

## SERVIZIO DI FARMACIE COMUNALI - I SEMESTRE 2017

Il Consiglio di Amministrazione, così come previsto dal contratto di servizio in essere, ha presentato nel settembre 2016 al Comune di Brescia il programma di gestione per l'anno 2017. Le linee di sviluppo dei diversi servizi e le iniziative di carattere sociale programmate hanno come presupposto gli impegni sanciti nella Carta dei Servizi, rinnovata ed approvata dal Consiglio Comunale a fine dicembre 2016, frutto di negoziazione tra la Società ed il Comune di Brescia, con l'obiettivo di accrescere la qualità del servizio farmaceutico pubblico rendendolo progressivamente meglio rispondente ai bisogni dell'utenza senza tuttavia tralasciare l'esigenza reddituale della Società.

**L'impegno ad ampliare la gamma dei servizi offerti** vede la continuazione dei servizi di autoanalisi di glicemia, colesterolo e trigliceridi; proseguono i servizi di telemedicina (ECG, Holter pressorio 24 ore, monitoraggio aritmie cardiache), il servizio di misurazione della massa corporea (Urago Mella, Pendolina), i servizi di noleggio di tiralatte elettrico, apparecchi aerosol, bilance pesa neonati e stampelle, il servizio di analisi delle intolleranze alimentari, il servizio di valutazione chimico/batteriologicala delle acque e degli alimenti, il servizio di analisi della pelle e del capello, il test per la valutazione dell'invecchiamento cellulare; continuano ad essere offerti alla clientela il test di prevenzione dell'osteoporosi e il servizio disbiosi intestinale. Ogni servizio richiede un costante innovazione e manutenzione delle necessarie attrezzature.

In tutte le farmacie è presente l'angolo della salute all'interno del quale vengono offerti a titolo gratuito il controllo del peso e dei valori pressori oltre alla consultazione e/o la distribuzione di materiale informativo.

Prosegue la consegna dei farmaci a domicilio, in collaborazione con il Comune di Brescia, ATF-Federfarma Brescia e Croce Bianca, in favore di utenti particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare.

Vengono periodicamente effettuate iniziative di sensibilizzazione e di prevenzione a favore della popolazione in tema di patologie croniche. Tali attività richiedono un'antecedente formazione specifica e l'aggiornamento del personale non solo in tema medico - farmacologico ma anche di miglioramento dell'approccio con il cliente.

Per quanto riguarda **l'impegno a migliorare la trasparenza e la partecipazione nell'attività di gestione** notevoli passi in avanti sono stati compiuti sul fronte della comunicazione: tutti i servizi, le attività e le iniziative delle farmacie comunali sono adeguatamente comunicati e pubblicizzati con i mezzi di volta in volta ritenuti più idonei (brochure, cartelli, stampa, ecc.) e l'aggiornamento del sito internet.

In considerazione dell'**impegno a migliorare le relazioni operatori-utenti** proseguono corsi di formazione e di aggiornamento.

Nell'ambito dell'**impegno a realizzare iniziative di tutela e promozione della salute** viene data continuità al Protocollo d'Intesa firmato insieme al Comune di Brescia, all'Associazione Titolari di Farmacia della Provincia di Brescia e all'Ordine dei Farmacisti di Brescia, con l'obiettivo di ampliare l'efficacia delle iniziative e interventi previsti nella Carta dei Servizi attraverso la collaborazione con le farmacie private, evitando un'inopportuna e dispersiva sovrapposizione di iniziative similari, contribuendo così ad elaborare una comune filosofia di servizio della farmacia a favore dei cittadini.

Relativamente all'**impegno a migliorare l'accessibilità al servizio farmaceutico** uno specifico budget di investimenti è riferito all'adeguamento dei locali e delle attrezzature in uso. Sono stati inoltre modificati gli orari di apertura al pubblico di alcune farmacie, considerando le richieste degli utenti e il parere dei collaboratori

Va segnalato che nel primo semestre 2017, sempre in ossequio alle previsioni del contratto di servizio, Farcom, il settore comunale Coordinamento Partecipate e le Associazioni dei Consumatori del territorio di Brescia (Adiconsum, Lega Consumatori e Federconsumatori), che già avevano congiuntamente collaborato con proficui risultati alla redazione della nuova carta dei servizi, hanno definito un questionario da somministrare a campioni rappresentativi di utenti al fine di rilevare la **customer satisfaction** degli utenti delle farmacie comunali. Nel mese di giugno l'indagine è stata realizzata con il supporto degli allievi dell'istituto Golgi di Brescia e a breve, dopo la puntuale elaborazione dei dati rilevati, si provvederà a presentarne i risultati.

Le dodici farmacie hanno svolto con regolarità nel I semestre 2017 il loro servizio verso i cittadini bresciani, dando continuità alle attività ed alle iniziative necessarie per realizzare gli impegni sanciti nella Carta dei Servizi. Nessun reclamo o riscontro negativo circa il servizio risulta pervenuto al settore Coordinamento Partecipate nel periodo considerato.

Sono positive anche le risultanze di bilancio riferite al 1° semestre 2017: si evidenzia un utile netto di € 37.508,38 e una previsione di chiusura dell'esercizio 2017 anch'essa positiva per € 46.573,84; tali risultati sono ottenuti considerando la corresponsione di un canone a favore del Comune di Brescia stimato in € 441.000,00.