

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 2014 -**

## INDICE

PREMESSA.....	3
INTRODUZIONE .....	4
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 .....	7
1.3 Assistenza alla clientela.....	8
1.4 Rapporti con l'utenza .....	8
1.5 Monitoraggio della domanda, dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio .....	9
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA AMES S.p.A. ....	11
2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anno 2013.....	11
3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI .....	14
4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013/2014.....	15

## 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) <sup>1</sup>.

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, per 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 2013 (**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 2013 sulle Farmacie Comunali è presentata al **capitolo 2**.

I dati relativi alla gestione dei reclami sono riportati al **capitolo 3**, mentre le azioni di miglioramento effettuate e da avviare sono sintetizzate al **capitolo 4**.

---

<sup>1</sup> Tutta la documentazione è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: [www.comune.venezia.it/monitoraggiospl](http://www.comune.venezia.it/monitoraggiospl).

## INTRODUZIONE

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. In totale nel 2013 la società è affidataria di n. 14 farmacie sul territorio comunale, oltre alla farmacia gestita nel comune di Cavallino-Treporti (**in totale 15 farmacie**). Dal 2014 Ames S.p.A. è anche affidataria della sede farmaceutica aperta dal 14 agosto presso il Centro Commerciale Auchan: Farmacia n. 16 – All'Angelo.

La prima carta dei servizi è stata adottata e pubblicata dalla società nel 2003. Dopo alcuni aggiornamenti, dal 2012 il documento è stato aggiornato alle previsioni della Finanziaria 2008 e pubblicato nel 2013 dopo la consultazione delle 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).

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

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

La società nel 2013 ha gestito 15 farmacie, 14 distribuite nel Comune di Venezia ed 1 nel Comune di Cavallino Treporti, 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 in 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 presentano il servizio reso in termini qualitativi e strutturali per ciascuna farmacia quali il numero di abitanti serviti per farmacia, la disponibilità di parcheggi, la frequenza della pulizia nelle sedi farmaceutiche. Tali standard sono stati desunti da analisi settoriali oltre che da indicazioni della Conferenza Unificata sul tema dei servizi pubblici locali.

**Tabella 1.1 – Sintesi dei servizi integrativi e territoriali, dati 2013**

ELENCO FARMACIE	SERVIZI INTEGRATIVI							SERVIZI TERRITORIALI
	Misurazione pressione	Controllo del peso	Analisi del sangue	Consulenza dermocosmesi	Foratura lobi	Opuscoli informativi	Accoglienza bambini	Servizio CUP
1 – Sant'Elena (Venezia)	X	X	X			X		X
2 – Cavallino (Cavallino)	X	X				X		In differita
3 – Al Bivio (Favaro Veneto)	X	X	X	X		X	X	In differita
4 – Serenissima (Campalto)	X	X				X	X	In differita
5 – Ducale (Mestre)	X	X	X	X				In differita
6 – Rialto (Mestre)	X	X	X			X		In differita
7 – Garibaldi (Mestre)	X	X	X	X	X	X	X	X
8 – Alla Stazione (Mestre)	X	X	X			X	X	In differita
9 – Ambasciatori (Mestre)	X	X		X		X	X	In differita
10 – Alla Pace (Mestre)	X	X	X	X		X	X	X
11 – Alla Chiesa (Trivignano)	X	X	X			X	X	X
12 – Al Brenta (Marghera)	X	X	X			X		In differita
13 – Risorta (Saccafisola)	X	X				X		In differita
14 – Colleoni (Murano)	X	X				X	X	In differita
15 – Pellestrina (Pellestrina)	X	X				X		In differita

Fonte: Ames S.p.A. 2014.

**Tabella 1.2 – Standard minimi di qualità del Servizio Farmacie Comunali, Comune di Venezia, dati 2013**

Indicatore	Unità di misura	Rendicontazione 2013
Densità e distribuzione sul territorio	Totale farmacie comunali/totale farmacie <b>COMUNE DI VENEZIA</b>	14*/94
	Totale farmacie comunali/totale farmacie <b>Venezia Centro Storico (Distretto 1)**</b>	2/33
	Totale farmacie comunali/totale farmacie <b>Venezia Insulare ed Estuario (Distretto 2)**</b>	2/10
	Totale farmacie comunali/totale farmacie <b>Mestre Centro e Mestre Sud (Distretto 3)**; Mestre Nord - Comuni Marcon e Quarto D'Altino (Distretto 4)**</b>	10/51
	Totale farmacie comunali/popolazione (al 31/12/2013) <b>COMUNE DI VENEZIA</b>	14*/264.886
Parcheggi riservati in prossimità delle farmacie	N. parcheggi	In tutte le farmacie della terraferma veneziana c'è almeno 1 parcheggio riservato alla farmacia (fatta eccezione per la farmacia comunale n. 12 "Al Brenta").

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

\*\* Il territorio dell'Azienda ULSS 12 Veneziana è costituito dai Comuni di Venezia, Cavallino-Treporti, Marcon e Quarto d'Altino. La popolazione assistita è di n. 302.324 persone (dati censimento anno 2001).

L'Azienda ULSS 12 Veneziana è così suddivisa:

Distretto 1 - Centro storico (S. Marco, Castello, S. Elena, Cannaregio, Dorsoduro, S. Croce, S. Polo, Giudecca, Sacca Fisola);

Distretto 2 - Venezia insulare ed estuario (Murano e Burano Lido, Comune di Cavallino-Treporti);

Distretto 3 - Mestre centro e Mestre sud (Terraglio, Piave, Viale San Marco Marghera e Malcontenta Zelarino e Chirignago);

Distretto 4 - Mestre Nord - Comuni Marcon e Quarto D'Altino (Carpenedo Bissuola Favaro; Comune di Marcon e di Quarto D'Altino);

Ai fini della rendicontazione non sono stati considerati i comuni di Cavallino Treporti, Marcon e Quarto d'Altino.

Fonte: Ames S.p.A. 2014 e Ufficio Programmazione Sanitaria del Comune di Venezia.

**Tabella 1.3 – Standard di qualità del Servizio Farmacie Comunali, dati 2013**

Servizio	Unità di misura	Rendicontazione 2013
Pulizia dei locali	Frequenza gg/settimana	Sono previste operazioni di pulizia e sanificazione di diverso tipo, con frequenza giornaliera, settimanale, trimestrale e semestrale.
Sanificazione	Frequenza gg/settimana	

Fonte: Ames S.p.A. 2014.

## 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 viene 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 ISO9001, svolge appositi controlli di qualità, in particolare per testare le apparecchiature utilizzate dall'utenza.

**Tabella 1.4 – Affidabilità e regolarità del servizio, dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2013
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.
	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.
	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 pesaneonati (in caso di richiesta di noleggio bilancia da parte dell'utenza).

Fonte: Ames S.p.A. 2014.

### 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 1.5 – Assistenza alla clientela, dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2013
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. 2014.

### 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 1.6 – Rapporti con l'utenza, dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2013
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>



SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	DATI 2013
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. 2014.

### 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.

Per quanto riguarda la verifica periodica della regolare esecuzione del servizio in farmacia da parte di personale interno di AMES, in seguito alle verifiche annuali sull'erogazione del servizio, si è riscontrato che una farmacia non aveva fatto l'identificazione panni, così come previsto dalle Istruzioni Operative sulle pulizie dei locali. Si è subito provveduto sensibilizzando il personale della farmacie e acquistando dei panni nuovi. In questo caso la società aveva fissato lo standard in massimo 1 NC (Non Conformità) .

Il processo risulta quindi attualmente efficacemente gestito e l'obiettivo può dirsi raggiunto. Per quanto riguarda invece la verifica della qualità percepita del servizio da parte dell'utenza, nell'ambito dei questionari esaminati c'è stato 1 solo intervento da parte di un utente che suggeriva lo spostamento di una farmacia in locali più ampi. Considerata la natura della richiesta, che nel caso specifico non dipende da AMES S.p.A., si può affermare che il processo è efficacemente sotto controllo.

Inoltre, nella verifica della qualità percepita del servizio da parte delle Ulss, Nas, non si sono avute, presso le farmacie aziendali, Non Conformità (NC/anomalie) da verifiche ispettive di parte III (attività di verifica e controllo da parte di un ente esterno a garanzia della qualità del servizio) riconducibili a mancanze nella qualità/conformità del servizio, rispetto ad uno standard obiettivo massimo di 3 NC. L'indice rientra perciò nei limiti obiettivo fissati ed il processo al momento viene efficacemente gestito e l'obiettivo può dirsi raggiunto.

**Tabella 1.7 – Monitoraggio della domanda, dell’offerta, dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2013
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 inferiore o uguale a 1 ad ogni controllo qualità dell'ente certificatore presso ogni farmacia	N. problematiche rilevate in erogazione del servizio nell'anno	1
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	1
Verifica della qualità percepita del servizio da parte delle Ulss, Nas			Rilevazione di un numero di Non Conformità 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

Fonte: Ames S.p.A. 2014.

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

### 2.1 La Soddisfazione per le Farmacie Comunali – Anno 2013

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, ai fini della verifica dell'efficacia ed efficienza del servizio, avvenuta nel corso del 2013, tramite la somministrazione diretta di un questionario presso le farmacie sul territorio, ha interessato un campione di **151 questionari**, nel rispetto dello standard previsto annualmente (minimo 10 questionari per farmacia). I risultati di tale indagine vengono utilizzati da Ames per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

Gli obiettivi attesi sulla soddisfazione dell'utente non sono stati completamente raggiunti. Ciononostante si ritiene che non sussistano reali problemi/mancanze nella gestione dell'erogazione dei servizi, considerato che:

- 1) i risultati conseguiti dai questionari stessi sono comunque positivi e soddisfacenti;
- 2) il conseguimento solo parziale dei target attesi è realisticamente da imputarsi alla variabilità delle risposte date dall'utenza presso le diverse farmacie e ad una non attenta definizione numerica degli obiettivi.

In definitiva, non si ritiene opportuno/necessario intervenire con specifiche azioni correttive sul/i processo/i di erogazione dei servizi, bensì operare solo una più accurata definizione numerica degli obiettivi stessi.

Di seguito si riporta il dettaglio degli obiettivi di qualità erogata e percepita del servizio che indica la percentuale annuale di utenti soddisfatti, sul totale dei questionari raccolti, 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, dati 2012-2013**

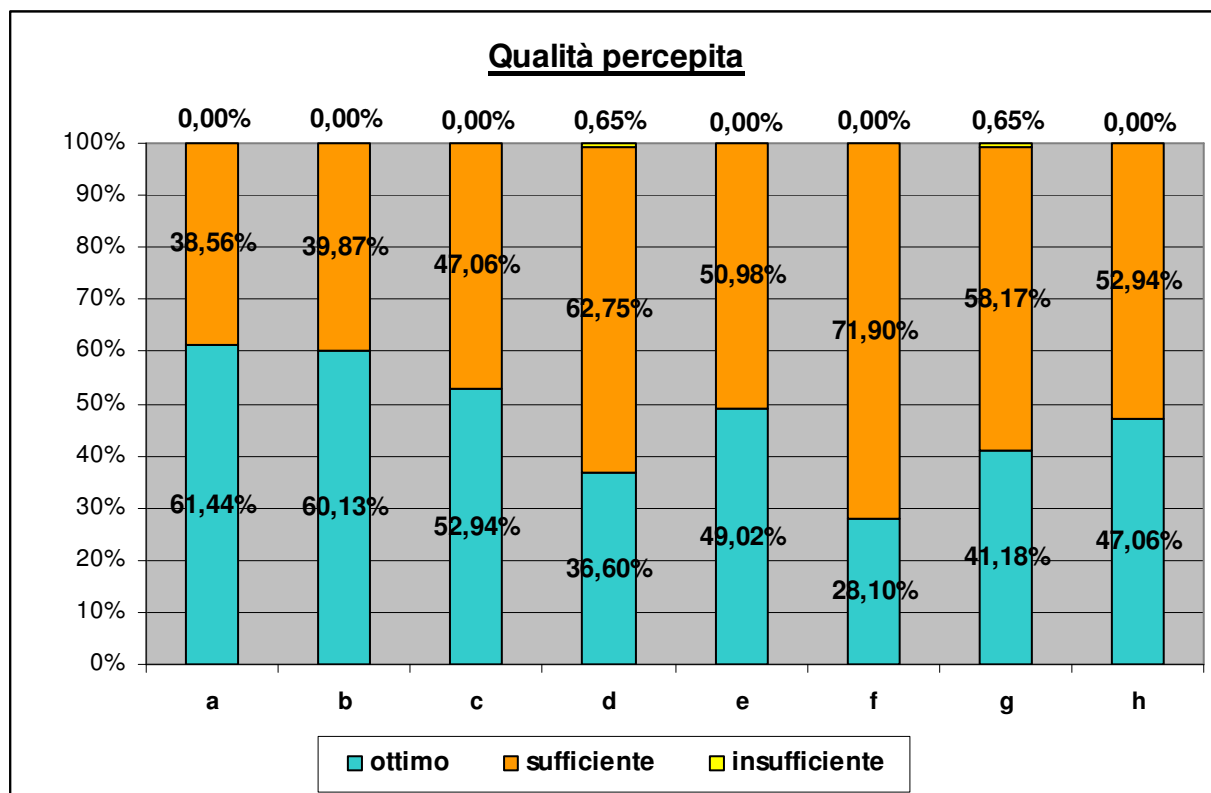
Elementi di valutazione	Obiettivi di qualità 2012	Risultati 2012	Obiettivi di qualità 2013-2015	Risultati 2013
<b>a) Professionalità del personale di farmacia</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 44,44% Sufficiente: 55,55% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 61,44% Insufficiente: 0%
<b>b) Cortesia del personale di farmacia</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 48,77% Sufficiente: 50,61% Insufficiente: 0,62%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 60,13% Insufficiente: 0%
<b>c) Gamma dei prodotti presenti in farmacia</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 32,72% Sufficiente: 67,28% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 52,94% Insufficiente: 0%
<b>d) Servizi messi a disposizione dell'utenza</b>	Ottimo ≥ 70%	Ottimo: 16,67% Sufficiente: 81,48% Insufficiente: 1,85%	Min. 90% soddisfatti Min. 50% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 99,35% Ottimo: 36,60% Insufficiente: 0,65%
<b>e) Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi presenti in farmacia</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 43,33% Sufficiente: 56,67% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 49,02% Insufficiente: 0%
<b>f) Tempi di attesa</b>	Ottimo ≥ 75%	Ottimo: 16,67% Sufficiente: 83,33% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 28,10% Insufficiente: 0%
<b>g) Ambiente confortevole</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 30,86% Sufficiente: 69,14% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 99,35% Ottimo: 41,19% Insufficiente: 0,65%
<b>h) Giudizio generale su servizi e farmacia</b>	Ottimo ≥ 85%	Ottimo: 31,48% Sufficiente: 68,52% Insufficiente: 0%	Min. 90% soddisfatti Min. 60% ottimo Max 10% insufficiente	Soddisfatti: 100% Ottimo: 47,06% Insufficiente: 0%

Fonte: Ames S.p.A. 2014.

Agli utenti è stato chiesto inoltre di indicare eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio offerto. Nell'ambito dei questionari esaminati c'è stato 1 solo intervento da parte di un utente che suggeriva lo spostamento di una farmacia in locali più ampi.

Il grafico seguente riporta gli aspetti che, secondo gli intervistati, dovrebbero essere migliorati.

Grafico 2.1 – Aspetti del servizio da migliorare



Fonte: Ames S.p.A. 2014.

Gli aspetti del servizio su cui l'utente esprime alcune insufficienze sono: i servizi messi a disposizione dell'utenza (**d**) e l'ambiente confortevole (**g**). Rispetto al 2012 migliora il giudizio sulla cortesia del personale di farmacia (**b**).

### 3. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'inoltro dei reclami e dei suggerimenti ad Ames S.p.A. può avvenire attraverso gli Uffici di Relazione con il Pubblico, la compilazione diretta del modulo disponibile presso tutte le farmacie Ames oppure l'inoltro dello stesso (reperibile anche online nel sito aziendale al seguente indirizzo [www.amesvenezia.it](http://www.amesvenezia.it)) in busta chiusa presso una qualsiasi delle farmacie Ames, con raccomandata a/r, via e-mail o via fax. La rendicontazione su richieste e reclami è prevista dal Contratto di Servizio tra il Comune e Ames S.p.A. ai sensi dell'articolo 17.

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

Nel corso del 2013, analogamente al 2012, **non sono pervenuti** alla società **reclami e/o segnalazioni**, si può quindi dire che l'obiettivo è stato raggiunto, di conseguenza i valori degli indici rientrano nei limiti obiettivo fissati ed il processo può attualmente dirsi efficacemente gestito.

**Tab. 3.1 – Inoltro dei reclami e/o suggerimenti da parte dell'utenza, dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2013
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. 2014.

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

**Tabella 3.2 – Risarcimenti - dati 2013**

SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	DATI 2013
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. 2014.

## **4. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E PROGETTI 2013/2014**

- 1. Aggiornamento della Carta del Servizio Farmacie Comunali:** si tiene conto del processo continuo di estensione a più farmacie dei servizi integrativi resi, oltre che dell'apertura della nuova farmacia all'Angelo presso il Centro Commerciale Auchan, con orari più estesi e apertura domenicale;
- 2. 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, oltre che del 2013, si è concordato di adeguare il questionario di indagine del servizio presso le farmacie comunali, ai questionari utilizzati presso i servizi interni dell'ente comune, utilizzando un giudizio da 1 a 10 per ciascuna domanda, ed alla fine chiedendo di dare un giudizio complessivo sulla farmacia, oltre che di fornire alcuni suggerimenti.