

AREA ECONOMIA E FINANZA

SETTORE SOCIETÀ E ORGANISMI PARTECIPATI, ISTITUZIONI, FONDAZIONI ED ENTI ESTERNI

**REPORT DI MONITORAGGIO 2023 SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI
DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ**

- AMES S.P.A.: GESTIONE FARMACIE COMUNALI

CITTA' DI
VENEZIA



SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

INDICE

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

AMES S.p.A.Gestione delle Farmacie Comunali

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

AMES S.p.A.Gestione delle Farmacie Comunali

N.B.: La documentazione attinente le verifiche sul servizio è disponibile agli atti del Servizio.

AMES SPA

GESTORE	SERVIZIO	AFFIDAMENTO ATTI	CONTRATTO DI SERVIZIO- DISCIPLINARI- CONVENZIONI	SCADENZA CONTRATTO	PRESENZA CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI
AMES S.P.A.	SERVIZIO FARMACIE COMUNALI	DCC N. 122 DEL 28-29/07/1999 PROROGATO PER ULTERIORI 15 ANNI, CON SCADENZA AL 30/11/2029 (DCC N. 190 DEL 18/11/2002).	CONTRATTO REP. N. 128625 DEL 04/02/2003 CON SCADENZA AL 30/11/2029 (APPROVATO CON DCC N. 190 DEL 18/11/2002). ATTO INTEGRATIVO REP N. 17502 DEL 8/5/2014 - DGC N. 472 DEL 06/09/2013.	30/11/2029	Sì PG 530041 DEL 19/10/2019

GLI STANDARD DI QUALITÀ

SERVIZIO	CONTRATTO DI SERVIZIO	DISCIPLINA PREVISTA PER STANDARD QUALITÀ	RIFERIMENTI STANDARD
GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI	Contratto rep. n. 128625 del 04/02/2003. Atto integrativo rep. n. 17502 del 8/5/2014.	Articolo 8 del Contratto di Servizio	Rinvio alla Carta della Qualità, approvata con Disposizione Dirigenziale n. 530041 del 21/10/2019

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2022

AMES S.P.A.

RENDICONTAZIONE SERVIZIO DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

ANNO 2022

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBBIETTIVO QUALITA'	RISULTATO 2022
Affidabilità e regolarità del servizio	Fornitura medicinali e altri prodotti reperibili tramite i normali canali di approvvigionamento	Tempo di approvvigionamento del prodotto non disponibile	Tempo richiesto	Max 24 ore salvo fine settimana o festivi consecutivi o cause di forza maggiore	Tempi di attesa	Ottimo >30% Insufficiente < 5%	Ottimo 52,81% Insufficiente 0,0%
	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	Professionalità del personale; Cortesia del personale	Ottimo >30% Insufficiente < 5%	Ottimo 84.50% Insufficiente 0,0%
	Test diagnostici	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Esistenza spazio dedicato ai servizi in ciascuna farmacia	100%
	Test diagnostici	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Controllo strumenti per ciascuna farmacia	100%
	Misurazione pressione arteriosa	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Esistenza spazio dedicato ai servizi in ciascuna farmacia	100%
	Misurazione pressione arteriosa	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura strumento almeno una volta l'anno	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Verifica taratura strumenti in ciascuna farmacia	100%
	Controllo del peso	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Locale dedicato oppure spazio appartato per misurazione del peso	100%
	Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Controllo e taratura strumento secondo programmazione	100%

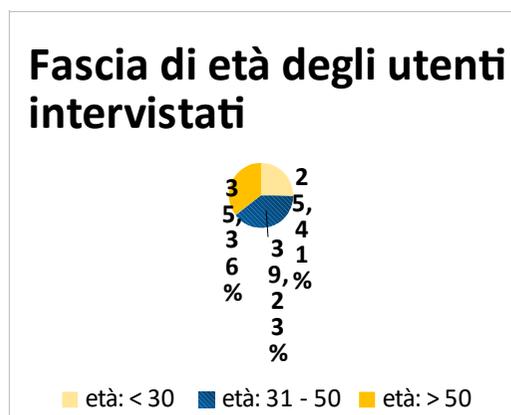
	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBBIETTIVO QUALITA'	RISULTATO 2022
Assistenza alla clientela	Consulenza farmaceutica all'utenza	Riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% farmacisti	Professionalità del personale di farmacia; Cortesia del personale; ambiente confortevole	100%	100%
		Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	100%	100%
Rapporti con utenza	Informazione farmacie di turno	Presenza di indicazioni aggiornate delle farmacie di turno presso le farmacie	Accessibilità e visibilità delle informazioni	Caratteri chiari e adeguata illuminazione che consenta una rapida lettura	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	100%	100%
		Presenza info sulle farmacie di turno nel sito internet	Facilità di accesso al sito	Chiarezza della comunicazione e aggiornamento dato	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	100%	100%
	Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	Agevole individuazione dei vari settori merceologici	Segnaletica interna Posizionamento differenziato	Chiara individuazione classe merceologica	Ambiente confortevole	Ottimo >30% Insufficiente < 5%	Ottimo 69,26 % Insufficiente 0,0%
		Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice a barre)	Etichetta o cartellino indicatore del prezzo	Presenza dell'etichetta sul prodotto/ Chiarezza del cartellino	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	Ottimo > 30% Insufficiente < 5%	Ottimo 71,23 % Insufficiente 0,0%
Informazione 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 i prezzi di ciascuno	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	100%	100%	
	Applicazione del prezzo ufficiale nelle transizioni di vendita	Prezzo riportato nello scontrino	Applicazione del prezzo ufficiale nel 100% dei casi entro 24 ore dal cambio di prezzo	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	100%	100%	

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OBIETTIVO QUALITA'	RISULTATO 2022
Inoltro reclami	Possibilità di reclamo	Tempestività della risposta	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Entro 30 giorni	Numero di reclami presenti in farmacia Max 2 per farmacia	< 2 per farmacia	1 reclamo
					Termini di risposta ai reclami	≤ 30 giorni	20 giorni
Monitoraggio del servizio	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	Rilevazione di un numero di Non Conformità inferiore o uguale a 1 ad ogni controllo qualità dell'ente certificatore	N. problematiche rilevate in erogazione del servizio nell'anno	≤ 1 N/C ad ogni controllo qualità	0 N/C
	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	Percentuale di Utenti soddisfatti (giudizio ≥ 6) pari o superiore a 90%, sulla base del totale dei questionari raccolti	N. suggerimenti nell'anno	≥ 90% Giudizio > 6	100%
	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	Tempi di rimborso	Rimborso entro 60 giorni dal danno	N/A nessun danno

CUSTOMER SATISFACTION 2022

ANNO 2022	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'utente	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	comunicazione e promozione attuata su iniziative e servizi	angolo della salute- consulenza, consigli e informazioni salutistiche	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	
181,00	«10»	SODDISFATTI	ESTREMAVAMENTE SODDISFATTO	86,00%	83,13%	59,23%	59,09%	71,23%	63,05%	84,21%	52,81%	69,26%	74,93%	99,95%
	«9»		SODDISFATTO	14,00%	16,87%	40,77%	40,40%	28,77%	36,95%	15,79%	47,19%	30,74%	25,07%	
	«8»													
	«7»	INSODDISFATTI		0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%
	«6»		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	«5»													
	«4»		ESTREMAVAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
«3»														
«2»														
«1»														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87

età: < 30	età: 31 - 50	età: > 50	MASCHIO	FEMMINA
46	71	64	91	90
25,41%	39,23%	35,36%	50,28%	49,72%



INDICATORI DI PROCESSO

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO
n. NC per Farmacia ad ogni controllo qualità	Carta dei Servizi	100% controlli eseguiti	≤4	0 NC
N. suggerimenti da parte del Cliente nel periodo, per farmacia, nei questionari MR62	Carta dei Servizi	100% suggerimenti farmacie	100% Max 4 oppure diminuzione % del N. suggerimenti per farmacia ≥0,50%	1 SUGGERIMENTO
N. totale di reclami fondati del cliente per singola farmacia	Carta dei Servizi	100% reclami	100% farmacie Max 2	1 RECLAMO
Tempi di risposta ai reclami	Carta dei Servizi	100% reclami	100% farmacie ≤20 giorni	20 GIORNI
N. di NC per farmacia emerse dalle verifiche di parte II (ASL, NAS..)	Carta dei Servizi	100% verifiche di parte II	≤5	0 NC
Livello di professionalità personale	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 86,00 % INSUFFICIENTE 0,0%
Livello di Cortesia personale di farmacia	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 83,13 % INSUFFICIENTE 0,0%
Livello di gamma di prodotti presenti in farmacia	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 59,23 % INSUFFICIENTE 0,0%
Livello di Chiarezza e completezza di informazioni	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 71,23 % INSUFFICIENTE 0,0%
Livello di tempi di attesa	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 52,81 % INSUFFICIENTE 0,0%
Livello di ambiente confortevole	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	OTTIMO 69,26 % INSUFFICIENTE 0,0%

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO
P= Punteggio tot. Medio di soddisfazione Clienti ove P= Media (punteggi medi dei 7 requisiti) Punteggio medio requisito k= 10*(%ottimo) +7,5*(% suff.) +5*(%insuff.) k = 1, 2, 3 ...7	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	$(\Delta\% P) \geq + 1\%$ rispetto anno precedente	$\Delta\% P > 1\%$
% di giudizi di tipo insufficiente, rispetto al totale	Carta dei Servizi	Min. 50 Questionari	Max 2%	0,05%
$\frac{\text{Valore del venduto}}{\text{Fatturato}}$ (Per ogni singola farmacia)	Carta dei Servizi	100% del venduto e del fatturato di ciascuna Farmacia	Max 75% e diminuzione % del rapporto $\geq +1,5\%$ rispetto anno precedente	-1,23%

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD

2023

AMES S.P.A.
SERVIZIO FARMACIE COMUNALI

SITO	DATA VERIFICA O SOPRALLUOGO	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
N.1 S. ELENA VENEZIA	21/03/2023	FAR_01	4
N.3 AL BIVIO FAVARO V.TO	03/04/2023		
N.15 PELLESTRINA	05/06/2023		
N.12 AL BRENTA MARGHERA	20/07/2023		