

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Sviluppo Economico e Partecipate
Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali**

La Qualità dei Servizi Pubblici Locali

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO FARMACIE COMUNALI**

- ANNO 2015 -

Publicazione Dicembre 2015

Indice

PREMESSA.....	3
1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DELLE FARMACIE COMUNALI.....	4
1.1 Standard di qualità e servizi farmaceutici integrativi e territoriali.....	5
1.2 Affidabilità e regolarità del servizio.....	8
1.3 Assistenza alla clientela.....	9
1.4 Rapporti con l'utenza.....	10
1.5 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.....	11
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA AMES S.p.A.....	13
2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anno 2014.....	13
3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	17

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla Legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007) ¹.

Il sistema di monitoraggio è stato messo a punto a partire dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009, integrato dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali previste dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 13/2011 e recentemente innovato, dal 2013, con il Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni approvato con la Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16/2013, più nello specifico il Capo IV – Il Controllo della Qualità dei Servizi.

In sintesi tale sistema di monitoraggio prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- 4) la realizzazione dei progetti di miglioramento.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione analoga alle schede R.A.M., ovvero di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento, messe a punto dal Servizio Qualità Processi e Servizi del Comune di Venezia per le Carte dei servizi interni all'Ente, al fine di monitorare la Carta della Qualità del Servizio Farmacie Comunali di Ames S.p.A..

La Carta è stata pubblicata a marzo 2013 ed aggiornata a settembre 2014.

La società Ames S.p.A. ha rendicontato, quindi, i dati relativi agli standard previsti dall'art. 8, comma 5 del Contratto di Servizio come declinati nella Carta della Qualità dei Servizi; di seguito si presentano i risultati del 2014 (**capitolo 1**). La frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Ames S.p.A. avrà carattere annuale.

Ames S.p.A. svolge ogni anno un'indagine di **Customer Satisfaction Analysis** sul servizio erogato dalla società; la soddisfazione dell'utenza viene misurata attraverso la somministrazione diretta di questionari ad un campione di utenti delle farmacie. La sintesi dei risultati dell'indagine 2014 sulle Farmacie Comunali è presentata al **capitolo 2**.

I dati relativi alla gestione dei reclami sono riportati al **capitolo 3**.

¹ Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: www.comune.venezia.it/monitoraggiospl.

1. RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DELLE FARMACIE COMUNALI.

Il servizio di Farmacie Comunali è stato affidato ad Ames S.p.A. con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 190 del 18.11.2002, con scadenza al 30.11.2029. Nel 2014 la Società è affidataria di 15 farmacie sul territorio comunale, compresa la sede aperta dal 14 agosto presso il Centro Commerciale Auchan (Farmacia n. 16 – All'Angelo), alle quali si somma una farmacia gestita nel Comune di Cavallino - Treporti (per un totale, quindi, di 16 farmacie)².

Per realizzare il monitoraggio periodico della qualità del servizio erogato, il Comune di Venezia e Ames S.p.A. hanno concordato di assumere i parametri e gli standard contenuti nella Carta dei Servizi (art. 7 vigente Disciplinare tecnico).

La prima Carta dei servizi è stata adottata e pubblicata dalla società nel 2003. Dopo alcuni aggiornamenti, dal 2012 il documento è stato allineato alle previsioni della Finanziaria 2008 e pubblicato nel 2013, sentite le Associazioni dei consumatori iscritte all'Albo regionale (si ricorda che l'aggiornamento e la revisione hanno cadenza massima triennale ai sensi dell'art. 8, comma 2 del contratto di servizio).

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Ames S.p.A. al Comune di Venezia per il servizio Farmacie Comunali, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima Amministrazione Comunale.

² La Farmacia all'Angelo è stata chiusa in data 29/09/2015 per effetto della Sentenza del Consiglio di Stato n. 4535 del 28/09/2015.

1.1 Standard di qualità e servizi farmaceutici integrativi e territoriali

La società nel 2014 ha gestito 16 farmacie presso le quali vengono erogati vari servizi rivolti ai cittadini; alcuni di essi sono presenti solo nelle farmacie dove la disponibilità degli spazi è più ampia.

Di seguito si riporta (Tabella 1.1) la sintesi dei vari servizi erogati presso ciascuna farmacia gestita, così come richiesti in via generale dal contratto di servizio.

Le tabelle da 1.2 a 1.4 illustrano il servizio reso in termini strutturali e qualitativi per ciascuna farmacia quali il numero di abitanti serviti per farmacia, la disponibilità di parcheggi, la frequenza della pulizia nelle sedi farmaceutiche. Tali standard derivano dalle analisi settoriali oltre che dalle indicazioni della Conferenza Unificata sul tema dei servizi pubblici locali.

Dal 2011 ad oggi, la Società ha registrato una sostanziale invarianza del numero degli accessi alle sedi farmaceutiche, a fronte di una diminuzione del numero di pezzi venduti, compresi i parafarmaci, dovuta al momento storico di crisi del mercato e di contrazione dei consumi. Nel 2014, in contro tendenza rispetto agli anni precedenti, si registra un +4,16% nelle vendite del parafarmaco.

Tabella 1.1 – Sintesi dei servizi integrativi e territoriali, dati 2014

ELENCO FARMACIE	SERVIZI INTEGRATIVI								SERVIZI TERRITORIALI	
	Misurazione pressione	Controllo del peso	Programma alimentazione benessere	Autoanalisi del sangue	Consulenza dermocosmesi	Foratura lobi	Opuscoli informativi	Accoglienza bambini	Servizio CUP	N. giorni apertura/anno
1 – Sant'Elena (Venezia)	X	X	X	X			X		X	291
2 – Cavallino (Cavallino)	X	X					X		In differita	321
3 – Al Bivio (Favaro Veneto)	X	X	X	X	X		X	X	In differita	305
4 – Serenissima (Campalto)	X	X					X	X	In differita	301
5 – Ducale (Mestre)	X	X	X	X	X		X		In differita	306
6 – Rialto (Mestre)	X	X	X	X	X		X		In differita	306
7 – Garibaldi (Mestre)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	302
8 – Alla Stazione (Mestre)	X	X	X	X			X	X	In differita	305
9 – Ambasciatori (Mestre)	X	X	X		X		X	X	In differita	299
10 – Alla Pace (Mestre)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	308
11 – Alla Chiesa (Trivignano)	X	X	X	X			X	X	X	305
12 – Al Brenta (Marghera)	X	X	X	X		X	X		In differita	306
13 – Risorta (Saccafisola)	X	X					X		In differita	291
14 – Colleoni (Murano)	X	X	X				X	X	In differita	317
15 – Pellestrina (Pellestrina)	X	X					X		In differita	314
16 – All'Angelo (Mestre)	X	X	X	X	X		X	X	In differita	135*

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

* Prima apertura farmacia All'Angelo: 14.08.2014

Tabella 1.2 – Standard minimi di qualità del Servizio Farmacie Comunali, Comune di Venezia, dati 2014

INDICATORE	UNITÀ DI MISURA	RENDICONTAZIONE 2014
Densità e distribuzione sul territorio.	Totale farmacie comunali/totale farmacie Comune di Venezia.	15*/95
	Totale farmacie comunali/totale farmacie Venezia Centro Storico.	2/33
	Totale farmacie comunali/totale farmacie Venezia Isole (Pellestrina, Murano, Burano, Lido).	2/10
	Totale farmacie comunali/totale farmacie Mestre Terraferma.	6/30
	Totale farmacie comunali/totale farmacie Municipalità (Chirignago – Zelarino, Favaro, Marghera, Malcontenta).	5/22
	Totale farmacie comunali/popolazione (al 31/12/2014) Comune di Venezia.	17.638 abitanti per farmacia comunale (264.579/15)
Parcheggi riservati in prossimità delle farmacie.	N. parcheggi.	Terraferma: 1 o + parcheggio riservato/ farmacia (eccezione: farmacia comunale n. 12 "Al Brenta").
Consegna a domicilio di farmaci.	Servizio gratuito per disabili.	Servizio disponibile per persone anziane malate e sole nel caso in cui la guardia medica lo ritenga necessario - art. 3 comma 5 del contratto di servizio.
	Servizio a pagamento.	
Pulizia locali / sanificazione.	Frequenza gg/settimana.	Sono previste operazioni di pulizia e sanificazione di diverso tipo, con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale.

* Nel numero totale delle farmacie comunali non è compresa la farmacia n. 2 "Al Cavallino" , ubicata nel Comune di Cavallino Treporti;

Fonte: Ames S.p.A. 2015 e Ufficio Programmazione Sanitaria del Comune di Venezia.

1.2 Affidabilità e regolarità del servizio.

Di seguito si presentano alcune tabelle riepilogative del servizio reso.

Nella maggior parte dei casi il monitoraggio degli indicatori previsti è stato effettuato mediante i risultati delle indagini di soddisfazione dell'utenza, in particolare per tempi di attesa, professionalità del personale presente in farmacia e cortesia del personale di farmacia.

Per altri indicatori la Società, certificata ISO-9001, svolge appositi controlli della qualità, in particolare per testare le apparecchiature utilizzate dall'utenza.

Tabella 1.3 – Affidabilità e regolarità del servizio, dati 2014

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2014
Fornitura di medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento delle farmacie AMES	Tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	Tempo richiesto	Massimo 24 ore, salvo fine settimana o festivi consecutivi e salvo cause di forza maggiore	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
Vigilanza sulla terapia per controllare che il cittadino si attenga alla prescrizione	Accuratezza della comunicazione	Disponibilità e competenza del farmacista	Comprensione da parte del cittadino	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
Prenotazione visite specialistiche ed esami di laboratorio	Tempestività compatibile con la prioritaria esigenza della dispensazione del farmaco	Tempo di erogazione	Entro 15 minuti dal proprio turno, presso le farmacie che hanno il collegamento diretto con l'A.S.L.	n.d.
Test diagnostici (solo in alcune farmacie)	1. Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia	Tutte le sedi hanno uno spazio riservato. Non disponibile il n. di test diagnostici svolti nell'anno.
	2. Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice e documentazione interna	Controllo apparecchiature prima di ogni utilizzo (autocheck). Servizio a pagamento.
Misurazione pressione arteriosa	1. Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia	n.d.

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2014
	2. Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura strumento almeno una volta l'anno	Taratura annuale degli sfigmomanometri. Servizio a pagamento.
Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Verifica triennale delle bilance pesapersone. Verifica prima di ogni utilizzo delle bilance pesa neonati (in caso di richiesta di noleggio bilancia da parte dell'utenza).

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

1.3 Assistenza alla clientela.

Sia per effettuare test diagnostici che per la consulenza è previsto l'uso di uno spazio riservato, presente in tutte le sedi farmaceutiche comunali.

Tabella 1.4 – Assistenza alla clientela, dati 2014

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2014
Consulenza farmaceutica all'utenza	1. Riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% dei farmacisti	100% farmacisti. <i>Vedasi esiti qualità percepita – Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
	2. Esistenza di uno spazio riservato	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia	Spazio riservato presente in tutte le farmacie

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

1.4 Rapporti con l'utenza.

In particolare, per la verifica dei rapporti con l'utenza, si utilizzano gli esiti delle indagini di soddisfazione: indicazione sui turni, utilizzo di servizi telefonici, visibilità del prezzo dei prodotti, ecc..

Tabella 1.5– Rapporti con l'utenza, dati 2014

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2014
Informazione farmacie di turno.	1. Presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno presso le farmacie.	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri chiari e adeguata illuminazione che consenta un'agevole lettura	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
	2. Presenza di numero telefonico che consenta di collegarsi ad una registrazione con le informazioni sulle farmacie di turno.	Facilità di accesso al numero dedicato alle informazioni sui turni	Chiarezza della comunicazione.	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
Esposizione dei prodotti parafarmaceutici.	1. Agevole individuazione dei vari settori merceologici.	Segnaletica interna / posizionamento differenziato per le varie tipologie di prodotti	Chiara suddivisione per classe merceologica	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
	2. Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice a barre).	Etichetta o cartellino indicatore del prezzo	Presenza dell'etichetta sul prodotto / evidenza e chiarezza del cartellino indicatore del prezzo di un insieme di prodotti	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
Informazioni sui servizi presenti in farmacia.	Presenza di indicazioni sui servizi offerti in farmacia.	Elenco dei servizi offerti in farmacia, con indicazione del prezzo di ciascuno.	Presenza in farmacia di un elenco chiaro e ben visibile dei servizi offerti, con indicazione del prezzo di ciascuno.	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>
Informazione sul prezzo dei medicinali.	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transazioni di vendita.	Prezzo riportato nello scontrino.	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 ore dal cambio di prezzo.	<i>Vedasi esiti qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction.</i>

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

1.5 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

Come anticipato, la società ha ottenuto nel marzo 2004 la certificazione di Qualità Aziendale secondo le norme ISO 9001.

Nell'arco del 2014 non si sono registrati reclami verso la società AMES S.p.A. né da parte dell'utenza delle farmacie, né da parte del Committente (Comune di Venezia), come illustrato nella tabella che segue (Tabella n. 1.6).

Tabella 1.6 – reclami e suggerimenti da parte dell'utenza, dati 2014.

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	UNITÀ DI MISURA	DATI 2014
Inoltre reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza.	Possibilità reclamo.	Tempestività della risposta.	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi.	Entro 30 gg.	n. reclami/periodo/farmacia	0
					Tempi di risposta	-

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

Tabella 1.7 – Monitoraggio della domanda, dell’offerta, dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, dati 2014.

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2014
Verifica periodica della regolare esecuzione del servizio in farmacia da parte di personale interno di AMES.	Controllo annuale da parte del personale dell'Ufficio farmacie di AMES S.p.A. e/o del referente interno per la Qualità dell'efficacia e dell'efficienza, dell'erogazione del servizio in farmacia.	Rilevazione di eventuali non conformità a seguito di controllo attraverso una check list interna, che permette di verificare diversi aspetti del servizio erogato in farmacia.	Rilevazione di un numero di "Non Conformità" (NC) inferiore o uguale a 1 ad ogni controllo qualità dell'ente certificatore presso ogni farmacia.	N. problematiche rilevate in erogazione del servizio nell'anno.	0 Nota: nessuna NC rilevata nel periodo in esame. Efficacia di gestione del processo.
Verifica della qualità percepita del servizio da parte dell'Utenza.	Presenza in farmacia di questionari sugli "elementi critici" del servizio.	Numero di questionari con giudizi positivi sul totale dei questionari compilati.	Presenza di un numero di "OTTIMO" non inferiore al 60% sul totale dei giudizi Presenza di un numero di "INSUFFICIENTE" non superiore al 10% sul totale dei giudizi.	N. suggerimenti nell'anno.	0 Nessun suggerimento di miglioramento da parte dell'utenza, rilevato nel periodo in esame.
Verifica della qualità percepita del servizio da parte delle Ulss, Nas			Rilevazione di un n. di "Non Conformità" (NC) inferiore o uguale a 3 ad ogni controllo qualità da visite ispettive di parte (Ulss, Nas) presso ogni farmacia.	N. problematiche rilevate in erogazione del servizio nell'anno.	0 Nessuna NC da Audit di parte terza rilevata nel periodo in esame.

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

2. QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA AMES S.p.A.

2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anno 2014.

Nel corso del 2014, il livello di soddisfazione degli utenti, ai fini della verifica dell'efficacia ed efficienza del servizio, è stato rilevato tramite la somministrazione diretta di un questionario presso le farmacie del territorio.

In particolare, nel 2014 si è proceduto all'aggiornamento del questionario di indagine della qualità percepita; ad esito di alcuni incontri tra Comune di Venezia ed Ames S.p.A. e dell'analisi dei risultati del 2012 e 2013, si è concordato di adeguare il questionario di indagine sul servizio farmacie comunali, a quelli utilizzati presso i servizi interni del Comune di Venezia, utilizzando per ciascuna domanda la scala di giudizio da 1 a 10, inserendo in chiusura il giudizio complessivo sulla farmacia e lo spazio suggerimenti.

Dalle elaborazioni svolte dal Responsabile della Qualità di Ames S.p.A. sui 165 questionari somministrati ad un campione casuale di utenti delle Farmacie, emerge la totale assenza di giudizi negativi (ossia giudizi di insoddisfazione, posizionati tra "1" e "5"). Pertanto si può ritenere che, al momento, la soddisfazione dell'utenza sia efficacemente perseguita e che non vi sia, in merito, la necessità/opportunità di interventi di alcun tipo.

Il giudizio complessivo degli utenti del servizio è pari a 9,07. L'83,81% degli intervistati risulta estremamente soddisfatto del servizio reso (voti 9 e 10) e il 16,19% è comunque soddisfatto (voti da 6 a 8).

Di seguito (Tabella 2.1 e Grafico 2.1), si riporta il dettaglio degli obiettivi di qualità erogata e percepita del servizio e relativi risultati conseguiti, relativamente ai seguenti aspetti:

- a) professionalità del personale di farmacia;
- b) cortesia del personale di farmacia;
- c) gamma dei prodotti presenti in farmacia;
- d) servizi messi a disposizione dell'utenza;
- e) chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia;
- f) tempi di attesa;
- g) ambiente confortevole;
- h) giudizio generale su servizi e farmacia.

Infine, osservando l'andamento dei punteggi assegnati dall'utenza ai diversi

obiettivi di qualità negli ultimi 4 anni (Grafico 2.2), si rileva un leggero calo del livello di soddisfazione dell'utenza in riferimento ai seguenti aspetti: **(d)** gamma di servizi messi a disposizione dell'utenza, **(f)** tempi di attesa e **(g)** ambiente confortevole.

Tabella 2.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction - 2014

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVO QUALITÀ 2014	RISULTATI 2014	PUNTEGGIO SINTETICO 2014
a) Professionalità del personale di farmacia	% di utenti "soddisfatti" (giudizio ≥ 6) $\geq 90\%$	Estremamente soddisfatti: 93,85% Soddisfatti: 6,15%	9,28
b) Cortesia del personale di farmacia		Estremamente soddisfatti: 90% Soddisfatti: 10%	9,28
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia		Estremamente soddisfatti: 88,86% Soddisfatti: 11,14%	9,16
d) Servizi messi a disposizione dell'utenza		Estremamente soddisfatti: 62,48% Soddisfatti: 37,52%	8,66
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia		Estremamente soddisfatti: 90,73% Soddisfatti: 9,27%	9,19
f) Tempi di attesa		Estremamente soddisfatti: 62,67% Soddisfatti: 37,23%	8,73
g) Ambiente confortevole		Estremamente soddisfatti: 70,23% Soddisfatti: 29,77%	8,87
h) Giudizio generale su servizi e farmacia		Estremamente soddisfatti: 83,81% Soddisfatti: 16,19%	9,07

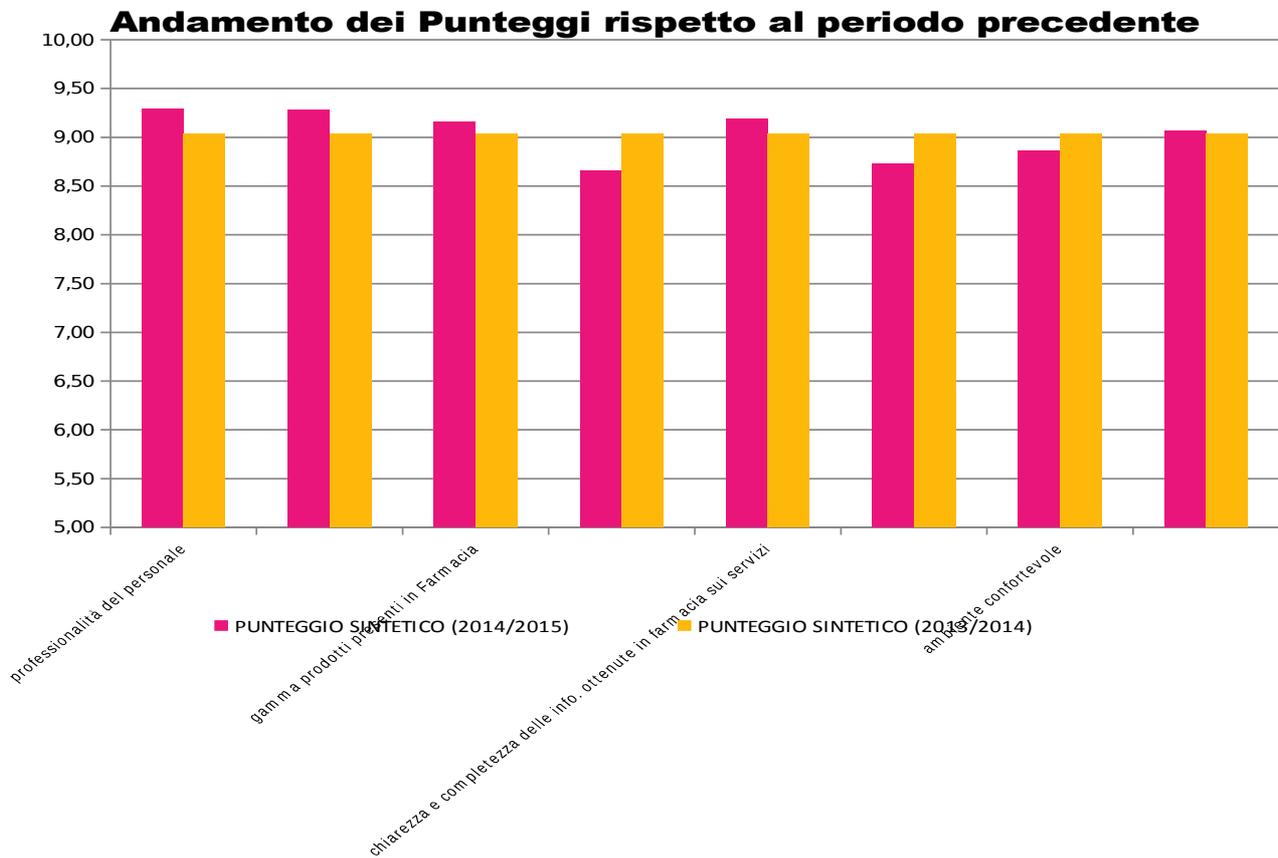
Fonte: Ames S.p.A. 2015.

Grafico 2.1 – Dettaglio Obiettivi Qualità – 2014. Fonte: Ames S.p.A. 2015.

Anno 2014 - 2015	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			
165,00	« 10 »	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	93,85%	90,00%	88,86%	62,48%	90,73%	62,77%	70,23%	83,81%	100,00%	80,34%	26,78%
	« 9 »													53,56%
	« 8 »		SODDISFATTO	6,15%	10,00%	11,14%	37,52%	9,27%	37,23%	29,77%	16,19%		19,66%	3,97%
	« 7 »													0,16%
	« 6 »	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	« 5 »													0,00%
	« 4 »													0,00%
	« 3 »													0,00%
« 2 »			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
« 1 »												0,00%	0,00%	
PUNTEGGIO SINTETICO (Media)=				9,28	9,28	9,16	8,66	9,19	8,73	8,87	9,07	9,03		

Fonte: Ames S.p.A. 2015.

Grafico 2.2 – Andamento Punteggi Qualità – 2013 – 2014 - 2015



Fonte: Ames S.p.A. 2015.

3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.

Il servizio Farmacie Comunali di Ames S.p.A. è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008; le segnalazioni ed i reclami, quindi, sono gestiti secondo le adeguate procedure di sistema.

La Società ha predisposto diverse modalità per l'inoltro di segnalazioni o reclami:

- presso gli Uffici di Relazione con il Pubblico di Ames S.p.A.;
- presso tutte le farmacie Ames del territorio, consegnando in busta chiusa l'apposito modulo cartaceo [scaricabile dal sito web dell'Azienda, all'indirizzo www.amesvenezia.it o reperibile presso tutte le farmacie Ames];
- inviando all'Azienda la segnalazione o il reclamo, con lettera raccomandata a/r, via e-mail oppure via fax.

La rendicontazione sulle richieste e i reclami è prevista dall'articolo 17 del Contratto di Servizio, stipulato tra il Comune e Ames S.p.A.

Nel corso del 2014, analogamente agli anni precedenti, **non sono pervenuti** alla società **reclami e/o segnalazioni**; si può quindi sostenere che l'obiettivo sia stato raggiunto, di conseguenza i valori degli indici rientrano nei limiti obiettivo fissati ed il processo può dirsi efficacemente gestito.

Tabella 3.1 – Inoltro dei reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza, dati 2014

SERVIZI GARANTITI	FATTORI QUALITÀ	DI	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2014
Possibilità di reclamo	Tempestività della risposta		Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Entro 30 giorni	Numero di reclami nel periodo per farmacia	0
					Tempi di risposta ai reclami	-

Fonte: Ames S.p.A. 2015

Inoltre, non sono state presentate ad Ames S.p.A richieste di rimborso per eventuali danni subiti dall'utenza in connessione con la prestazione del servizio (in applicazione dell'art. 1681 del Codice Civile), così come riportato nella tabella seguente.

Tabella 3.2 – Risarcimenti - dati 2014

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2014
Rimborso all'Utente in caso di danno riconosciuto	Tempestività del rimborso	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Rimborso entro 60 giorni dalla verifica della sussistenza del danno, se non viene richiesto l'intervento di terzi	Numero richieste di rimborso e tempi medi	Nessuna richiesta di rimborso

Fonte: Ames S.p.A. 2015.