessun modulo	65,27%	171
Sì	20,99%	55
No	13,74%	36
TOTALE	100	262

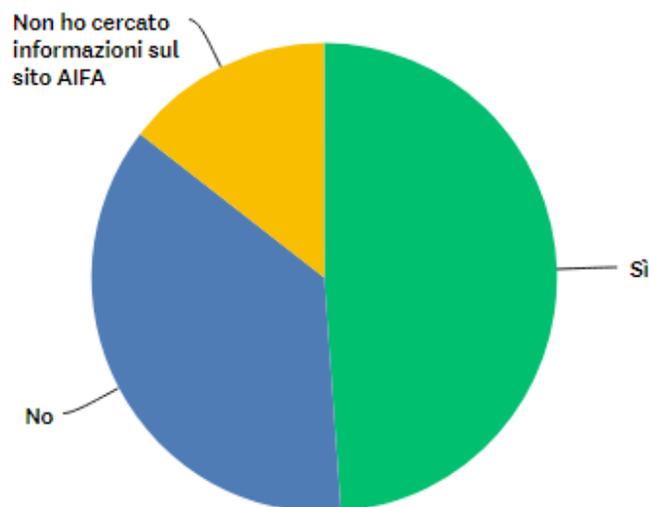
Hai cercato informazioni sul sito AIFA?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Sì	82,82%	217
No	17,18%	45
TOTALE	100%	262



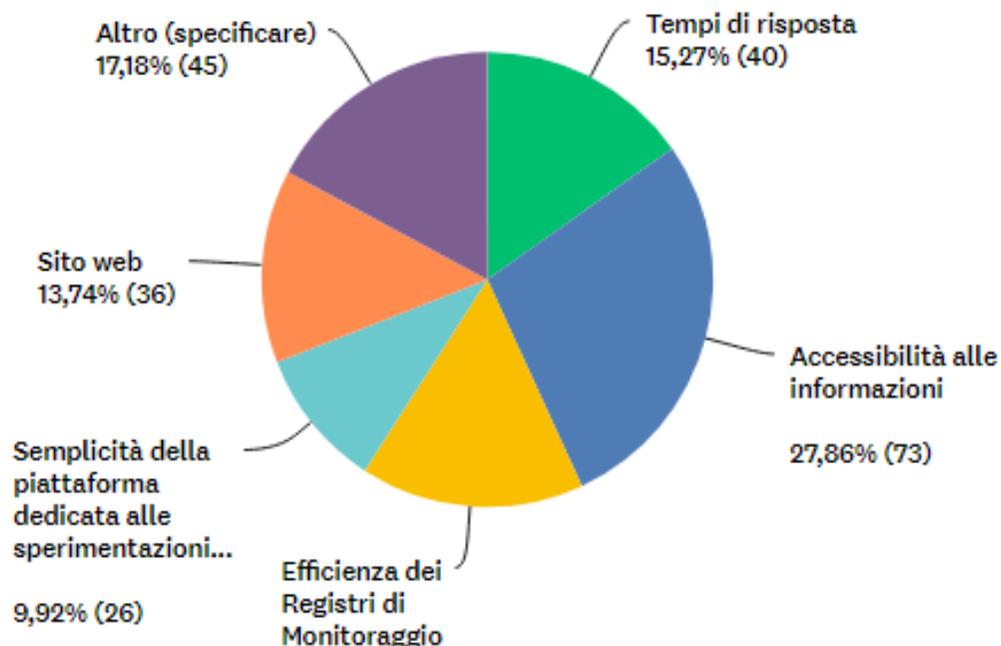
Se sì, ritieni che il sito AIFA sia semplice da consultare?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Sì	48,85%	128
No	36,64%	96
Non ho cercato informazioni sul sito AIFA	14,50%	38
TOTALE	100%	262

Il sito è di semplice consultazione per il **48%** degli utenti, mentre non lo è per il 36% degli utenti. Tuttavia, dal mese di luglio 2019 **AIFA ha lanciato un nuovo sito web, maggiormente orientato al cittadino.**

Cosa miglioreresti dei servizi erogati da AIFA?



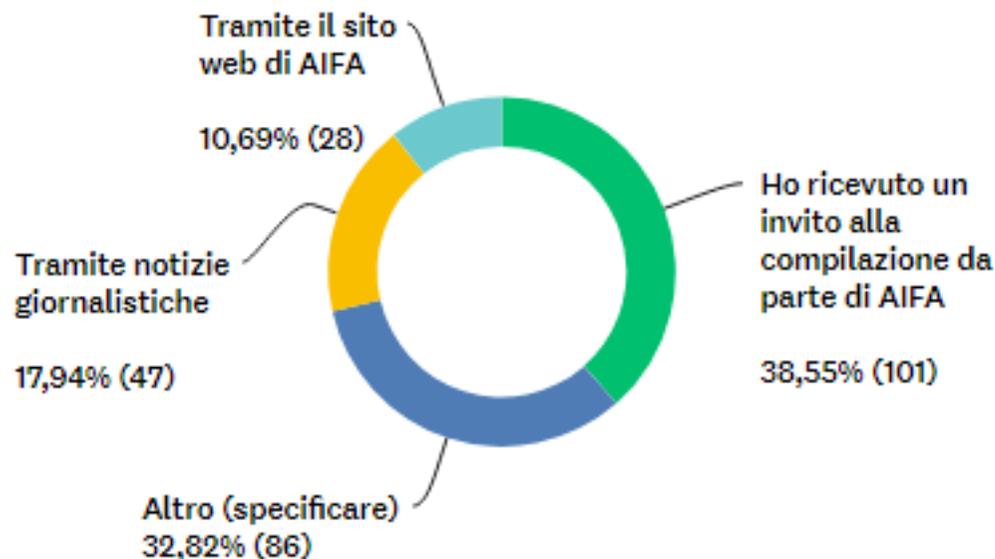
Risposta	Valore percentuale
Accessibilità alle informazioni	27,86%
Altre	17,18%
Efficienza dei Registri di Monitoraggio	16,03%
Tempi di risposta	15,27%
Sito web	13,74%
Semplicità della piattaforma dedicata alle sperimentazioni cliniche	9,92%
TOTALE	100

Cosa miglioreresti dei servizi erogati da AIFA?

✓ ALTRO:

- Accessibilità delle informazioni sulla rimborsabilità dei farmaci e sulla reale composizione dei vaccini pediatrici;
- Complessità dei Piani Terapeutici, del sito vigifarmaco.it e del FrontEnd Informazione Scientifica;
- Istituzione di un numero di telefono per i disguidi 24 ore su 24 e di una chat online;
- Trasparenza, conflitti di interesse e onestà professionale;
- Fruibilità delle istanze per eventi e congressi, rendendo disponibile un report scaricabile dall'utente con le varie informazioni (istanze per codice Azienda, data validazione, etc);
- Indicizzazione delle informazioni;
- Banca dati antibiotici;
- Informazioni immediate dirette ai medici.
- Competenze di alcuni uffici preposti alle relazioni con il pubblico;

Come sei venuto a conoscenza di questo questionario?



Risposta	Valore percentuale	Valore numerico
Ho ricevuto un invito alla compilazione da parte di AIFA	35,55%	101
Altro*	32,82%	86
Tramite notizie giornalistiche	17,94%	47
Tramite il sito web di AIFA	10,69%	28
TOTALE	100%	262

* Invito dalla Regione; Invito aziendale; Invito dall'azienda ospedaliera; Tramite i social network; etc.

CONTATTI

E-mail: ufficiostampaifa@aifa.gov.it;

comunicazioneAIFA@aifa.gov.it.

www.agenziafarmaco.gov.it

