

AREA ECONOMIA E FINANZA

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

REPORT DI MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD DEI SERVIZI
PUBBLICI LOCALI DOTATI DI CARTA DELLA QUALITÀ

- ANNO 2024 -

- LA GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

SERVIZIO CONTROLLO GESTIONALE DELLE SOCIETÀ PARTECIPATE E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

CITTA' DI
VENEZIA



INDICE

GLI STANDARD DI QUALITÀ

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2023

AMES S.p.A.Gestione delle Farmacie Comunali

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

AMES S.p.A.Gestione delle Farmacie Comunali

N.B.: La documentazione attinente le verifiche sul servizio è disponibile agli atti del Servizio Controllo Gestionale Delle Società Partecipate e Monitoraggio Della Qualità Dei Servizi.

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

AMES S.P.A. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

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 ¹

¹ In itinere l'aggiornamento del documento che sarà completato nel corso del 2025.

LA RENDICONTAZIONE SUL RISPETTO DEGLI STANDARD

2023

AMES S.P.A.

RENDICONTAZIONE STANDARD QUALITÀ SERVIZIO DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RENDICONTAZIONE 2023
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	100% target 4 consegne al giorno e 2 consegne nel fine settimana e festivi Valutazione tempi di attesa 66,39% ottimo 0% insufficiente
	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 e cortesia del personale 88,94% ottimo 0% insufficiente
	Test diagnostici	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizio momentaneamente sospeso per cause non imputabili ad AMES SpA
	Test diagnostici	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Presente in tutte le farmacie che erogano il servizio
	Misurazione pressione arteriosa	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	100% dei controlli eseguiti sulla strumentazione utilizzata in farmacia
	Misurazione pressione arteriosa	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura strumento almeno una volta l'anno	Presente in tutte le farmacie che erogano il servizio

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RENDICONTAZIONE 2023
	Controllo del peso	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	100% degli sfigmomanometri utilizzati per il servizio – certificato di taratura in sede e farmacia
	Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Presente in tutte le farmacie che erogano il servizio
Assistenza alla clientela	Consulenza farmaceutica all'utenza	Riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa sul camice	100% farmacisti	100% dei controlli eseguiti sullo strumento. Certificato di taratura in farmacia e in sede
		Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	100% farmacisti negli audit di controllo MR48
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	Presente in tutte le farmacie che erogano il servizio
		Presenza info sulle farmacie di turno nel sito internet	Facilità di accesso al sito	Chiarezza della comunicazione e aggiornamento dato	100% delle farmacie negli audit di controllo
	Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	Agevole individuazione dei vari settori merceologici	Segnaletica interna Posizionamento differenziato	Chiara individuazione classe merceologica	Informazione presente nel sito istituzionale
		Visibilità del prezzo per ogni prodotto (o codice a barre)	Etichetta o cartellino indicatore del prezzo	Presenza dell'etichetta sul prodotto/ Chiarezza del cartellino	100% delle farmacie negli audit di controllo MR48

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RENDICONTAZIONE 2023
	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	100% delle farmacie negli audit do controllo MR48
		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	100% delle farmacie negli audit do controllo MR48
Inoltro reclami	Possibilità di reclamo	Tempestività della risposta	Procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	Entro 30 giorni	100% delle farmacie negli audit do controllo MR48
					Tempo medio di risposta al reclamo nel 2023:19,5 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	0 N.C. rilevate dall'Ente Certificatore 0 N.C. rilevate da AULSS 0 N.C. rilevate da ispezioni NAS
	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	Giudizio ≥ 6 sul 99,73% dei questionari somministrati. Numero questionari compilati 176
	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	Nessun danno all'Utenza

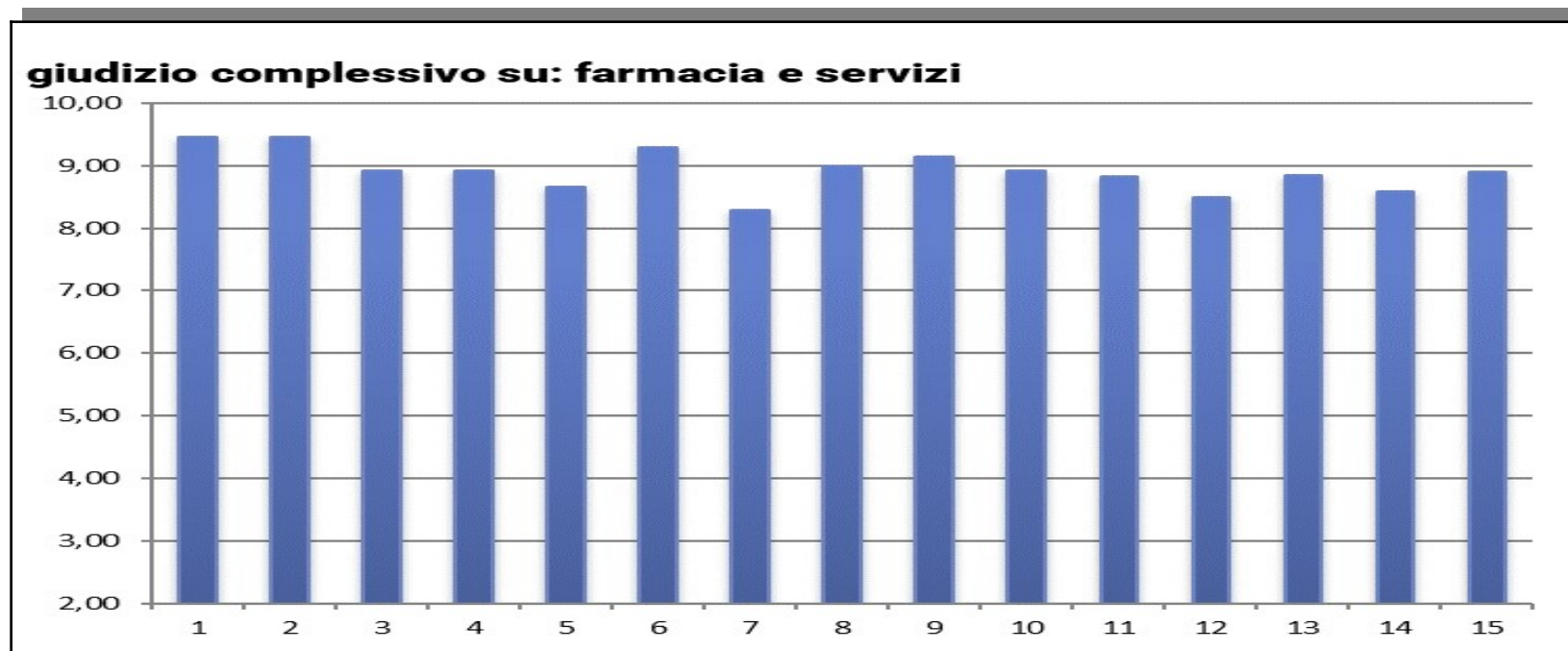
SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	RENDICONTAZIONE 2023
			l'intervento di terzi	

Indagini di customer satisfaction

ANNO 2023	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	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				
176,00	«10» «9» «8» «7» «6» «5» «4» «3» «2» «1»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	89,25%	88,63%	73,81%	63,33%	74,63%	62,35%	85,68%	66,39%	71,86%	79,09%	99,73%	75,50%	24,14%	
			SODDISFATTO	10,75%	11,37%	25,52%	35,34%	25,37%	37,65%	14,32%	33,61%	27,48%	20,91%		24,23%	20,35%	
			INSODDISFATTI	0,00%	0,00%	0,67%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%		0,27%	0,27%	
			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	
			INSODDISFATTI	0,00%	0,00%	0,67%	1,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,67%	0,00%	0,00%	0,27%	0,27%	
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
				0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
					PUNTEGGIO SINTETICO =	9,26	9,38	8,90	8,66	8,86	8,65	9,12	8,75	8,86	8,92	8,94	

PUNT. SINTETICO (Anno in esame)	9,26	9,38	8,90	8,66	8,86	8,65	9,12	8,75	8,86	8,92	8,94
PUNT. SINTETICO (Anno-1)	9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87
PUNT. SINTETICO (Anno -2)	9,30	9,18	8,71	8,82	9,17	0,00	0,00	8,45	8,83	8,94	7,14
Var % (da anno precedente)	0,52%	1,94%	2,82%	0,98%	-0,81%	-0,56%	-0,95%	3,00%	0,73%	0,19%	0,77%

Di seguito si riportano i grafici relativi a ciascuno dei 15 indicatori inseriti all'interno del questionario di soddisfazione dell'utente:



Dall'analisi delle tabelle sopra esposte si riscontra che nel 2023 i punteggi medi conseguiti sulle singole voci del questionario somministrato ad un campione significativo di utenti delle farmacie sono risultati, in termini numerici assoluti, estremamente elevati e positivi.

Ne consegue che non vi sono aspetti su cui sia realisticamente necessario o opportuno intraprendere interventi di miglioramento.

Nel corso del 2023 non sono state comminate penali in applicazione di quanto previsto nel Contratto di Servizio.

IL MONITORAGGIO SUL RISPETTO DEGLI STANDARD 2024

SERVIZIO FARMACIE COMUNALI

SITO	DATA VERIFICA	CHECK LIST UTILIZZATA	TOTALE VERIFICHE E SOPRALLUOGHI
FARMACIA N.13 – SACCA FISOLA	5/3/2024	FAR_01	4
FARMACIA N.14 – GAZZERA	23/4/2024		
FARMACIA N.6 – MESTRE	21/5/2024		
FARMACIA N.14 – MURANO	6/6/2024		

SINTESI DEGLI ESITI

VERIFICHE/CONTROLLI SUI SERVIZI	SPECIFICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO	DATA	NOSTRE SEGNALAZIONI O RICHIESTE AD AMES SPA ANNO 2024	RISCONTRO AMES SPA
FARMACIA	N.6 MESTRE via S. Donà	21/05/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) SI INVITA LA FARMACIA AD ESPORRE L'ELENCO DEI SERVIZI DISPONIBILI, CON RELATIVO PREZZARIO, ANCHE ALL'ESTERNO DEI LOCALI CON APPOSITA VETROFANIA, COME RILEVATO IN ALTRE FARMACIE COMUNALI.	V
FARMACIA	N.10 ALLA PACE GAZZERA	23/04/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	V
FARMACIA	N.14 MURANO	6/06/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO NESSUN RILIEVO	V
FARMACIA	N.13 RISORTA	5/03/2024	SUGGERIMENTI MIGLIORATIVI DEL SERVIZIO 1) MANCA L'ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI NONCHÉ L'INDICAZIONE AL PUBBLICO DEL RELATIVO PREZZO 2) IL DIRETTORE RIFERISCE DI ALCUNE CRITICITÀ STRUTTURALI AD ALCUNE PARETI DELL'IMMOBILE NONCHÉ ALL'IMPIANTO IDROTERMICO (CALDAIA) A CAUSA DI FREQUENTI PERDITE D'ACQUA. SI INVITA PERTANTO AMES SPA A: - VALUTARE EVENTUALI RISCHI DERIVANTI DALLE CRITICITÀ STRUTTURALI PER PERSONALE DIPENDENTE E UTENZA; - PROGRAMMARE LA MANUTENZIONE DELL'IMPIANTO IDROTERMICO.	V

Ames S.p.A. ha trasmesso riscontri formali alle schede di verifica.