

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Controlli e Spending Review
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**

ANNI 2017 e 2018

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.....	4
1.2 Affidabilità e regolarità del servizio.....	6
1.3 Assistenza alla clientela.....	7
1.4 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.....	8
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA AMES S.p.A.....	9
2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anni 2017-2018.....	9
3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	14

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 definito dalle procedure di adozione delle carte della qualità dei Servizi Pubblici Locali e dal 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 Servizi²;

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 2017 e 2018 (**capitolo 1**).

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 delle indagini 2017 e 2018 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.

²La Carta della Qualità del Servizio Farmacie Comunali è stata pubblicata nel 2013 ed aggiornata nel 2019.

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. La Società è affidataria di 14 farmacie sul territorio comunale di Venezia.

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).

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.

1.1 Standard di qualità e servizi farmaceutici integrativi e territoriali

Ames S.p.A. gestisce 14 farmacie sul territorio del Comune di Venezia come di seguito riportato.

- n. 1 "S. Elena" - S. Elena (Venezia) - Riviera IV novembre, 28.
- n. 3 "Al Bivio" - Favaro V.to (Venezia) - Via Altinia, 133
- n. 4 "Serenissima" - Campalto (Venezia) - P.le Zendrini, 21
- n. 5 "Ducale" - Mestre (Venezia) - V.le S. Marco, 142/ab
- n. 6 "Rialto" - Mestre (Venezia) - Via S. Donà, 170/cd
- n. 7 "Garibaldi" - Mestre (Venezia) - V.le Garibaldi, 43/45
- n. 8 "Alla Stazione" - Mestre (Venezia) - Via Piave, 182
- n. 9 "Ambasciatori" - Mestre (Venezia) - Via Torino, 33
- n. 10 "Alla Pace" - Mestre (Venezia) - Via Gazzera Alta, 133
- n. 11 "Alla Chiesa" - Trivignano (Venezia) - Via Castellana, 204/AB
- n. 12 "Al Brenta" - Marghera (Venezia) - Via Beccaria, 115
- n. 13 "Risorta" - Saccafisola (Venezia) - Campo de la Chiesa, 30
- n. 14 "Colleoni" - Murano (Venezia) - F.ta dei Vetrai, 139
- n. 15 "Pellestrina" - Pellestrina - Sestiere Scarpa, 976

Presso le farmacie sono erogati vari servizi rivolti ai cittadini; alcuni dei quali presenti solo 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 il cui aggiornamento è visionabile al seguente link: www.amesvenezia.it/ nella sezione servizi al pubblico .

Tabella 1.1 – Sintesi dei servizi integrativi e territoriali, dati 2017-2018

ELENCO FARMACIE	SERVIZI INTEGRATIVI								SERVIZI TERRITORIALI		
	Misurazione pressione	Controllo del peso	Giornate di Informazione e Prevenzione	Autoanalisi del sangue	Consulenza dermocosmesi	Foratura lobi	Opuscoli informativi	Accoglienza bambini	Servizio CUP	N. giorni apertura /anno 2017	N. giorni apertura/anno 2018
1 – Sant'Elena (Venezia)	X	X	X	X	X		x		x	298	292
3 – Al Bivio (Favaro Veneto)	X	X	X	X	X		x	x	In differita	310	308
4 – Serenissima (Campalto)	X	X	X	X	X	x	x	x	In differita	295	300
5 – Ducale (Mestre)	X	X	X		X		x		In differita	307	309
6 – Rialto (Mestre)	X	X	X	X	X		x		In differita	302	306
7 – Garibaldi (Mestre)	X	X	X	X	X	x	x	x	x	310	307
8 – Alla Stazione (Mestre)	X	X	X	X	X		x		In differita	308	304
9 – Ambasciatori (Mestre)	X	X	X	X	X	x	x		In differita	307	305
10 – Alla Pace (Mestre)	X	X	X	X	X	x	x	x	x	307	306
11 – Alla Chiesa (Trivignano)	X	X	X	X	X		x	x	x	301	310
12 – Al Brenta (Marghera)	X	X	X	X	X	x	x		In differita	297	300
13 – Risorta (Saccafisola)	X	X	X	X	X		x		In differita	293	289
14 – Colleoni (Murano)	X	X	X		X	x	x	x	In differita	332	332
15 – Pellestrina (Pellestrina)	X	X	X		X		x		In differita	317	315

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018

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 1.2 – Affidabilità e regolarità del servizio, dati 2017-2018

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2017 e 2018
Test diagnostici (solo in alcune farmacie)	1. esistenza locale o area destinata ai servizi	riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia	Servizi messi a disposizione dell'Utenza	Tutte le sedi hanno uno spazio riservato.
	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	Servizi messi a disposizione dell'Utenza	Presenza di opportuni elementi separatori.
	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	Servizi messi a disposizione dell'Utenza	Verifica triennale delle bilance pesapersona. Verifica prima di ogni utilizzo delle bilance pesaneonati (in caso di richiesta di noleggio bilancia da parte dell'utenza).

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018

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 che erogano il rispettivo servizio.

Tabella 1.3 – Assistenza alla clientela, dati 2017-2018

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	2017 e 2018
Consulenza farmaceutica all'utenza	1. Riconoscibilità del personale addetto	Presenza della targhetta identificativa camice sul	100% dei farmacisti	Professionalità del personale presente in farmacia	100% farmacisti Qualità percepita - Indagine annuale di customer satisfaction
	2. Esistenza di uno spazio riservato	Riservatezza	Elemento separatore dal resto della farmacia	Cortesia del personale di farmacia Ambiente confortevole	Spazio riservato presente in tutte le farmacie

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018.

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

AMES s.p.A. effettua un monitoraggio periodico dei servizi resi sia in termini di domanda, offerta ed efficienza ed efficacia del servizio.

Di seguito si riportano in sintesi i parametri più significativi di tale monitoraggio periodico. Tutte le non conformità rilevate sono state prontamente risolte.

Tabella 1.4 – Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, dati 2017-2018.

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	2017	2018
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.	3 NC: Farmacia 06 Farmacia 10 Farmacia 03.	0 NC
Verifica della qualità percepita del servizio da parte dell'Utenza.	Presenza in farmacia di questionari sugli "elementi critici" del servizio.	N. di questionari con giudizi positivi sul totale dei questionari compilati.	% di utenti "soddisfatti" (giudizio ≥ 6) $\geq 90\%$ (sulla base del totale dei questionari raccolti)	N. suggerimenti nell'anno.	0	6/221 =<3%
Verifica della qualità percepita del servizio da parte delle Ulss, Nas			Rilevazione di un n. di (NC) ≤ 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	0

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018.

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

2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anni 2017-2018.

Nel corso del 2017-2018, 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.

Dalle elaborazioni svolte dal Responsabile della Qualità di Ames S.p.A., dai questionari somministrati ad un campione casuale di utenti delle Farmacie, emerge la quasi totale assenza di giudizi di tipo negativo (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.

Nel 2017 il giudizio complessivo degli utenti del servizio è pari a 8,97 (con una variazione di +1,27% rispetto all'anno precedente). Il 75,20% degli intervistati risulta estremamente soddisfatto del servizio reso (voti 9 e 10) e il 24,50% è comunque soddisfatto (voti da 6 a 8).

Nel 2018 il giudizio complessivo degli utenti del servizio è pari a 8,94 (pressochè invariato rispetto all'anno precedente). Il 70,97% degli intervistati risulta estremamente soddisfatto del servizio reso (voti 9 e 10) e il 29,03% 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.

Tabella 2.1 – Risultati complessivi dell'indagine di customer satisfaction - 2017-2018

ELEMENTI DI VALUTAZIONE	OB. QUALITÀ	RISULTATI 2017	Punteggio 2017	RISULTATI 2018	Punteggio 2018
a) Professionalità del personale di farmacia	% di utenti "soddisfatti" (giudizio ≥ 6) ≥ 90%	Estremamente soddisfatti: 91,92% Soddisfatti: 8,08% TOTALE= 100%	9,39	Estremamente soddisfatti: 76,77% Soddisfatti: 22,83% TOTALE= 99,60%	9,17
b) Cortesia del personale di farmacia		Estremamente soddisfatti: 91,97% Soddisfatti: 8,03% TOTALE= 100%	9,43	Estremamente soddisfatti: 78,38% Soddisfatti: 21,62% TOTALE= 100%	9,25
c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia		Estremamente soddisfatti: 69,08% Soddisfatti: 30,31% TOTALE= 99,39%	8,74	Estremamente soddisfatti: 51,56% Soddisfatti: 47,93% TOTALE= 99,49%	8,43
d) Servizi messi a disposizione dell'utenza		Estremamente soddisfatti: 51,62% Soddisfatti: 47,78% TOTALE= 99,40%	8,43	Estremamente soddisfatti: 49,13% Soddisfatti: 46,44% TOTALE= 95,57%	8,28
e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia		Estremamente soddisfatti: 81,08% Soddisfatti: 18,92% TOTALE= 100%	9,14	Estremamente soddisfatti: 77,13% Soddisfatti: 22,39% TOTALE= 99,52%	9,15
f) Tempi di attesa		Estremamente soddisfatti: 54,79% Soddisfatti: 44,00% TOTALE= 98,79%	8,57	Estremamente soddisfatti: 49,95% Soddisfatti: 47,46% TOTALE= 97,41%	8,44
g) Ambiente confortevole		Estremamente soddisfatti: 80,43% Soddisfatti: 19,57% TOTALE= 100%	9,03	Estremamente soddisfatti: 67,40% Soddisfatti: 30,19% TOTALE= 97,59%	8,77
h) Giudizio generale su servizi e farmacia		Estremamente soddisfatti: 80,69% Soddisfatti: 19,31% TOTALE= 100%	9,03	Estremamente soddisfatti: 70,97% Soddisfatti: 29,03% TOTALE= 100%	8,94

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018.

Grafico 2.1.a – Dettaglio Obiettivi Qualità – 2017

ANNO 2016/2017	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			
160,00		«10»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	91,92%	91,97%	69,08%	51,62%	81,08%	54,79%	80,43%	80,69%	99,70%	75,20%	31,20%		
		«9»		SODDISFATTO	8,08%	8,03%	30,31%	47,78%	18,92%	44,00%	19,57%	19,31%			17,42%		
		«8»													5,82%		
		«7»	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,61%	0,61%	0,00%	1,21%	0,00%	0,00%	0,00%	0,30%	0,30%	1,25%	
		«6»											0,23%				
		«5»		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			0,00%	0,08%
		«4»														0,00%	
		«3»														0,00%	
		«2»														0,00%	
		«1»														0,00%	
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,39	9,43	8,74	8,43	9,14	8,57	9,03	9,03	8,97					

Fonte: Ames S.p.A. 2017

Grafico 2.1.b – Dettaglio Obiettivi Qualità – 2018

ANNO 2017/2018	n°Questionari	Livelli di voto	Livelli di soddisfazione	Aspetti oggetto di valutazione												
				Professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in farmacia	servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia	tempi di attesa	ambiente confortevole				giudizio generale sul livello dei servizi		
221,00		«10»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	76,77%	78,39%	51,56%	49,13%	77,13%	49,95%	67,40%	70,97%	98,65%	65,16%	35,67%	
		«9»		SODDISFATTO	22,83%	21,62%	47,93%	46,44%	22,39%	47,46%	30,19%	29,03%			29,49%	
		«8»													21,26%	
		«7»	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,39%	0,00%	0,51%	4,43%	0,45%	2,21%	1,83%	0,00%	0,00%	1,35%	1,22%	0,90%
		«6»											0,17%			
		«5»		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,45%	0,56%	0,00%	0,00%			0,13%
		«4»											0,15%			
		«3»											0,13%			
		«2»											0,00%			
		«1»											0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,17	9,25	8,43	8,28	9,15	8,44	8,77	8,94	8,80				

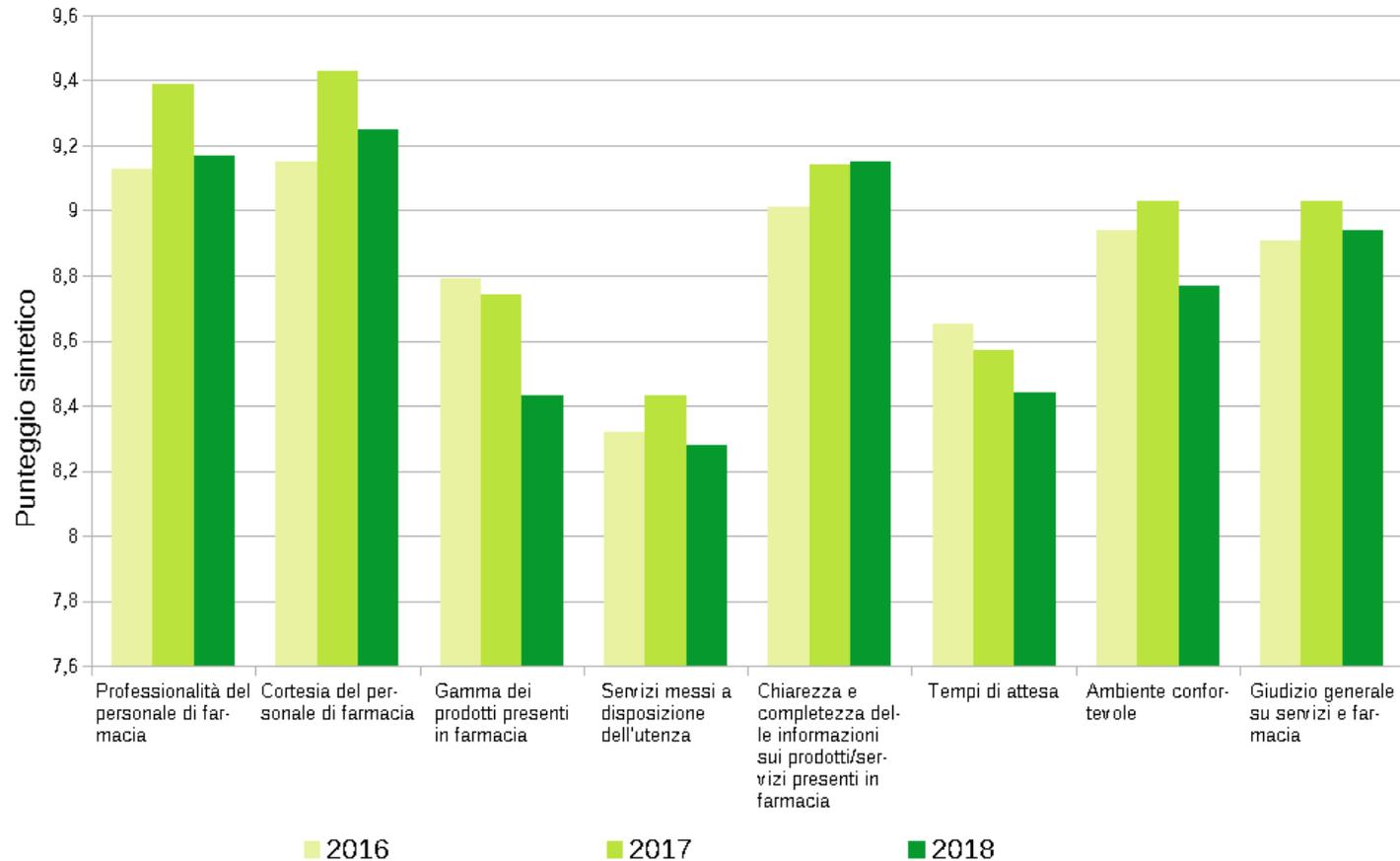
Fonte: Ames S.p.A. 2018

Infine, osservando l'andamento dei punteggi assegnati dall'utenza ai diversi obiettivi di qualità negli ultimi 3 anni (Grafico 2.2), si rileva una tenuta generale dei punteggi medi .

Gli aspetti sui quali la soddisfazione dell'utenza è stata in termini medi assoluti più alta sono risultati :

- cortesia del personale;
- professionalità del personale;
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute in farmacia;
- giudizio generali sui servizi e/o sulla farmacia.

Grafico 2.2 – Andamento Punteggi Qualità: Anni 2016-2017-2018



Fonte: elaborazione Comune di Venezia su dati AMES

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 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 2017 non è pervenuto alcun reclamo alla società

Nel corso del 2018 sono pervenuti 4 reclami di cui 2 si sono rivelati infondati e 2 sono stati trattati nei tempi e con le modalità procedurali previste dalla Carta della Qualità del Servizio.

Tabella 3.1- reclami e suggerimenti da parte dell'utenza, dati 2017-2018.

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	UNITÀ DI MISURA	2017	2018
INOLTRO DEI RECLAMI E/O SUGGERIMENTI DA PARTE DELL'UTENZA	Possibilità di reclamo	tempestività della risposta	procedura formalizzata nella Carta dei Servizi	entro 30 giorni	Numero di reclami nel periodo per farmacia	0	4
					Tempi di risposta ai reclami	-----	<= 30 gg

Fonte: Ames S.p.A. 2017-2018