

## **SERVIZIO DI GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI II SEMESTRE 2017**

Il Consiglio di Amministrazione di FARCOM Brescia spa, così come previsto dal contratto di servizio, ha presentato unitamente al bilancio d'esercizio 2017 una relazione circa l'attività svolta, riferita agli impegni previsti nella carta dei servizi.

### **L'impegno ad ampliare la gamma dei servizi offerti**

in tutte le farmacie è presente l'angolo della salute, compatibilmente con i vincoli di spazio esistenti, all'interno del quale è possibile usufruire di alcuni servizi oltre alla consultazione e/o la distribuzione di materiale informativo. Continuano i servizi di controllo del peso e di rilevazione della pressione, forniti in forma completamente gratuita, come pure i servizi di autoanalisi di glicemia, colesterolo e trigliceridi. Sono proseguiti i servizi di telemedicina (ECG, Holter pressorio 24 ore, monitoraggio aritmie cardiache), il servizio di misurazione della massa corporea, i servizi di noleggio di tiralatte elettrico, apparecchi aerosol, bilance pesa neonati e stampelle, il servizio di analisi delle intolleranze alimentari, 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, il servizio disbiosi intestinale.

Ogni servizio richiede adeguamenti e manutenzione delle necessarie attrezzature oltre all'aggiornamento costante del personale.

Nel 2017 è proseguita 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.

### **Impegno a realizzare iniziative di tutela e di promozione della salute**

Sono state effettuate, precedute da apposito aggiornamento del personale, numerose iniziative di sensibilizzazione e di prevenzione in tema di diabete, ipertensione, obesità rivolte all'utenza attraverso la divulgazione di opuscoli dedicati e di campagne mediatiche dedicate, realizzate con altri partners. Si sono concretizzate, anche grazie all'adesione al network "Più Bene" numerose iniziative di informazione ed educazione sanitaria nel corso delle quali sono stati edotti i clienti su stili di vita e buone pratiche per favorire e mantenere una buona salute anche in momenti particolari della vita quali gravidanza ed età senile. Farcom in autonomia ha effettuato anche progetti come "non fumarti la salute" e "controllo dell'udito".

Quando possibile i diversi progetti sono stati accompagnati da relative promozioni di vendita.

E' proseguita l'attività avviata con la sottoscrizione del 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 finalizzato ad una sinergia delle iniziative e degli interventi previsti nella carta dei servizi attraverso la collaborazione con le farmacie private contribuendo così ad elaborare una comune filosofia di servizio della farmacia a favore dei cittadini.

**Impegno a migliorare l'accessibilità al servizio farmaceutico.** Sempre nell'ottica di una migliore fruibilità degli spazi nel 2017 sono stati acquistati gli immobili di via della Chiesa 6/8 ("farmacia di Urago Mella") e in varie farmacie sono stati realizzati piccoli interventi di miglioramento degli spazi espositivi e di

accesso ai servizi per gli utenti in funzione delle specifiche esigenze manifestatesi. Sono stati anche estesi gli orari di apertura di alcune farmacie effettuando in un caso anche l'orario continuato.

### **Investimenti**

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati vari interventi relativi ad adeguamenti strutturali dei locali, acquisto locali, miglioramento di impianti e macchinari vari, attrezzature e arredi, computers, terminali e apparecchiature per servizi sanitari per un totale di € 402.124 di cui € 286.615 impiegati per l'acquisto dell'immobile di Urago Mella. E' in via di completamento la sede della nuova farmacia in Viale Venezia che sarà inaugurata nella primo semestre del 2018.

### **Impegno al rispetto delle previsioni della Carta dei Servizi**

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), successivamente alla sottoscrizione della carta dei servizi avvenuta nel I semestre 2017, hanno definito un questionario da somministrare a campioni rappresentativi di utenti al fine di rilevare la **customer satisfaction** dei clienti delle farmacie comunali. Nel mese di giugno con il supporto degli allievi dell'istituto Golgi di Brescia, è stato somministrato un questionario a 990 clienti: a conclusione dell'indagine l'indice di gradimento rilevato rispetto alle Farmacie Comunali nel loro complesso è stato di 9,1 su una scala di 10 con particolare apprezzamento per il rapporto con il personale, la reperibilità dei farmaci e l'assortimento dei prodotti. Gli aspetti migliorabili rilevati sono la disponibilità di parcheggio, la conoscenza da parte degli utenti della carta dei servizi e dell'ufficio relazioni con il pubblico.

Le dodici farmacie hanno svolto con regolarità durante l'esercizio 2017 il loro servizio verso i cittadini bresciani, dando continuità alle attività ed alle iniziative necessarie per realizzare gli impegni sanciti nella citata carta dei servizi. Nessun reclamo o riscontro negativo circa il servizio risulta pervenuto al Settore Coordinamento Partecipate nel corso del 2017.

L'esercizio 2017 si è concluso con un utile di € 65.814, destinato a riserva straordinaria e legale, in calo rispetto al risultato di € 111.648 dell'esercizio precedente principalmente a causa di una riduzione delle vendite (da € 14.923.435 ad € 14.640.711 ) per l'apertura di 3 nuove farmacie private che interessano i bacini d'utenza di preesistenti farmacie comunali.