

AMES S.P.A.

AZIENDA MULTISERVIZI ECONOMICI E SOCIALI SPA

**ANALISI DEL LIVELLO DI RISPETTO DEGLI
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**



OBIETTIVO EFFICACIA

1. PREMESSA








La presente relazione formalizza l'analisi condotta alla data odierna sull'andamento della customer nell'anno 2022.

AMBITO	TIPO DI ELEMENTI OGGETTO DI ANALISI	OGGETTO – RIFERIMENTI SPECIFICI	§
<p>☐ Livello di Customer Satisfaction</p> <p>⇒ Soddisfazione da parte dell'Utenza;</p> <p>⇒ Soddisfazione da parte della Committenza;</p>	▶ Questionari di Soddisfazione Utente	🔍 analisi e sintesi delle risposte/giudizi e degli eventuali suggerimenti forniti da un campione casuale di Utenti alle domande dell'apposito Questionario MR62 loro somministratogli nel periodo in esame	2.2
	▶ eventuali suggerimenti/segnalazioni da parte dell'Utenza		2.3
	▶ Suggerimenti/segnalazioni da parte della Committenza	🔍 Suggerimenti espressi e/o fatti pervenire direttamente dalla Committenza all'Azienda	2.4
	▶ Reclami da parte della Committenza	🔍 Reclami espressi e/o i fatti pervenire dalla Committenza all'Azienda	2.5
	▶ Reclami da parte dell'Utenza	🔍 Reclami espressi e/o fatti pervenire dall'Utenza all'Azienda	2.5
	▶ eventuali Rilievi da Enti terzi di controllo	🔍 possibili Rilievi da Enti di controllo riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> ▪ servizi erogati dalle farmacie ▪ processi di lavoro aziendali ▪ risorse di SGQ (personale, infrastrutture, ambienti e documenti) ▪ attività/requisiti del SGQ 	2.6

2. LIVELLO DI CUSTOMER SATISFACTION

2.1. Generalità

Per l'anno 2022 il Livello di Customer Satisfaction aziendale (rif. Livello di soddisfazione dell'Utenza e livello di soddisfazione della Committenza) è stato rilevato e monitorato dall'Azienda sulla base dei seguenti elementi dai quali sono emerse risultanze molto positive ed esaurienti:

ELEMENTI	ASPETTI CONSIDERATI – ATTIVITÀ SVOLTE	RIF.	VALUTAZIONE SINTETICA (da parte di CG)	
			 POSITIVA	 NEGATIVA
 Questionari di Soddisfazione Utente (MR62)	<ul style="list-style-type: none"> analisi delle risposte che un campione casuale di Utenti delle Farmacie ha fornito alle domande dell'apposito Questionario MR62 loro somministratogli; quindi, successivo confronto fra i risultati ottenuti dall'indagine e gli Obiettivi di Customer Satisfaction originariamente fissati dalla vigente Carta dei Servizi) 	§ 2.2	<input type="checkbox"/>	
 Suggerimenti/Segnalazioni dall'Utenza	<ul style="list-style-type: none"> raccolta e analisi di eventuali proposte/opportunità di miglioramento emerse dai Questionari MR62 somministrati agli Utenti 	§ 2.3	<input type="checkbox"/>	
 Reclami da parte della Committenza	<ul style="list-style-type: none"> verifica della presenza e dell'oggetto di eventuali Reclami/Segnalazioni da parte degli Utenti e/o dei Committenti; quindi, approfondimento delle problematiche occorse al fine di assicurarne -per quanto possibile/applicabile- la corretta presa in carico e risoluzione. verifica del raggiungimento degli Obiettivi Qualità attesi sui Reclami Utente / Reclami Committente 	§ 2.4	<input type="checkbox"/>	
 Reclami da parte dell'Utenza		§ 2.5	<input type="checkbox"/>	
 Rilievi da Enti terzi di controllo	<ul style="list-style-type: none"> verifica della presenza e dell'oggetto di eventuali Rilievi da Enti terzi (es: A.ULSS, NAS, SGS, ecc) relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> problemi di conformità dei servizi erogati dalle Farmacie; inadeguato rispetto da parte dell'Azienda di requisiti e/o processi di lavoro necessari alla corretta fornitura dei servizi agli Utenti e alla loro qualità; successivo approfondimento dei problemi occorsi, per assicurarne (per quanto possibile/applicabile) l'efficace presa in carico e risoluzione/chiusura; 	§ 2.6	<input type="checkbox"/>	

2.2. Risultanze dei Questionari MR62 di rilevazione della Soddisfazione dell'utenza di farmacia

Nel periodo in esame il Coordinatore Generale di A.M.E.S S.p.A. con la collaborazione dei direttori di farmacia e farmacisti si è assicurato della somministrazione del questionario MR62 di indagine sulla "Customer Satisfaction" ad un campione casuale di utenti delle farmacie. La scheda per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza è composta da 10 quesiti con scala da 1 a 10 e da un campo suggerimenti.

Le risultanze ottenute dall'indagine sono quelle esposte sinteticamente qui di seguito e nel file excel allegato alla presente relazione di analisi.

Anno 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'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
181,00	«10»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE 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»	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%
	«7»		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	«6»													
	«5»													
«4»														
«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

Anno 2021

ANNO 2021	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	
154,00	«10»	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	91,62%	81,74%	64,98%	70,30%	87,29%	49,61%	73,57%	81,35%	99,83%
	«9»		SODDISFATTO	8,38%	17,60%	34,35%	29,70%	12,71%	50,39%	26,43%	18,65%	
	«8»	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,67%	0,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,17%
	«7»		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	«6»											
	«5»											
«4»												
«3»												
«2»												
«1»												
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,30	9,18	8,71	8,82	9,17	8,45	8,83	8,94	8,92

Come si può notare, la società, in accordo con l'Amministrazione Comunale, è intervenuta sugli standard di qualità del servizio aggiornando il formulario della Customer Satisfaction attraverso l'introduzione dei seguenti fattori di verifica della qualità:

- Valutazione della comunicazione e promozione attuata sulle iniziative e sui servizi che sono e/o che saranno disponibili in farmacia;
- Valutazione del servizio "angolo della salute" erogato in farmacia (es. consulenza su prodotti farmaceutici/ parafarmaceutici e dispensazione di consigli e informazioni salutistiche).

Per tutti gli aspetti oggetto di valutazione, come si evince dalle tabelle di raffronto, sono stati raggiunti risultati estremamente positivi nonostante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 abbia continuato ad influire nella erogazione di alcune prestazioni e in alcuni standard di qualità previsti dalla Carta dei Servizi.

Tra i servizi erogati nelle farmacie comunali, quelli maggiormente utilizzati dagli utenti sono stati gli screening diagnostici per la rilevazione dell'antigene SARS-CoV-19. Come noto, infatti, fin dal mese di gennaio 2021, le farmacie A.M.E.S. hanno aderito al Protocollo di Intesa regionale per l'effettuazione, su base volontaria, di test antigenici rapidi. Allo stesso modo è stata data disponibilità all'effettuazione dei vaccini presso alcune delle farmacie A.M.E.S.. Il livello di soddisfazione dell'utenza continua a mantenere livelli di eccellenza anche se si registra una leggera contrazione rispetto al dato relativo allo scorso anno che si deve imputare al particolare periodo pandemico che ha reso la maggior parte delle persone più critiche ed esigenti. Visto che le risultanze 2022 ottenute sulla «Soddisfazione dell'Utenza» sono state, nel complesso, molto positive ed esaurienti non sono attualmente ravvisate particolari necessità né opportunità di interventi di miglioramento sui processi né sulle attività aziendali.

2022	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	Punteggio medio per Farmaci
F.01 - "S.ELENA"	9,82	9,91	9,45	9,45	9,55	9,36	9,73	9,00	9,27	9,36	9,49
F.03 - "AL BIVIO"	9,50	9,33	9,25	8,75	9,17	9,00	9,50	8,83	8,75	9,25	9,13
F.04 - "SERENISSIMA"	9,55	9,73	8,91	9,00	9,36	8,91	9,45	8,64	9,09	9,09	9,17
F.05 - "DUCALE"	9,23	8,54	8,08	8,23	8,77	8,46	9,15	8,85	9,15	8,85	8,73
F.06 - "RIALTO"	9,15	8,92	8,54	8,15	8,77	8,54	9,08	8,38	8,54	8,62	8,67
F.07 - "GARIBALDI"	9,15	9,00	8,31	8,54	8,62	8,46	8,92	7,92	8,69	8,69	8,63
F.08 - "ALLA STAZIONE"	9,23	9,46	8,54	7,85	8,77	8,77	8,85	8,62	8,62	8,77	8,75
F.09 - "AMBASCIATORI"	9,33	9,42	9,25	8,58	9,00	8,83	9,42	8,42	9,08	9,17	9,05
F.10 - "ALLA PACE"	9,57	9,57	9,14	9,36	9,36	9,14	9,79	8,79	9,43	9,29	9,34
F.11 - "ALLA CHIESA"	9,15	8,85	8,54	8,46	9,00	8,69	9,31	8,23	8,85	8,92	8,80
F.12 - "AL BRENTA"	9,08	9,46	8,15	8,77	8,92	8,46	8,92	8,15	8,23	8,85	8,70
F.13 - "RISORTA"	8,70	8,60	8,10	7,90	8,50	8,10	8,80	8,30	8,40	8,30	8,37
F.14 - "COLLEONI"	9,00	9,25	8,58	8,58	8,83	8,83	9,08	8,67	8,75	8,75	8,83
F.15 - "PELLESTRINA"	8,90	9,00	8,50	8,30	8,60	8,60	9,00	8,20	8,20	8,70	8,60
F.18 - "SALZANO"	8,82	9,00	8,55	8,73	8,73	8,36	9,18	8,36	8,82	8,91	8,75
PUNTEGGIO SINTETICO =	9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,70	9,21	8,49	8,79	8,90	8,87

min 8,37
max 9,49

2021	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	Punteggio medio per Farmaci
F.01 - "S.ELENA"	9,55	9,64	8,91	9,36	9,18	8,82	9,27	9,27	9,25
F.03 - "AL BIVIO"	9,30	9,50	9,00	8,90	9,10	8,50	8,50	9,00	8,98
F.04 - "SERENISSIMA"	9,60	9,40	8,90	9,10	9,20	8,60	8,90	9,00	9,09
F.05 - "DUCALE"	8,80	8,60	8,60	8,60	8,90	8,40	9,10	8,80	8,73
F.06 - "RIALTO"	9,50	9,10	8,80	8,70	9,10	8,50	8,70	8,90	8,91
F.07 - "GARIBALDI"	9,30	9,50	8,80	9,20	9,40	8,40	9,10	8,90	9,08
F.08 - "ALLA STAZIONE"	9,50	9,70	8,90	8,80	9,20	9,00	9,00	9,10	9,15
F.09 - "AMBASCIATORI"	9,60	9,40	9,00	8,90	9,50	8,40	9,10	9,20	9,14
F.10 - "ALLA PACE"	9,27	9,09	8,73	8,64	9,27	8,45	9,09	9,00	8,94
F.11 - "ALLA CHIESA"	9,40	8,80	8,30	9,00	9,10	8,60	8,70	9,00	8,86
F.12 - "AL BRENTA"	9,00	7,90	7,80	7,80	8,50	8,20	8,10	8,00	8,16
F.13 - "RISORTA"	9,20	9,30	8,70	8,70	9,40	8,80	8,90	9,10	9,01
F.14 - "COLLEONI"	9,20	9,40	8,90	8,80	9,40	7,70	8,70	8,80	8,86
F.15 - "PELLESTRINA"	8,83	9,08	8,42	8,42	8,83	7,92	8,08	8,67	8,53
F.18 - "SALZANO"	9,50	9,30	8,90	9,40	9,50	8,40	9,20	9,30	9,19
PUNTEGGIO SINTETICO =	9,30	9,18	8,71	8,82	9,17	8,45	8,83	8,94	8,92

PUNT. SINTETICO (Anno in esame)	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-1)	9,30	9,18	8,71	8,82	9,17	0,00	0,00	8,45	8,83	8,94	7,14
PUNT. SINTETICO (Anno -2)	9,23	9,12	8,86	8,65	9,21	0,00	0,00	8,60	8,99	8,99	7,16
Var % (da anno precedente)	-0,94%	0,25%	-0,58%	-2,75%	-2,62%			0,48%	-0,44%	-0,44%	24,20%

Nel quadro sintetico si evidenzia una variazione percentuale rispetto all'anno precedente superiore al 20%. Questo è dovuto al fatto che sono state introdotte due nuove voci di giudizio che impattano sulla media dei punteggi. Se dovessimo comparare le medesime voci di giudizio vedremmo, diversamente, un leggero decremento (-0,89%), assolutamente fisiologico, e non implicante alcuna azione correttiva da parte dell'Azienda.

PUNT. SINTETICO (Anno in esame)	9,21	9,20	8,66	8,58	8,93	8,49	8,79	8,90	8,85
PUNT. SINTETICO (Anno-1)	9,30	9,18	8,71	8,82	9,17	8,45	8,83	8,94	8,93
PUNT. SINTETICO (Anno -2)	9,23	9,12	8,86	8,65	9,21	8,60	8,99	8,99	8,96
Var % (da anno precedente)	-0,94%	0,25%	-0,58%	-2,75%	-2,62%	0,48%	-0,44%	-0,44%	-0,89%

Di seguito i risultati raggiunti singolarmente in ciascuna farmacia gestita da A.M.E.S. S.p.A.

Anno 2022																
FARMACIA N°1 - SELENA	n°Questionari	Voto		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			
	11,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	90,91%	90,91%	100,00%	100,00%	100,00%	72,73%	100,00%	100,00%	100,00%	
9		SODDISFATTO		0,00%	0,00%	9,09%	9,09%	0,00%	0,00%	0,00%	27,27%	0,00%	0,00%			
8		INSODDISFATTI		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
7				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
6																
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,82	9,91	9,45	9,45	9,55	9,36	9,73	9,00	9,27	9,36	9,49		

Anno 2022																
FARMACIA N°3 - ALBIVIO	n°Questionari	Voto		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			
	12,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	83,33%	66,67%	83,33%	75,00%	91,67%	83,33%	66,67%	100,00%	100,00%	
9		SODDISFATTO		0,00%	0,00%	16,67%	33,33%	16,67%	25,00%	8,33%	16,67%	33,33%	0,00%			
8		INSODDISFATTI		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
7				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
6																
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,50	9,33	9,25	8,75	9,17	9,00	9,50	8,83	8,75	9,25	9,13		

Anno 2022																
FARMACIA N°4 - SERENISSIMA	n°Questionari	Voto		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			
	11,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	63,64%	63,64%	100,00%	81,82%	100,00%	54,55%	90,91%	90,91%	100,00%	
9		SODDISFATTO		0,00%	0,00%	36,36%	36,36%	0,00%	18,18%	0,00%	45,45%	9,09%	9,09%			
8		INSODDISFATTI		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
7				ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
6																
5																
4																
3																
2																
1																
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,55	9,73	8,91	9,00	9,36	8,91	9,45	8,64	9,09	9,09	9,17		

Anno 2022														
n°Questionari	Voto			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	
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	92,31%	69,23%	30,77%	46,15%	61,54%	46,15%	84,62%	69,23%	84,62%	69,23%	
	9		SODDISFATTO	7,69%	30,77%	69,23%	46,15%	38,46%	53,85%	15,38%	30,77%	15,38%	30,77%	
	8		INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	7			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6													
5														
4														
3														
2														
1														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,23	8,54	8,08	8,23	8,77	8,46	9,15	8,85	9,15	8,85	8,73

Anno 2022														
n°Questionari	Voto			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	
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	76,92%	61,54%	61,54%	46,15%	61,54%	61,54%	69,23%	53,85%	69,23%	61,54%	
	9		SODDISFATTO	23,08%	38,46%	38,46%	53,85%	38,46%	38,46%	30,77%	46,15%	30,77%	38,46%	
	8		INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	7			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6													
5														
4														
3														
2														
1														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,15	8,92	8,54	8,15	8,77	8,54	9,08	8,38	8,54	8,62	8,67

Anno 2022														
n°Questionari	Voto			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	
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	84,62%	84,62%	53,85%	61,54%	46,15%	46,15%	69,23%	30,77%	69,23%	69,23%	
	9		SODDISFATTO	15,38%	15,38%	46,15%	38,46%	53,85%	53,85%	30,77%	69,23%	30,77%	30,77%	
	8		INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	7			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6													
5														
4														
3														
2														
1														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,15	9,00	8,31	8,54	8,62	8,46	8,92	7,92	8,69	8,69	8,63

Anno 2022														
n°Questionari	Voto			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	
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	84,62%	92,31%	38,46%	23,08%	61,54%	61,54%	69,23%	53,85%	46,15%	61,54%	
	9		SODDISFATTO	15,38%	7,69%	61,54%	76,92%	38,46%	38,46%	30,77%	46,15%	53,85%	38,46%	
	8		INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	7			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6													
5														
4														
3														
2														
1														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,23	9,46	8,54	7,85	8,77	8,77	8,85	8,62	8,62	8,77	8,75

Anno 2022														
n°Questionari	Voto			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	
12,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	91,67%	91,67%	91,67%	58,33%	75,00%	66,67%	100,00%	50,00%	83,33%	91,67%	
	9		SODDISFATTO	8,33%	8,33%	8,33%	41,67%	25,00%	33,33%	0,00%	50,00%	16,67%	8,33%	
	8		INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	7			ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	6													
5														
4														
3														
2														
1														
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,33	9,42	9,25	8,58	9,00	8,83	9,42	8,42	9,08	9,17	9,05

Anno 2022															
n°Questionari	Voto			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		
14,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	100,00%	100,00%	71,43%	85,71%	92,86%	85,71%	100,00%	71,43%	100,00%	92,86%	100,00%	
	9		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	28,57%	14,29%	7,14%	14,29%	0,00%	28,57%	0,00%	7,14%		
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
5	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,57	9,57	9,14	9,36	9,36	9,14	9,79	8,79	9,43	9,29	9,34	

Anno 2022															
n°Questionari	Voto			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		
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	76,92%	69,23%	61,54%	53,85%	69,23%	61,54%	84,62%	46,15%	69,23%	69,23%	100,00%	
	9		SODDISFATTO	23,08%	30,77%	38,46%	46,15%	30,77%	38,46%	15,38%	53,85%	30,77%	30,77%		
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
5	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,15	8,85	8,54	8,46	9,00	8,69	9,31	8,23	8,85	8,92	8,80	

Anno 2022															
n°Questionari	Voto			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		
13,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	76,92%	92,31%	38,46%	69,23%	76,92%	38,46%	76,92%	30,77%	38,46%	69,23%	100,00%	
	9		SODDISFATTO	23,08%	7,69%	61,54%	30,77%	23,08%	61,54%	23,08%	69,23%	61,54%	30,77%		
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
5	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,08	9,46	8,15	8,77	8,92	8,46	8,92	8,15	8,23	8,85	8,70	

Anno 2022															
n°Questionari	Voto			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		
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	70,00%	60,00%	40,00%	40,00%	50,00%	50,00%	80,00%	40,00%	50,00%	40,00%	100,00%	
	9		SODDISFATTO	30,00%	40,00%	60,00%	60,00%	50,00%	50,00%	20,00%	60,00%	50,00%	60,00%		
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
5	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				8,70	8,60	8,10	7,90	8,50	8,10	8,80	8,30	8,40	8,30	8,37	

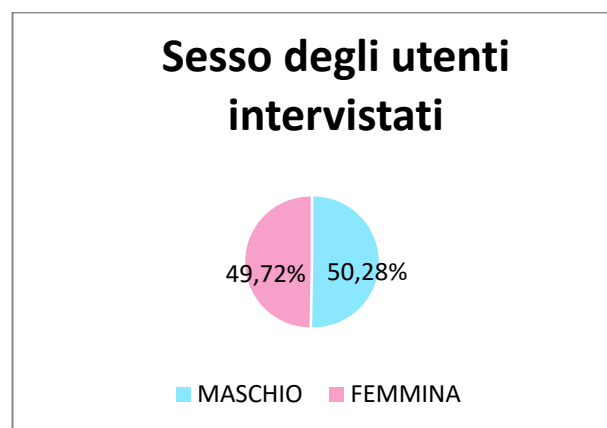
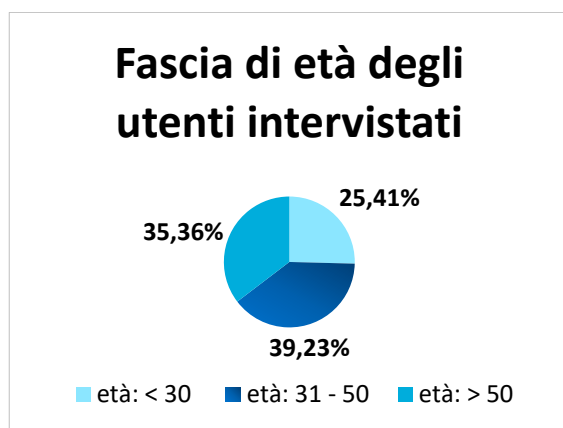
Anno 2021															
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	comunicazione e promozione attuata su iniziative e servizi	angolo della salute: consulenza, consigli e informazioni salutistiche	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia		
12,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	83,33%	83,33%	58,33%	58,33%	66,67%	66,67%	66,67%	50,00%	58,33%	66,67%	100,00%	
	9		SODDISFATTO	16,67%	16,67%	41,67%	41,67%	33,33%	33,33%	33,33%	50,00%	41,67%	33,33%		
	8		SODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
	7	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%
	6		INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		
5	INSODDISFATTI	ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			
PUNTEGGIO SINTETICO =				9,00	9,25	8,58	8,58	8,83	8,83	9,08	8,67	8,75	8,75	8,83	

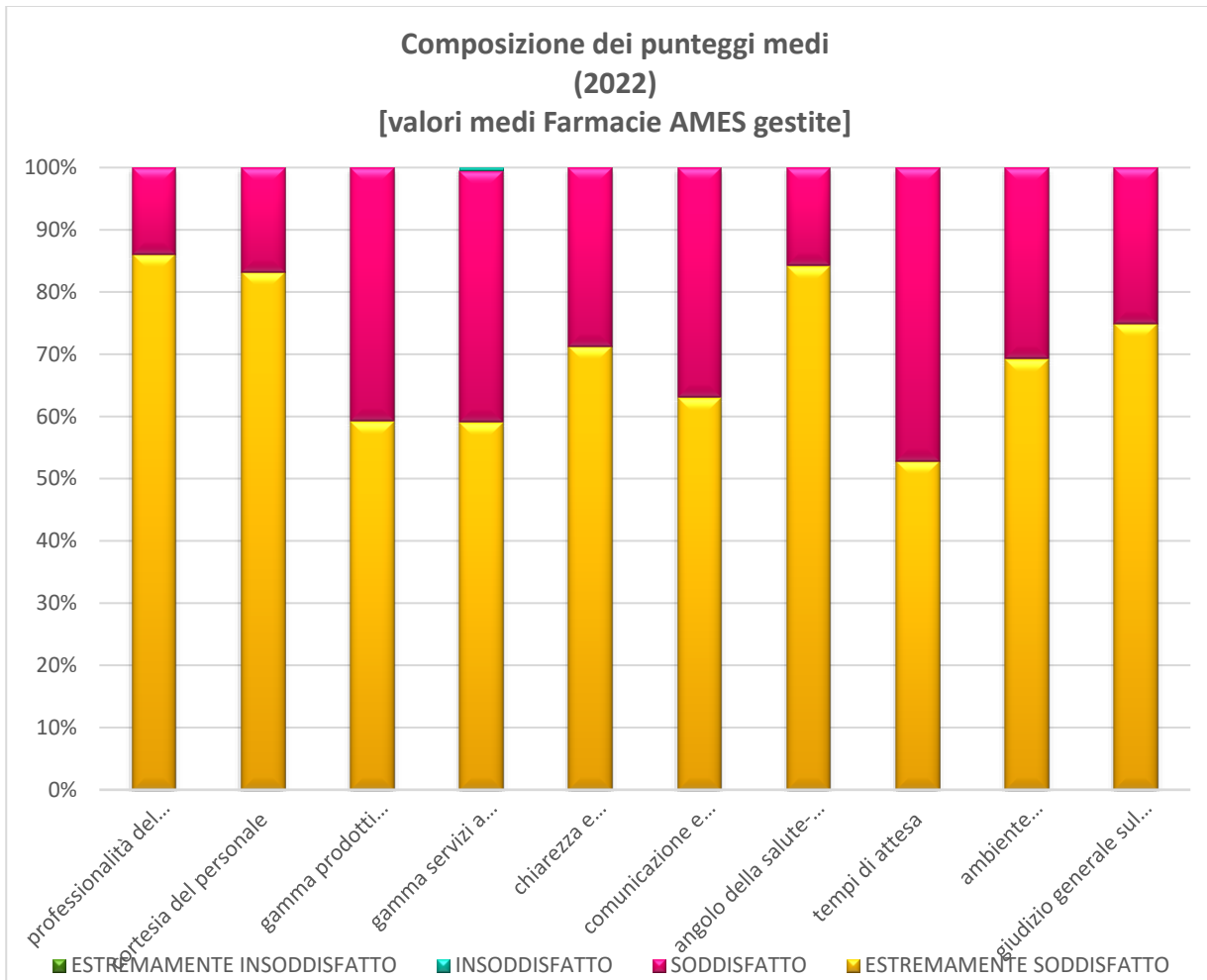
Anno 2022														
n°Questionari	Voto			professionalità del personale	cortesia del personale	gamma prodotti presenti in Farmacia	gamma servizi a disposizione dell'utenza	chiarezza e completezza delle info. ottenute in farmacia sui servizi	comunicazione e promozione attuata su iniziative e servizi	angolo della salute-consulenza, consigli e informazioni salutistiche	tempi di attesa	ambiente confortevole	giudizio generale sul livello dei servizi usufruiti e/o sulla farmacia	
10,00	10	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	80,00%	70,00%	50,00%	50,00%	60,00%	50,00%	80,00%	40,00%	40,00%	60,00%	
	9		SODDISFATTO	20,00%	30,00%	50,00%	50,00%	40,00%	50,00%	20,00%	60,00%	60,00%	40,00%	
	8	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	7		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
	6													
PUNTEGGIO SINTETICO =				8,90	9,00	8,50	8,30	8,60	8,60	9,00	8,20	8,20	8,70	8,60

Anno 2022														
FARMACIA N°18 - SAZANO	n°Questionari	Voto		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	
	11,00	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTO	72,73%	72,73%	54,55%	72,73%	63,64%	54,55%	90,91%	45,45%	72,73%	81,82%	
			SODDISFATTO	27,27%	27,27%	45,45%	27,27%	36,36%	45,45%	9,09%	54,55%	27,27%	18,18%	
	INSODDISFATTI	INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
		ESTREMAMENTE INSODDISFATTO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
PUNTEGGIO SINTETICO =				8,82	9,00	8,55	8,73	8,73	8,36	9,18	8,36	8,82	8,91	8,75

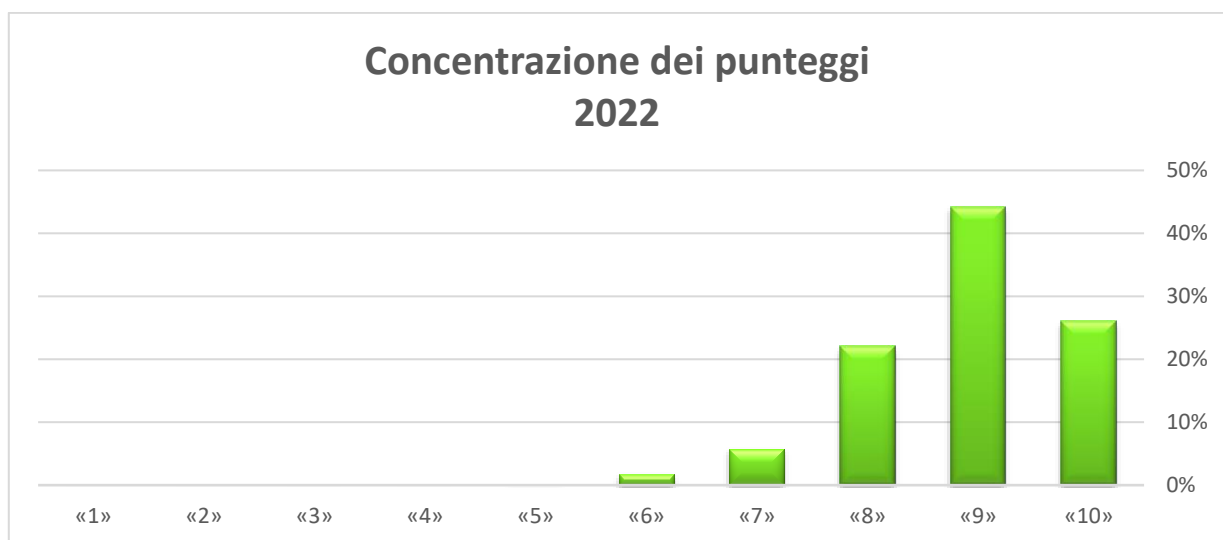
Le caratteristiche dei 181 utenti di farmacia intervistati è la seguente:

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



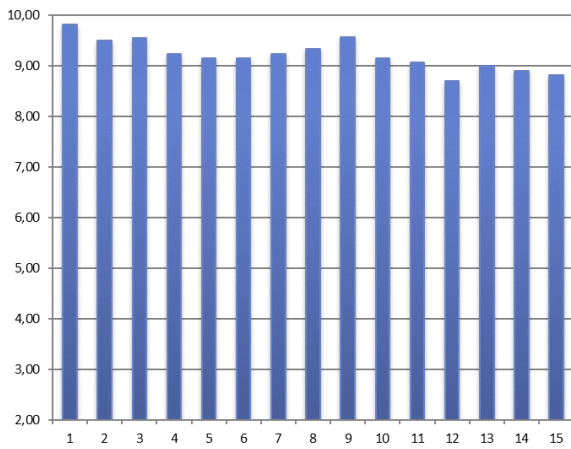


Dall'analisi delle tabelle sopra esposte si riscontra che nel 2022 i punteggi medi conseguiti sulle singole voci del questionario MR62 sono risultati, in termini numerici assoluti, estremamente elevati e positivi. Ne consegue che non vi sono aspetti su cui sia realisticamente necessario o opportuno intraprendere interventi di miglioramento.

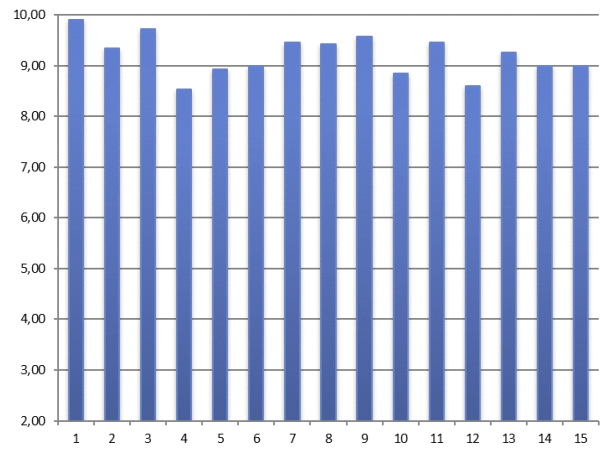


Di seguito si riportano i grafici relativi a ciascuno degli indicatori inseriti all'interno del questionario di soddisfazione dell'utente.

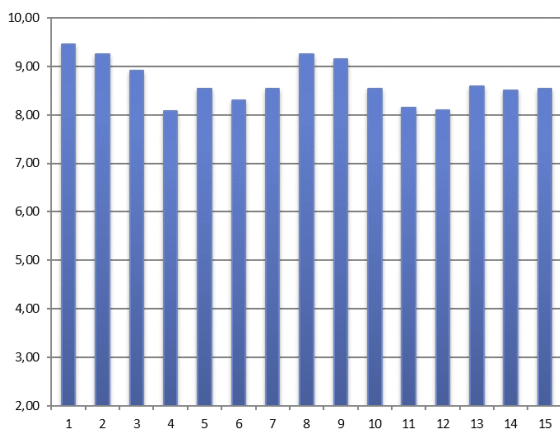
professionalità del personale



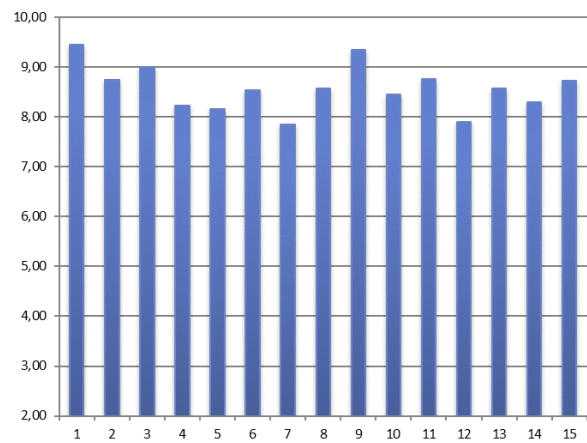
cortesia del personale



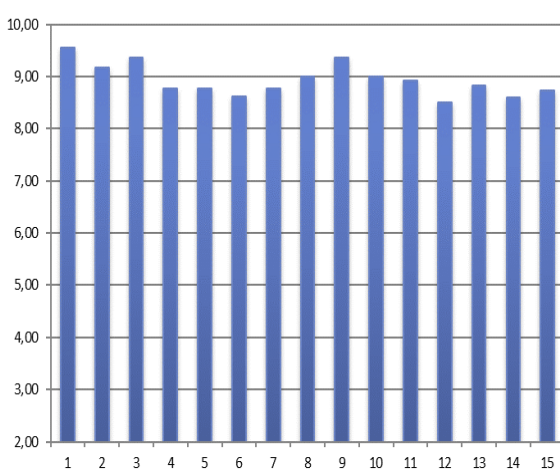
gamma prodotti in farmacia



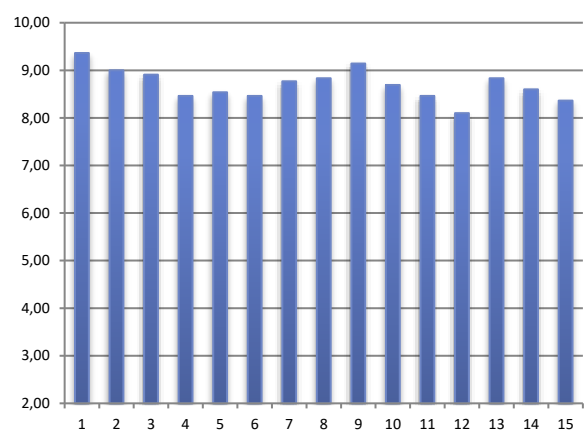
gamma servizi in farmacia



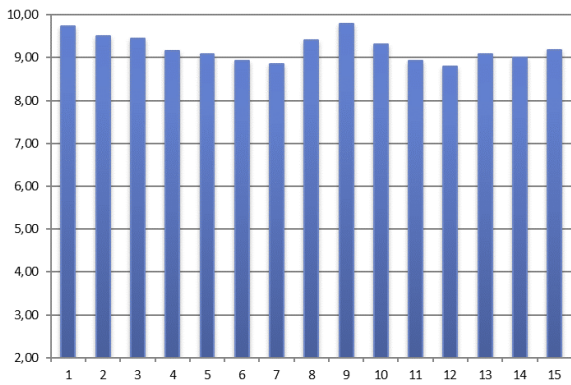
chiarezza e completezza info in farmacia



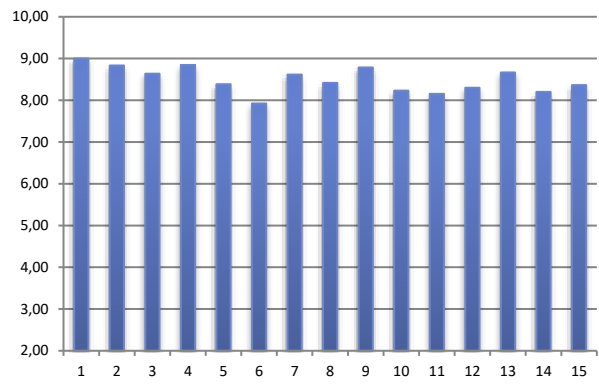
comunicazione e promozione su iniziative e servizi



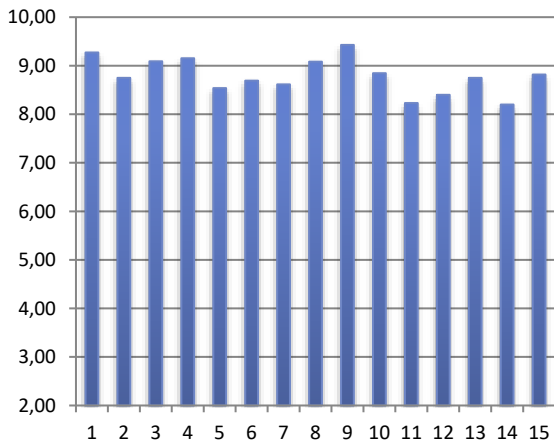
Angolo della salute: Consulenza e consigli



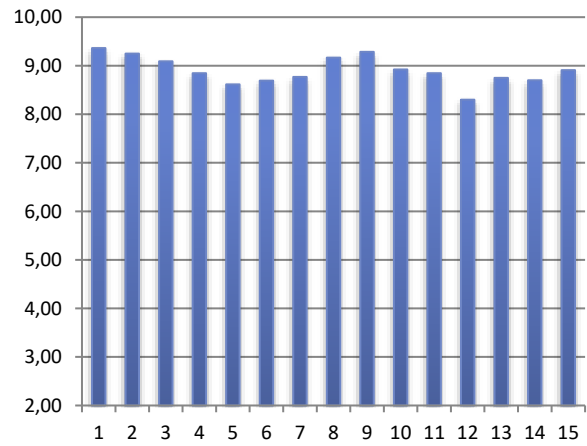
tempi di attesa in farmacia



confort ambiente di farmacia

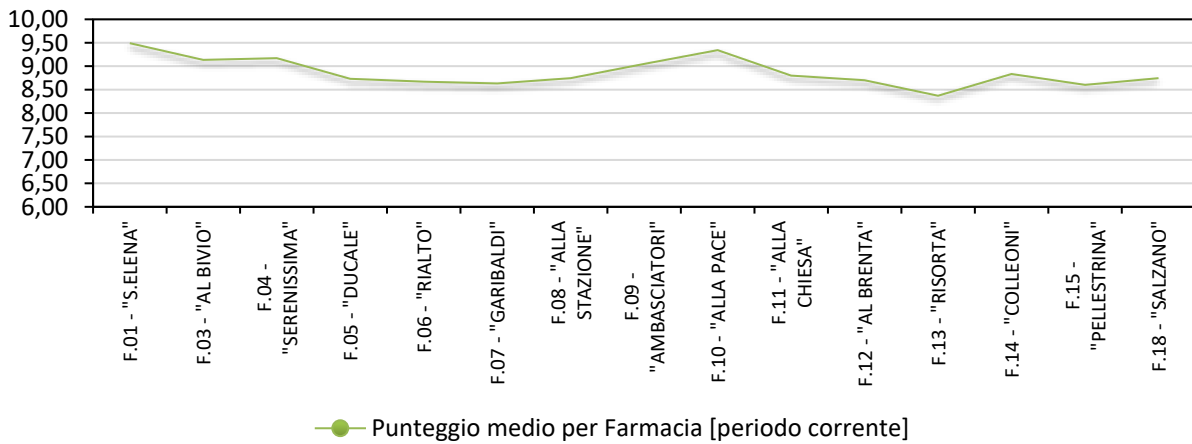


giudizio complessivo su: farmacia e servizi



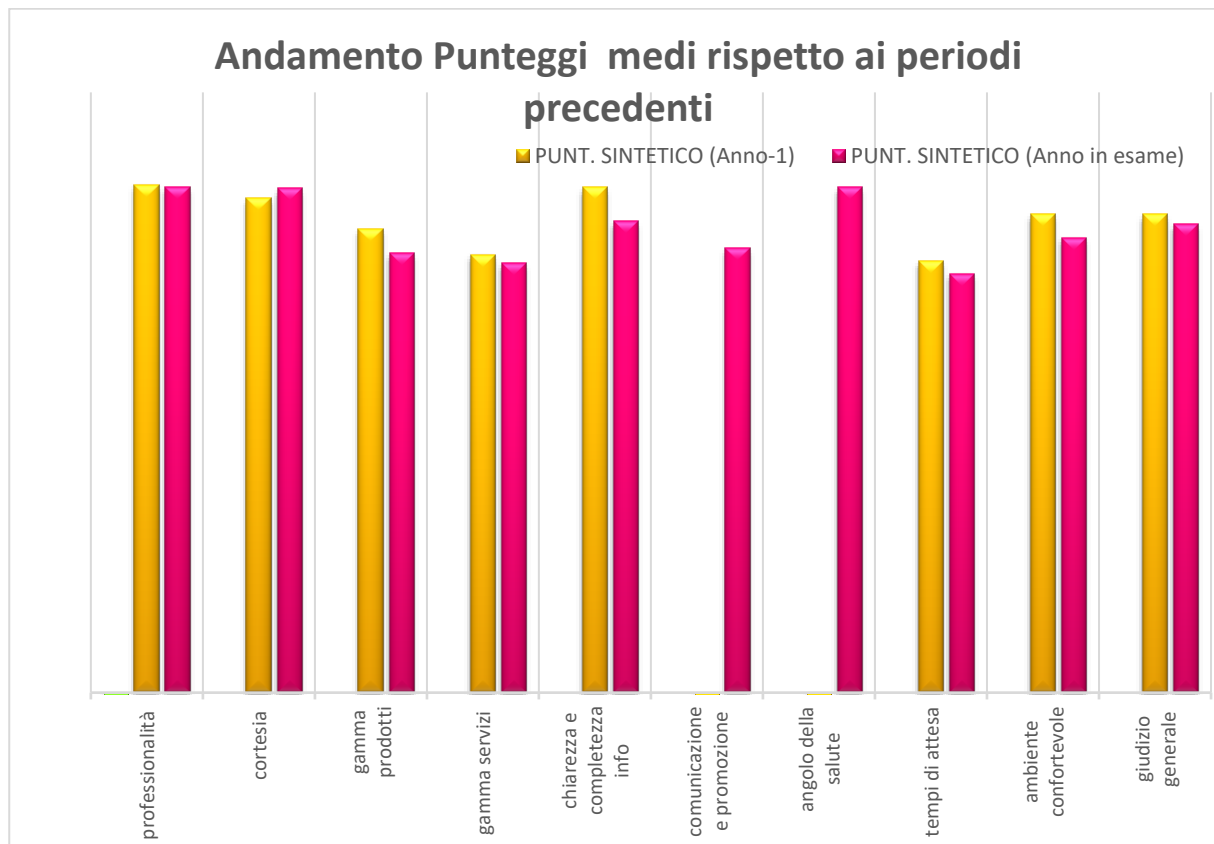
Punteggio totale medio di soddisfazione per Farmacia

[valore medio dei 10 aspetti per ogni Farmacia AMES]



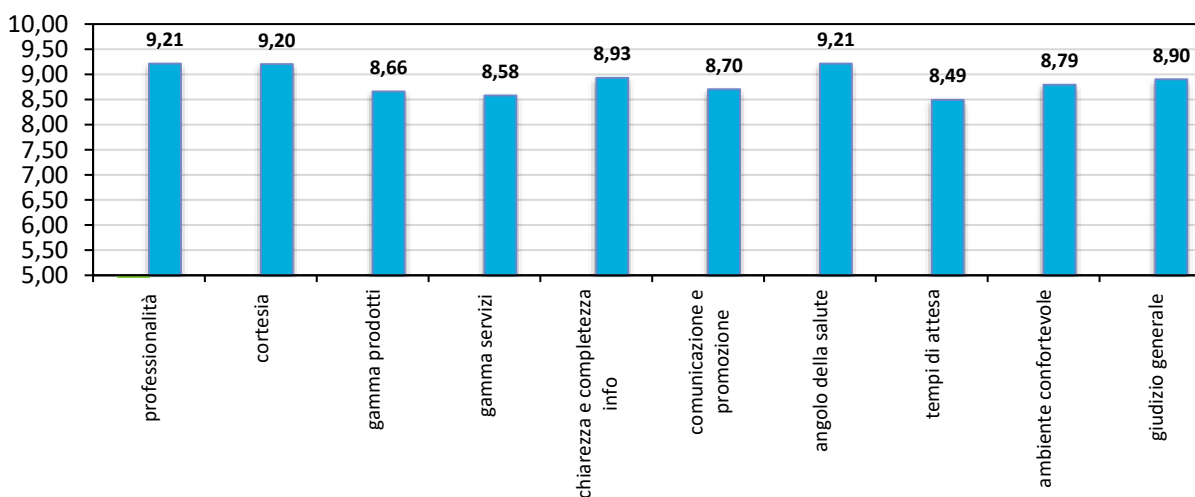
● Punteggio medio per Farmacia [periodo corrente]

Dal grafico relativo al punteggio totale medio di soddisfazione per singola farmacia si evince un livello generale di gradimento estremamente alto per tutte le farmacie.



Come si può osservare, le poche diminuzioni occorse nel punteggio di talune voci del questionario sono state non solo abbastanza contenute a livello quantitativo ma anche fisiologiche e, comunque, non collegate ad inadeguatezze dei servizi.

Punteggio totale medio di soddisfazione su ogni aspetto [valore medio di ciascun aspetto nel totale delle 15 Farmacie AMES]



Si prevede quindi che, anche per il futuro, l'attenzione alla Customer Satisfaction aziendale venga perseguita semplicemente con l'attuazione delle ordinarie attività e prassi previste dallo standard di sistema.

2.3. Suggerimenti e segnalazioni di miglioramento da parte dell'utenza

L'elenco dei suggerimenti di miglioramento inoltrati dagli utenti all'azienda tramite i questionari di Customer Satisfaction MR62 è contenuto nel prospetto: «riepilogo e stato di presa in carico suggerimenti di miglioramento dall'utenza e dalla committenza».

Nel 2022 è stata inoltrata una sola proposta di miglioramento del servizio che suggerisce una diversa organizzazione degli spazi nella farmacia n. 13 Risorta a Venezia ed una minore rotazione del personale. Il consiglio è stato preso in carico e ha dato luogo a due serie di valutazioni.

L'aspetto organizzativo è indubbiamente importante. La farmacia, avendo dimensioni modeste, ha necessità di razionalizzare quanto più possibile gli spazi interni. È stata fatta una azione di sensibilizzazione sul personale per la gestione dei carichi e l'allestimento interno della farmacia.

Per quanto riguarda la richiesta di non effettuare movimentazioni eccessive dei dipendenti, A.M.E.S. ha analizzato il dato relativo alle presenze e sostituzioni del personale senza evidenziare anomalie. Nella farmacia presta servizio un farmacista direttore ed una commessa. Le sostituzioni del personale avvengono solo in occasione di eventi connessi a fruizione ferie, permessi legge 104 etc.

Si segnala che la farmacia, nel corso del 2022, in effetti, è stata interessata dall'avvicendamento del Farmacista Direttore. Si tratta di una politica aziendale ordinariamente messa in atto dall'azienda e diretta alla rotazione periodica delle figure apicali che operano all'interno delle farmacie.

In considerazione dell'incidenza e dell'oggetto delle segnalazioni di miglioramento esistenti si può ragionevolmente ritenere che sotto questo punto di vista non sussistano attualmente problematiche dell'utenza circa l'attività e i servizi erogati dalle farmacie comunali.

2.4. Suggerimenti e osservazioni di miglioramento da parte dei Committenti

L'elenco dei suggerimenti di miglioramento avanzati dalla committenza a seguito dei controlli effettuati sulle farmacie da parte del servizio monitoraggio della qualità dei servizi del Comune di Venezia è sintetizzato nel prospetto: «riepilogo e stato di presa in carico suggerimenti di miglioramento da utenza/committenza».

Ad oggi non sono stati inoltrati rilievi per il miglioramento del servizio da parte dell'Amministrazione Comunale e non vi sono, pertanto, né problematiche né tantomeno situazioni non gestite circa l'attività e i servizi erogati dalle farmacie aziendali.

2.5. Risultanze in merito alla Customer Satisfaction emerse dai reclami della committenza e/o dell'utenza

L'elenco dei reclami dell'utenza o della committenza a seguito dei controlli effettuati sulle farmacie da parte del Servizio Monitoraggio della Qualità dei Servizi del Comune di Venezia è sintetizzato nel prospetto: «riepilogo e stato di presa in carico suggerimenti di miglioramento da utenza/committenza». Nel 2022 è stato inoltrato un solo reclamo da parte di un utente efficacemente gestito dall'azienda, mentre non si sono registrati reclami da parte della committenza. Pertanto, non esistono situazioni di non conformità, problematiche né tantomeno situazioni non gestite circa l'attività e i servizi erogati dalle farmacie.

2.6. Risultanze in merito alla Customer Satisfaction derivanti da rilievi di enti terzi

Nel corso del 2022, relativamente ai servizi erogati e ai processi di erogazione dei servizi, non si sono avuti in azienda rilievi da Enti terzi di controllo competenti:

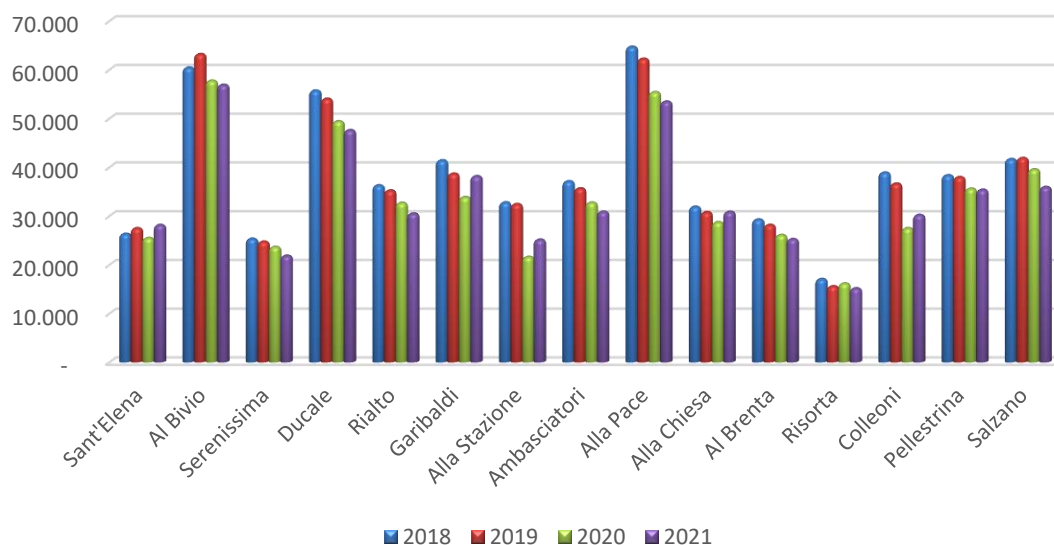
ENTE TERZO DI CONTROLLO	CONTROLLO SVOLTO			AZIONI CONSEGUENTI		
	Data rilievo	Rif. - Presso	Rilievi		Azioni di presa in carico decise	Stato
---	---	---	(1)	///////	---	---
			(2)	///////		
			(3)	///////		

3. Altre informazioni/dati indicativi del livello di soddisfazione dell'utenza/Committenza

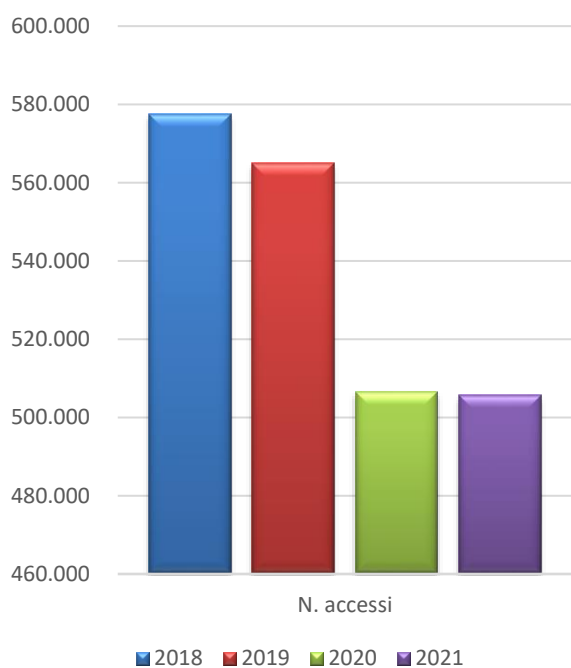
3.1. Numero accessi in farmacia

FARMACIE COMUNE DI VENEZIA		ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	Variazione% 2021 / 2020
1	Sant'Elena	26.336	27.504	25.498	28.166	10,46%
3	Al Bivio	60.441	63.212	57.772	56.908	-1,50%
4	Serenissima	25.345	24.746	23.683	21.858	-7,71%
5	Ducale	55.736	54.057	49.450	47.615	-3,71%
6	Rialto	36.295	35.238	32.714	30.504	-6,76%
7	Garibaldi	41.418	38.697	33.898	38.172	12,61%
8	Alla Stazione	32.801	32.447	21.619	25.152	16,34%
9	Ambasciatori	37.126	35.667	32.764	30.884	-5,74%
10	Alla Pace	64.735	62.269	55.420	53.483	-3,50%
11	Alla Chiesa	31.908	30.787	28.741	30.863	7,38%
12	Al Brenta	29.294	28.187	26.104	25.272	-3,19%
13	Risorta	17.065	15.599	16.183	15.175	-6,23%
14	Colleoni	38.908	36.651	27.509	30.224	9,87%
15	Pellestrina	38.370	37.985	35.621	35.392	-0,64%
TOT ACCESSI		535.778	523.046	466.976	469.668	0,58%
FARMACIA COMUNE DI SALZANO		ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	Variazione% 2021 / 2020
18	Salzano	41.682	41.900	39.584	35.964	-9,15%
TOT ACCESSI FARMACIE		577.460	564.946	506.560	505.632	-0,18%

Numero accessi per farmacia



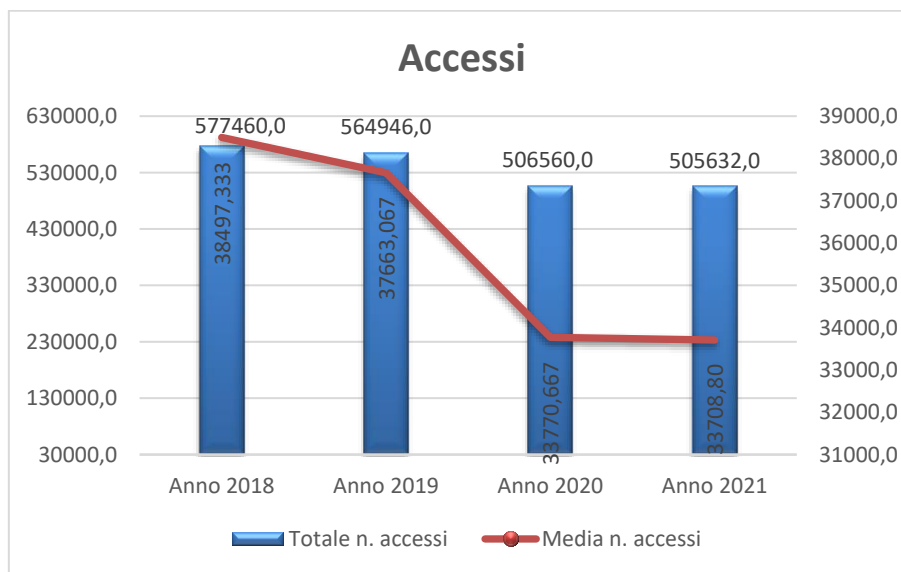
Numero complessivo accessi



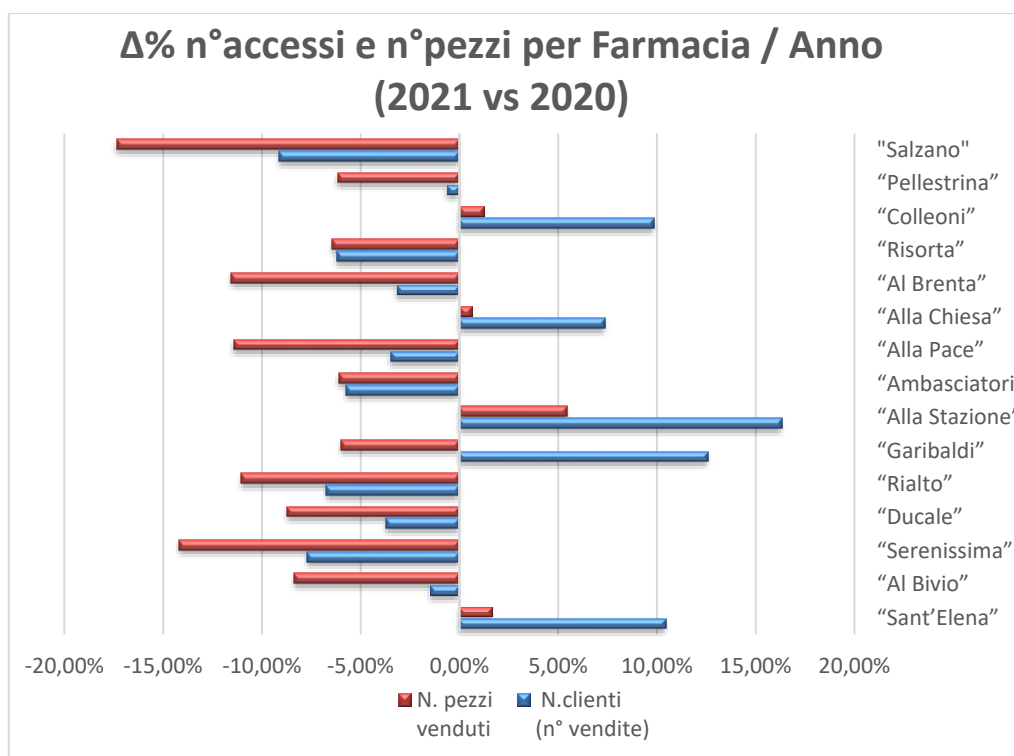
FARMACIE COMUNE DI VENEZIA		Variazione% 2021 / 2020
1	Sant'Elena	10,46%
3	Al Bivio	-1,50%
4	Serenissima	-7,71%
5	Ducale	-3,71%
6	Rialto	-6,76%
7	Garibaldi	12,61%
8	Alla Stazione	16,34%
9	Ambasciatori	-5,74%
10	Alla Pace	-3,50%
11	Alla Chiesa	7,38%
12	Al Brenta	-3,19%
13	Risorta	-6,23%
14	Colleoni	9,87%
15	Pellestrina	-0,64%
18	Salzano	-9,15%
TOT ACCESSI FARMACIE		-0,18%

Come si può rilevare dal 2018 ad oggi il numero di accessi presso le Farmacie è generalmente diminuito. Nel 2021 tale andamento ha mantenuto sostanzialmente gli stessi livelli dell'anno precedente.

Questa tendenza è confermata anche nel primo semestre 2022 nel quale si assiste ad un numero di accessi complessivamente molto simile a quelli registrati nell'anno precedente.



Si sottolinea però che l'andamento negativo del parametro è comunque rimasto entro i limiti attesi dalla direzione in conseguenza dell'evento pandemico che ha costretto accessi contingentati alle farmacie per poter garantire il rispetto delle disposizioni normative in materia di sicurezza.



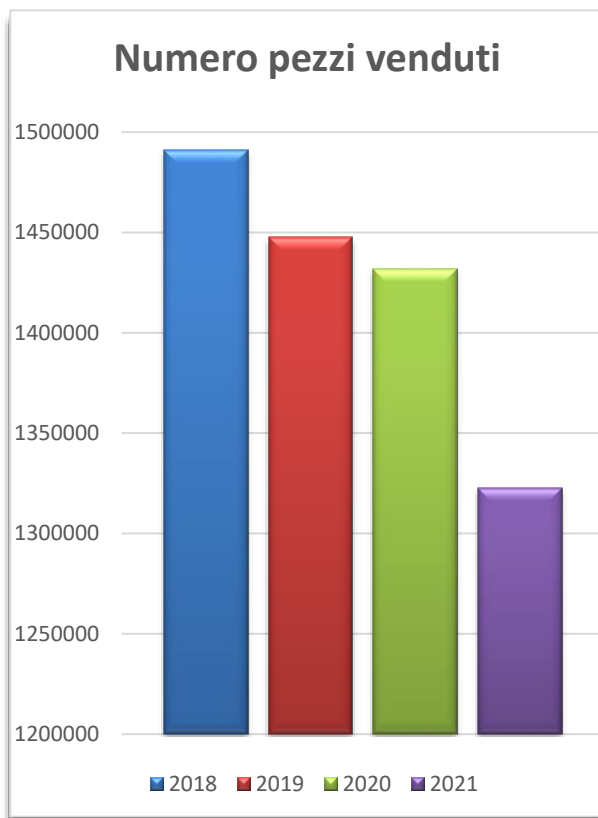
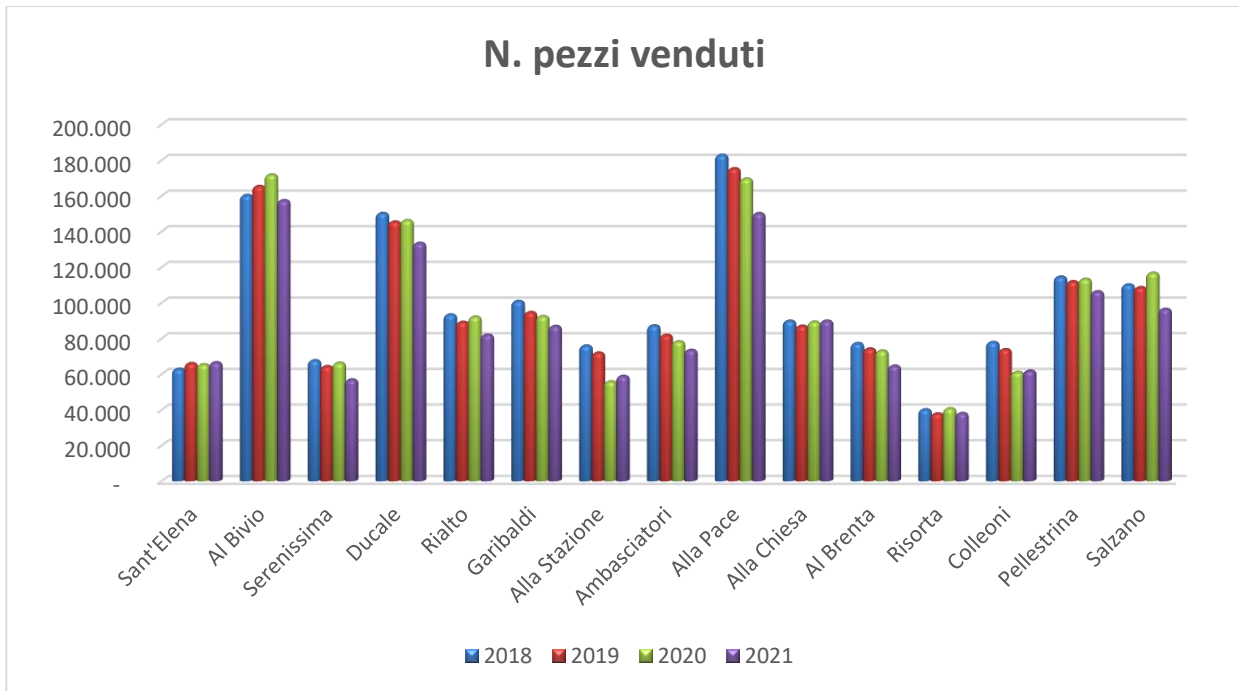
Nell'ambito dell'andamento degli accessi si evidenziano tre farmacie che hanno registrato un aumento significativo degli ingressi rispetto all'anno precedente.

L'aumento degli utenti presso la farmacia Alla Stazione si giustifica con l'aumento dei pendolari che hanno ricominciato ad utilizzare i mezzi pubblici (il treno in particolare); l'incremento degli avventori presso le farmacie Garibaldi e Sant'Elena, invece, può essere giustificato dal fatto che si tratta di farmacie dove si esegue il servizio di screening diagnostico per la rilevazione dell'antigene SARS-CoV-19 che, come noto, nell'anno 2021 e per buona parte del 2022, ha rappresentato il servizio più richiesto nelle farmacie. Per un possibile futuro rilancio degli accessi da parte dell'Utenza presso le farmacie è auspicabile l'introduzione di nuovi servizi ovvero il contributo di eventuali iniziative di tipo promozionale/commerciale compatibilmente con l'andamento della curva epidemiologica.

3.2. Numero pezzi venduti

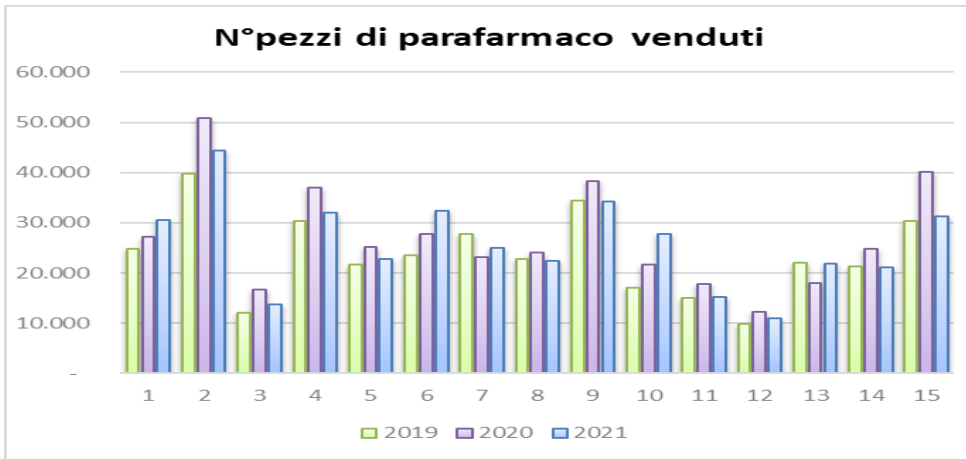
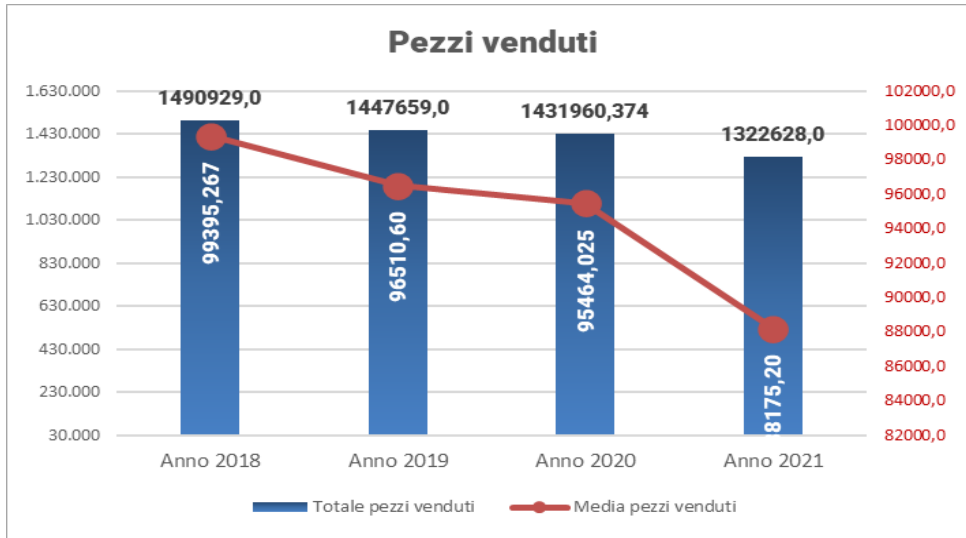
Anche l'analisi sul numero di pezzi venduti evidenzia una diminuzione sensibile delle vendite effettuate.

FARMACIE COMUNE DI VENEZIA		ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	Variazione% 2021 / 2020
1	Sant'Elena	62.869	66.058	65.378	66.478	1,68%
3	Al Bivio	160.297	165.361	171.802	157.397	-8,38%
4	Serenissima	67.639	64.353	66.282	56.869	-14,20%
5	Ducale	150.215	145.434	146.253	133.484	-8,73%
6	Rialto	93.318	89.151	92.145	81.963	-11,05%
7	Garibaldi	100.880	94.688	92.385	86.859	-5,98%
8	Alla Stazione	75.876	71.987	55.823	58.874	5,46%
9	Ambasciatori	87.198	81.918	78.229	73.446	-6,11%
10	Alla Pace	182.815	175.291	169.537	150.156	-11,43%
11	Alla Chiesa	89.832	86.969	89.285	89.839	0,62%
12	Al Brenta	77.245	74.243	73.061	64.615	-11,56%
13	Risorta	40.121	37.792	40.670	38.043	-6,46%
14	Colleoni	77.870	73.843	61.081	61.832	1,23%
15	Pellestrina	114.589	111.942	113.287	106.292	-6,17%
TOT PEZZI VENDUTI		1.380.764	1.339.030	1.315.219	1.226.147	-6,77%
FARMACIA COMUNE DI SALZANO		ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021	Variazione% 2021 / 2020
18	Salzano	110.165	108.629	116.742	96.481	-17,36%
TOT PEZZI VENDUTI		1.490.929	1.447.659	1.431.960	1.322.628	-7,64%

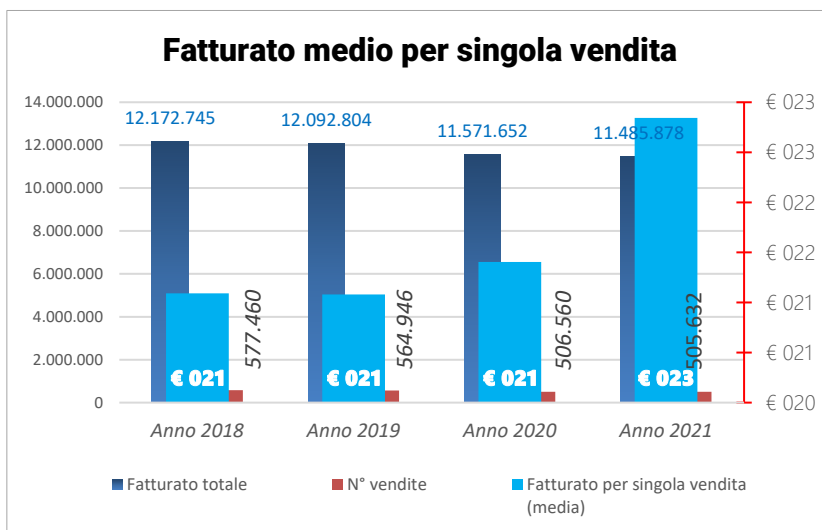


FARMACIE COMUNE DI VENEZIA		Variazione% 2021 / 2020
1	Sant'Elena	1,68%
3	Al Bivio	-8,38%
4	Serenissima	-14,20%
5	Ducale	-8,73%
6	Rialto	-11,05%
7	Garibaldi	-5,98%
8	Alla Stazione	5,46%
9	Ambasciatori	-6,11%
10	Alla Pace	-11,43%
11	Alla Chiesa	0,62%
12	Al Brenta	-11,56%
13	Risorta	-6,46%
14	Colleoni	1,23%
15	Pellestrina	-6,17%
18	Salzano	-17,36%
TOT PEZZI VENDUTI		-7,64%

L'analisi dei pezzi venduti evidenzia come ad un decremento degli accessi si sia assistito ad una diminuzione del numero di pezzi venduti a ciascun cliente. La media di pezzi venduti nel 2021 è del -7,64% rispetto all'anno precedente.



Si assiste ad un generale decremento anche della vendita di parafarmaco con una diminuzione del 4,76% rispetto allo scorso anno.

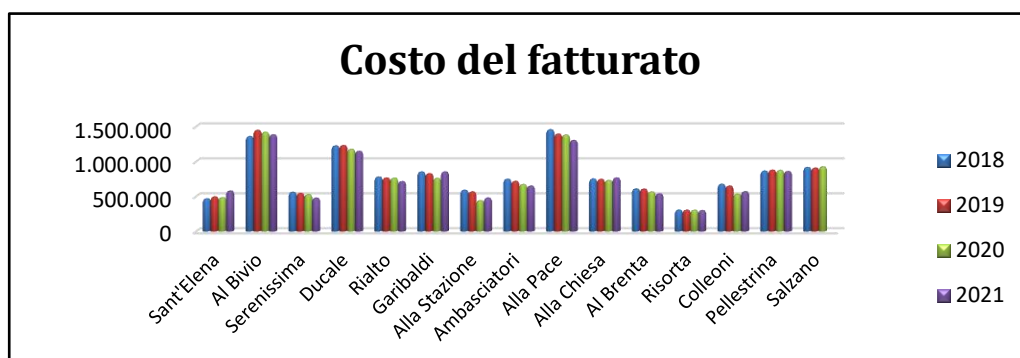
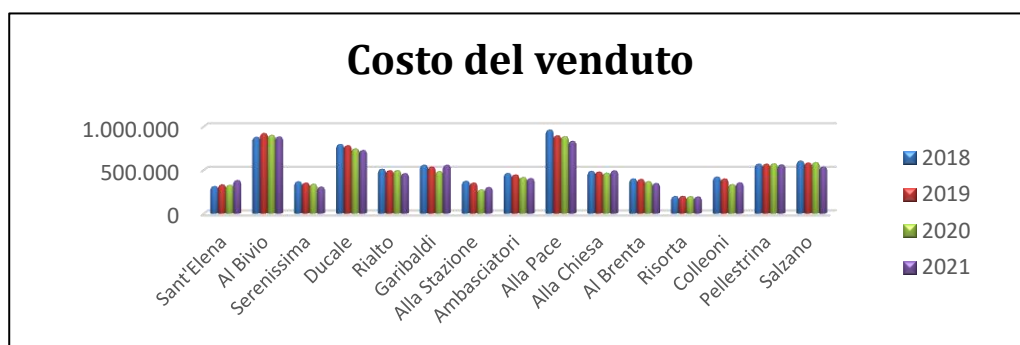


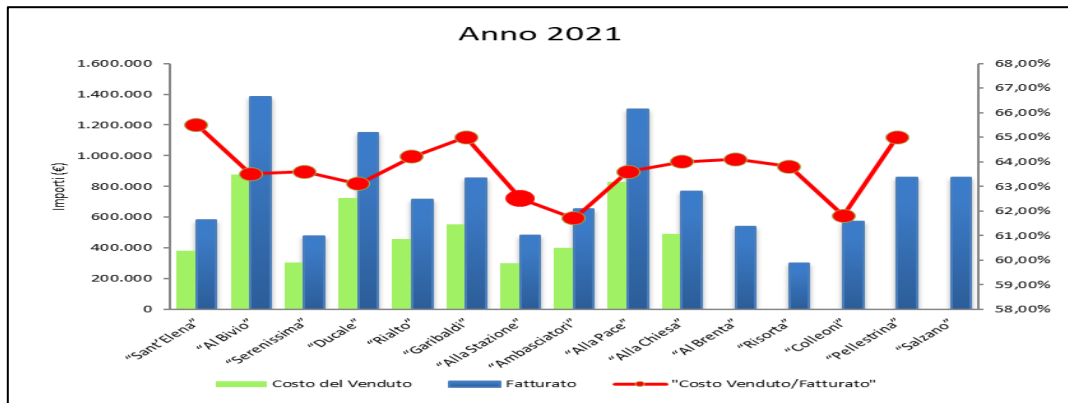
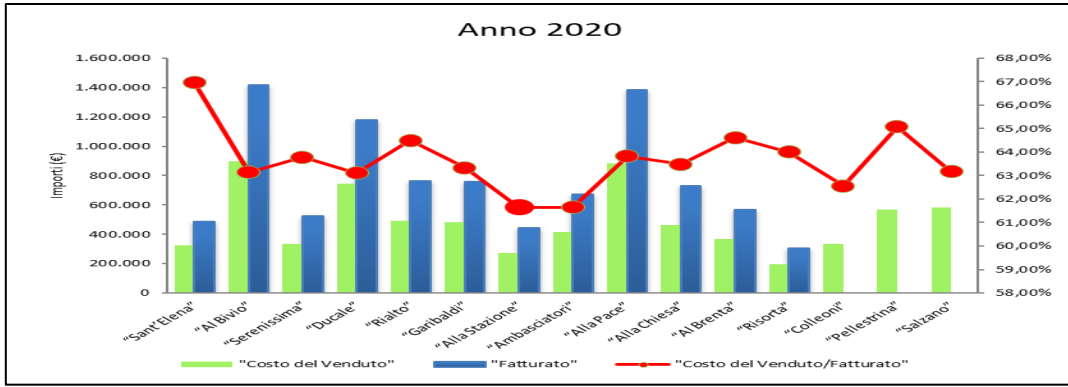
Sale, invece, la media del fatturato per singola vendita che va a compensare il decremento del numero di accessi e di pezzi venduti nelle farmacie.

Costo del venduto e fatturato

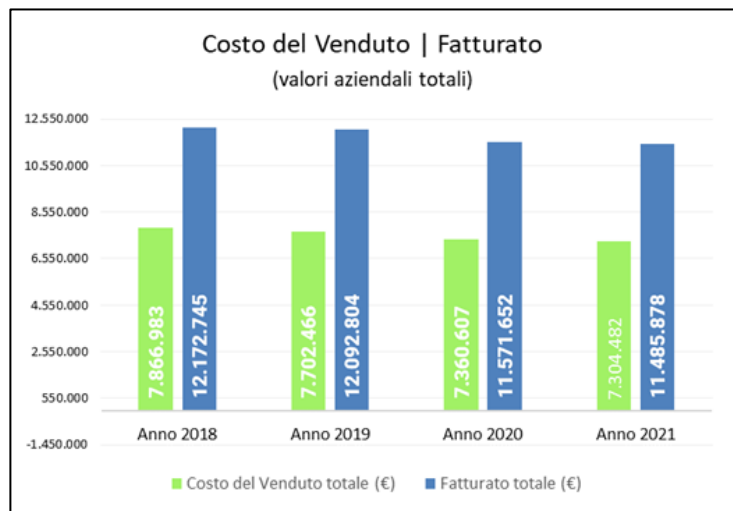
Di seguito si riporta la tabella con i dati relativi al costo del venduto e al fatturato dal 2018 al 2021.

FARMACIA	Anno 2018			Anno 2019			Anno 2020			Anno 2021		
	Costo del Venduto	Fatturato	RAPPORTO	Costo del Venduto	Fatturato	RAPPORTO	Costo del Venduto	Fatturato	RAPPORTO	Costo del Venduto	Fatturato	RAPPORTO
	(A)	(B)	(A/B)	(A)	(B)	(A/B)	(A)	(B)	(A/B)	(A)	(B)	(A/B)
1 "Sant'Elena"	310.923	468.907	66,31%	330.025	495.205	66,64%	325.031	485.298	66,98%	380.524	580.952	65,50%
3 "Al Bivio"	874.760	1.359.359	64,35%	918.546	1.447.400	63,46%	896.837	1.420.248	63,15%	879.090	1.384.393	63,50%
4 "Serenissima"	365.200	562.160	64,96%	350.830	545.769	64,28%	336.096	526.897	63,79%	304.254	478.387	63,60%
5 "Ducale"	792.336	1.226.552	64,60%	780.040	1.231.758	63,33%	743.036	1.177.458	63,11%	724.384	1.147.994	63,10%
6 "Rialto"	508.555	779.852	65,21%	492.075	766.019	64,24%	492.720	763.919	64,50%	458.601	714.332	64,20%
7 "Garibaldi"	555.156	853.301	65,06%	532.345	827.593	64,32%	481.974	760.994	63,33%	554.609	853.245	65,00%
8 "Alla Stazione"	371.550	591.844	62,78%	350.438	567.385	61,76%	272.588	442.127	61,65%	299.814	479.703	62,50%
9 "Ambasciatori"	460.778	746.423	61,73%	443.299	719.125	61,64%	415.127	673.401	61,65%	401.523	650.767	61,70%
10 "Alla Pace"	959.208	1.457.408	65,82%	892.968	1.394.626	64,03%	882.302	1.382.190	63,83%	828.987	1.303.439	63,60%
11 "Alla Chiesa"	484.465	752.812	64,35%	476.923	746.233	63,91%	464.226	731.242	63,48%	490.566	766.509	64,00%
12 "Al Brenta"	398.026	609.663	65,29%	392.596	608.344	64,54%	366.359	566.943	64,62%	345.167	538.482	64,10%
13 "Risorta"	196.849	306.072	64,31%	197.634	305.476	64,70%	195.735	305.837	64,00%	191.512	300.176	63,80%
14 "Colleoni"	419.130	675.679	62,03%	397.493	650.705	61,09%	333.756	533.488	62,56%	353.263	571.623	61,80%
15 "Pellestrina"	568.320	865.674	65,65%	567.456	879.024	64,56%	569.901	875.637	65,08%	558.429	859.121	65,00%
TOTALE AZIENDALE =	7.265.255	11.255.706	64,55%	7.122.669	11.184.662	63,68%	6.775.688	10.645.679	63,65%	6.770.723	10.629.123	63,70%
18 "Salzano"	601.729	917.039	65,62%	579.797	908.142	63,84%	584.919	925.973	63,17%	533.758	856.755	62,30%
TOTALE AZIENDALE =	7.866.983	12.172.745	64,63%	7.702.466	12.092.804	63,69%	7.360.607	11.571.652	63,61%	7.304.482	11.485.878	63,60%





FARMACIA	Variazione% 2021 / 2020		
	Costo del Venduto	Fatturato	RAPPORTO
	(A)	(B)	(A/B)
1 "Sant'Elena"	17,07%	19,71%	-1,48%
3 "Al Bivio"	-1,98%	-2,52%	0,35%
4 "Serenissima"	-9,47%	-9,21%	-0,19%
5 "Ducale"	-2,51%	-2,50%	-0,01%
6 "Rialto"	-6,92%	-6,49%	-0,30%
7 "Garibaldi"	15,07%	12,12%	1,67%
8 "Alla Stazione"	9,99%	8,50%	0,85%
9 "Ambasciatori"	-3,28%	-3,36%	0,05%
10 "Alla Pace"	-6,04%	-5,70%	-0,23%
11 "Alla Chiesa"	5,67%	4,82%	0,52%
12 "Al Brenta"	-5,78%	-5,02%	-0,52%
13 "Risorta"	-2,16%	-1,85%	-0,20%
14 "Colleoni"	5,84%	7,15%	-0,76%
15 "Pellestrina"	-2,01%	-1,89%	-0,08%
TOTALE AZIENDALE =	-0,07%	-0,16%	0,05%
18 "Salzano"	-8,75%	-7,48%	-0,87%
TOTALE AZIENDALE =	-0,76%	-0,74%	-0,01%

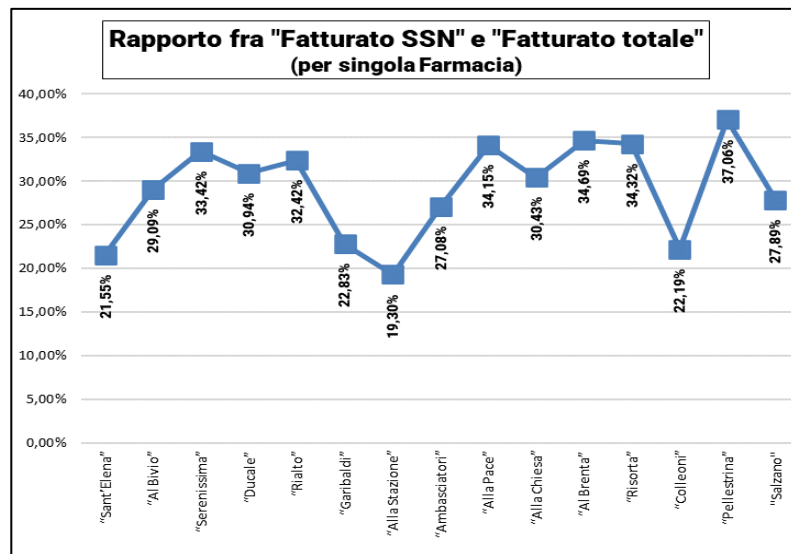
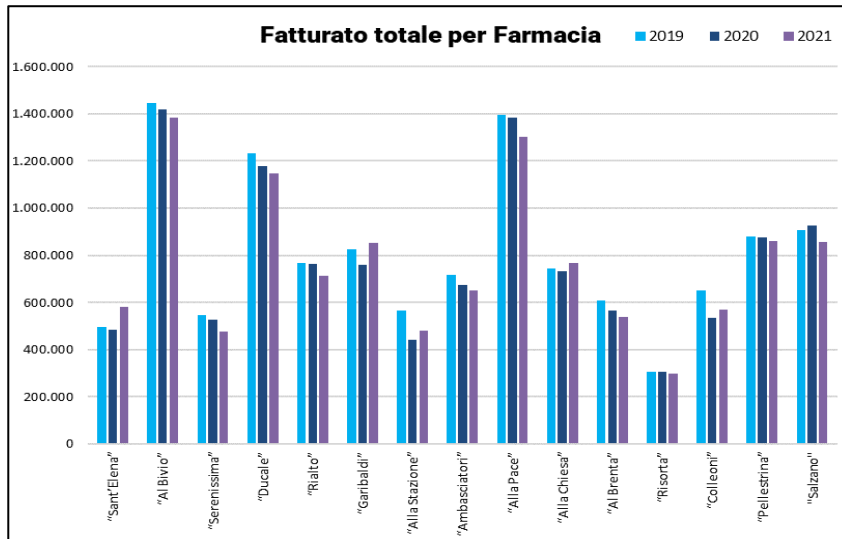
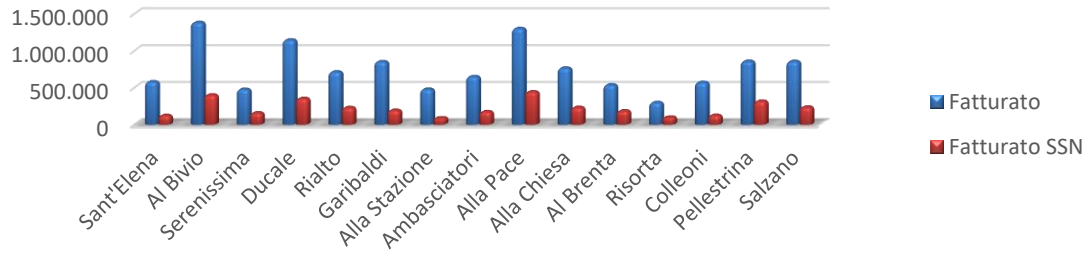


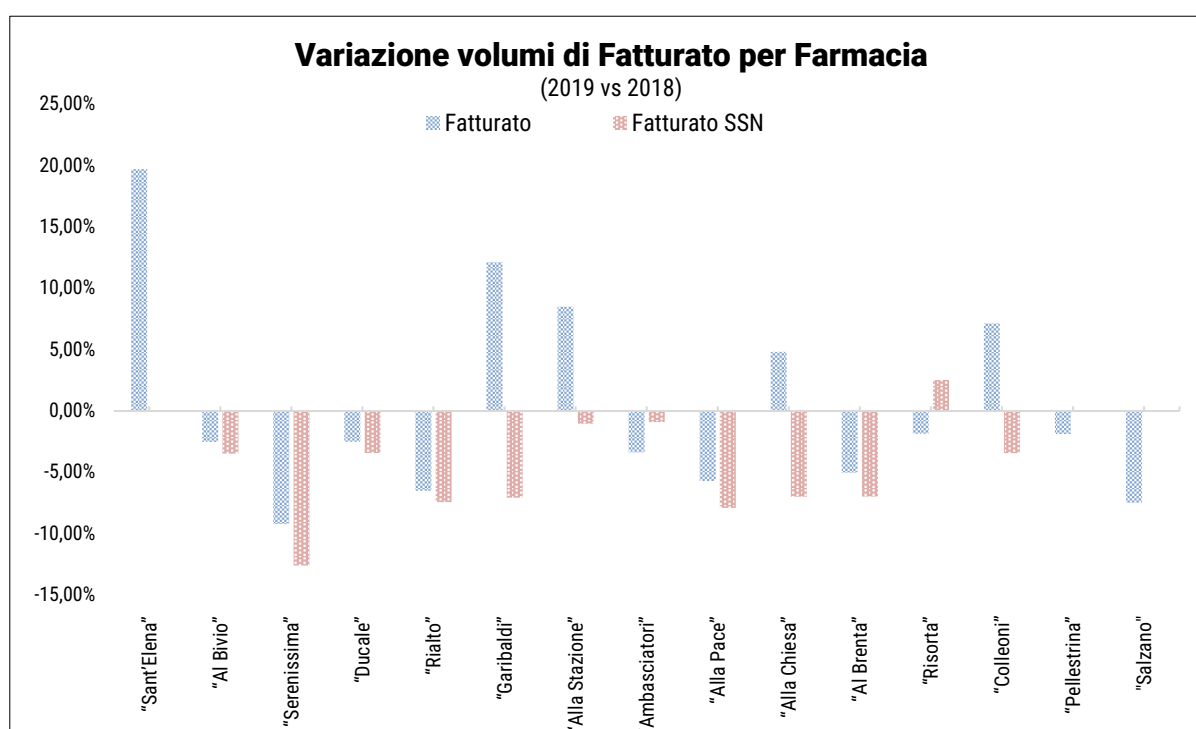
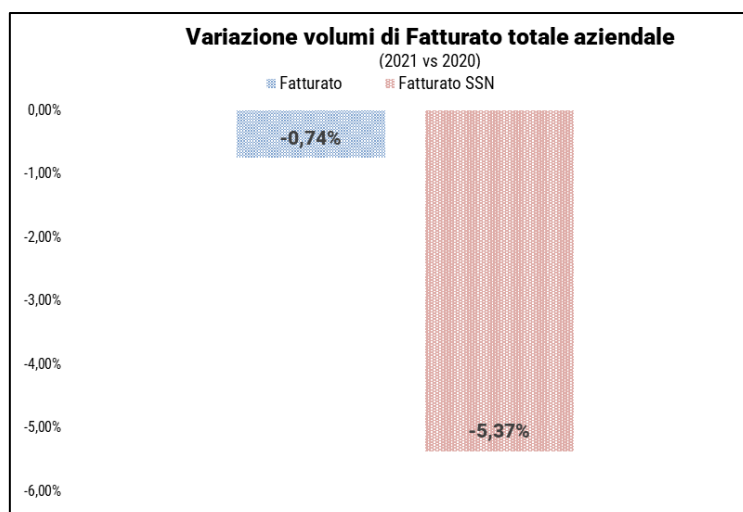
3.3. Fatturato

FARMACIA	Anno 2018			Anno 2019			Anno 2020			Anno 2021		
	Fatturato	Fatturato SSN	Rapporto	Fatturato	Fatturato SSN	Rapporto	Fatturato	Fatturato SSN	Rapporto	Fatturato	Fatturato SSN	Rapporto
	A	B	B/A	A	B	B/A	A	B	B/A	A	B	B/A
1 "Sant'Elena"	468.907	123.606	26,36%	495.205	125.700	25,38%	485.298	125.194	25,80%	580.952	125.196	21,55%
2 "Cavallino"												
3 "Al Bivio"	1.359.359	417.212	30,69%	1.447.400	433.130	29,92%	1.420.248	417.148	29,37%	1.384.393	402.692	29,09%
4 "Serenissima"	562.160	222.968	39,66%	545.769	204.986	37,56%	526.897	182.894	34,71%	478.387	159.867	33,42%
5 "Ducale"	1.226.552	386.333	31,50%	1.231.758	392.106	31,83%	1.177.458	367.784	31,24%	1.147.994	355.224	30,94%
6 "Rialto"	779.852	251.582	32,26%	766.019	240.154	31,35%	763.919	250.142	32,74%	714.332	231.568	32,42%
7 "Garibaldi"	853.301	226.945	26,60%	827.593	231.119	27,93%	760.994	209.580	27,54%	853.245	194.789	22,83%
8 "Alla Stazione"	591.844	113.887	19,24%	567.385	110.418	19,46%	442.127	93.566	21,16%	479.703	92.598	19,30%
9 "Ambasciatori"	746.423	196.616	26,34%	719.125	189.389	26,34%	673.401	177.806	26,40%	650.767	176.200	27,08%
10 "Alla Pace"	1.457.408	527.339	36,18%	1.394.626	513.025	36,79%	1.382.190	483.314	34,97%	1.303.439	445.148	34,15%
11 "Alla Chiesa"	752.812	260.918	34,66%	746.233	257.138	34,46%	731.242	250.775	34,29%	766.509	233.259	30,43%
12 "Al Brenta"	609.663	212.814	34,91%	608.344	214.953	35,33%	566.943	200.769	35,41%	538.482	186.787	34,69%
13 "Risorta"	306.072	94.918	31,01%	305.476	98.967	32,40%	305.837	100.493	32,86%	300.176	103.030	34,32%
14 "Colleoni"	675.679	144.607	21,40%	650.705	138.178	21,24%	533.488	131.326	24,62%	571.623	126.827	22,19%
15 "Pellestrina"	865.674	339.865	39,26%	879.024	341.904	38,90%	875.637	324.732	37,09%	859.121	318.365	37,06%
18 "Salzano"	917.039	269.986	29,44%	908.142	262.861	28,94%	925.973	267.437	28,88%	856.755	238.989	27,89%
TOTALE =	12.172.745	3.789.596	31,13%	12.092.804	3.754.028	31,04%	11.571.652	3.582.961	30,96%	11.485.878	3.390.539	29,52%

FARMACIA	Variazione% 2021 / 2020		
	Fatturato	Fatturato SSN	Rapporto
	A	B	B/A
1 "Sant'Elena"	19,71%	0,00%	-4,25%
2 "Cavallino"	-	-	-
3 "Al Bivio"	-2,52%	-3,47%	-0,28%
4 "Serenissima"	-9,21%	-12,59%	-1,29%
5 "Ducale"	-2,50%	-3,41%	-0,29%
6 "Rialto"	-6,49%	-7,43%	-0,33%
7 "Garibaldi"	12,12%	-7,06%	-4,71%
8 "Alla Stazione"	8,50%	-1,03%	-1,86%
9 "Ambasciatori"	-3,36%	-0,90%	0,67%
10 "Alla Pace"	-5,70%	-7,90%	-0,82%
11 "Alla Chiesa"	4,82%	-6,98%	-3,86%
12 "Al Brenta"	-5,02%	-6,96%	-0,72%
13 "Risorta"	-1,85%	2,52%	1,46%
14 "Colleoni"	7,15%	-3,43%	-2,43%
15 "Pellestrina"	-1,89%	-1,96%	-0,03%
18 "Salzano"	-7,48%	-10,64%	-0,99%
TOTALE =	-0,74%	-5,37%	-1,44%

fatturato 2021





4. Stato delle iniziative di miglioramento previste in attuazione nel periodo presso l'Azienda

4.1. Stato degli obiettivi per la Qualità

L'esito degli indicatori e degli obiettivi della qualità stabiliti al termine dell'ultimo riesame della Direzione è riepilogato nel prospetto: «Riesame stato indicatori/obiettivi dei processi» dal quale emerge che tutti i processi sono risultati - nel complesso - efficacemente gestiti e che pertanto non sono ravvisate necessità/occorrenze di intraprendere interventi di miglioramento sugli stessi. Da monitorare l'indicatore economico relativo al fatturato che non soddisfa i parametri attesi ma che si giustifica ampiamente alla luce dell'evento pandemico che ha inciso significativamente su tutte le attività economiche.

4.2. Stato degli interventi diretti di miglioramento

Lo stato degli interventi diretti di miglioramento decisi con l'ultimo riesame è esplicitato nel prospetto: «Stato interventi diretti di miglioramento» da cui emerge chiaramente che nel 2022 (e comunque fino ad oggi) non vi sono state in Azienda situazioni non gestite.

4.3. Stato relativo a non conformità, reclami utente e reclami committente

L'elenco e lo stato di presa in carico/gestione di:

- Non conformità;
- Reclami utente;
- Reclami committente;

è riportato in forma sintetica nel prospetto aziendale: «Stato di NC e Reclami». Dal documento in questione emerge che, ad oggi, non sono state registrate le seguenti non conformità:

- ✓ NC emerse a seguito dei controlli qualità svolti presso le farmacie MR48;
- ✓ NC emerse nel corso dell'ordinaria gestione del SGQ o nell'ambito della normale esecuzione dei servizi presso le farmacie MR38;
- ✓ Reclami da parte dei Committenti MR61;

Quanto allo stato dei reclami da parte degli utenti di cui al prospetto “Reclami da parte degli Utenti MR61” si registra un solo reclamo, efficacemente gestito.

Peraltro, rapportando le suddette risultanze ottenute rispetto all'elevato volume di servizi complessivamente erogati dalle farmacie, è fondato ritenere che - a livello generale - la percezione dell'utenza e della committenza sull'azienda e sui servizi da questa realizzati sia, tutto sommato, estremamente positiva.

4.4. Stato delle azioni di risposta a rischi ed opportunità individuate

Lo stato e l'esito delle azioni di risposta a rischi ed opportunità individuate a seguito delle analisi di contesto svolte ultimamente in azienda è riassunto nel documento «Riepilogo storico azioni per affrontare rischi ed opportunità» (attualizzato fino alla data odierna). Dal documento in questione emerge chiaramente che al momento non vi sono azioni non gestite e che lo stato di avanzamento di tutti gli interventi previsti è tenuto adeguatamente sotto controllo da parte dell'azienda.

5. Gestione indicatori di processo

PROCESSO	INDICATORE CONSIDERATO	VALORE OBIETTIVO	RIFERIMENTI EVENTUALI	FREQ. RIESAME	TIPOLOGIA CAMPIONAMENTO	MOD. REGISTRAZIONE	😊	☹️
Erogazione di servizio	n. NC per Farmacia ad ogni controllo qualità	≤4	Carta dei Servizi	Ogni 12 mesi	100% controlli eseguiti	MR48	✓	
	N. suggerimenti da parte del Cliente nel periodo, per farmacia, nei questionari MR62	Max 4 oppure diminuzione % del N. suggerimenti per farmacia ≥0,50%	Carta dei Servizi		100% suggerimenti 100% farmacie	Questionari MR62	✓	
	N. totale di reclami fondati del cliente per singola farmacia	Max 2	Carta dei Servizi		100% reclami 100% farmacie	Registro reclami MR61 e Schede Reclami c/o farmacie	✓	
	Tempi di risposta ai reclami	≤20 giorni	Carta dei Servizi		100% reclami 100% farmacie		✓	
	N. di NC per farmacia emerse dalle verifiche di parte II (ASL, NAS..)	≤5	Carta dei Servizi		100% verifiche di parte II		✓	
	Livello di professionalità personale	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	Livello di Cortesia personale di farmacia	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	Livello di gamma di prodotti presenti in farmacia	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	Livello di Chiarezza e completezza di informazioni	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	Livello di tempi di attesa	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	Livello di ambiente confortevole	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	P= Punteggio tot. Medio di soddisf. 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	(Δ% P) ≥ + 1% rispetto anno precedente	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
	% di giudizi di tipo insufficiente, rispetto al totale	Max 2%	Carta dei Servizi		Min. 50 Questionari	Questionari MR62	✓	
approvvigionamenti	Valore del venduto ----- Fatturato (Per ogni singola farmacia)	Max 75% e diminuzione % del rapporto ≥+1,5% rispetto anno precedente	Carta dei Servizi				✓	
Processi relativi al cliente	Variazione % ≥ +1,5 Rispetto anno precedente	Variazione % ≥+1,5 Rispetto anno precedente	Carta dei Servizi				✓	
					100% del venduto e del fatturato di ciascuna Farmacia	Software aziendale vendite e ordini		✓
					100% farmacie Fatturato Farmacie	Software aziendale vendite e ordini		✓

6. Tabella standard di qualità

	SERVIZI GARANTITI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	MOD. REGISTR. AZIONE	😊	😞
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	MR 62	✓	
	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	MR 62	✓	
	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 collegamento con l'ASL	Servizi messi a disposizione dell'utenza	Audit interni	✓	
	Test diagnostici	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48	✓	
	Test diagnostici	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48 MR 98	✓	
	Misurazione pressione arteriosa	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48	✓	
	Misurazione pressione arteriosa	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Taratura strumento almeno una volta l'anno	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 25	✓	
	Controllo del peso	Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48	✓	
	Controllo del peso	Garanzia dei valori rilevati	Controllo periodico dell'apparecchiatura	Verifica strumento come previsto dalla ditta produttrice	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48 MR 98	✓	
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	MR 62 Audit interni	✓	
		Esistenza locale o area destinata ai servizi	Riservatezza	Elemento separatore dal resto delle farmacie	Servizi messi a disposizione dell'utenza	MR 48	✓	
Rapporti con l'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	MR 62 Audit interni	✓	
		Presenza di n. telefonico che consenta di collegarsi ad una registrazione con le info sulle farmacie di turno	Facilità di accesso al numero dedicato	Chiarezza della comunicazione	Chiarezza e completezza delle informazioni presenti in farmacia	MR 62 Audit interni	✓	
	Esposizione dei prodotti parafarmaceutici	Agevole individuazione dei vari settori merceologici	Segnaletica interna Posizionamento differenziato	Chiara individuazione classe merceologica	Ambiente confortevole	MR 62 Audit interni	✓	
		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	MR 62 Audit interni	✓	
	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	MR 62 Audit interni	✓	

		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	MR 62 Audit interni	✓	
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	Registro reclami MR61 e Schede Reclami c/o farmacie	✓	
					Termini di risposta ai reclami	Registro reclami MR61 e Schede Reclami c/o farmacie	✓	
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, 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	Registro reclami MR61 e Schede Reclami c/o farmacie	✓	
	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	MR62	✓	
	Rimborso all'Utenza 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				

Elementi di valutazione	Obiettivi qualità	Campione annuale	😊	☹️
Livello di professionalità personale	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Cortesia del personale di farmacia	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Gamma dei prodotti presenti in farmacia	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Servizi messi a disposizione dell'Utenza	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Chiarezza e completezza delle informazioni sui prodotti/servizi	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Comunicazione e promozione su iniziative e sui servizi	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Valutazione del servizio angolo della salute	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Tempi di attesa	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	
Ambiente confortevole	Min. 30% ottimo Max 5% insufficiente	Min 10 questionari per farmacia	✓	