

## SERVIZIO DI FARMACIE COMUNALI - II SEMESTRE 2015

Il Consiglio di Amministrazione, così come previsto dal contratto di servizio, ha presentato nel settembre 2014 al Comune di Brescia il programma di gestione per l'anno 2015, che riporta le linee di sviluppo dei diversi servizi e le iniziative di carattere sociale programmate. Con tali attività la Società cerca di perseguire un obiettivo gestionale a duplice finalità: la prima finalità, di tipo sociale, poggia su di un miglioramento del servizio farmaceutico alla cittadinanza secondo i principi presenti nella carta dei servizi in vigore; la seconda, di tipo aziendale, è improntata ad un aumento dei ricavi e del reddito.

**L'impegno ad ampliare la gamma dei servizi offerti** ha visto la società attiva su più fronti. In tutte le farmacie è presente l'angolo della salute, spazio all'interno del quale è possibile effettuare vari tipi di servizi sanitari con possibilità di consultazione e/o distribuzione di materiale informativo. Tra questi 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, attivi attualmente in tre Farmacie (Viale Venezia, Villaggio Violino, Borgo Trento). Prosegue inoltre la fornitura dei 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, il test di prevenzione dell'osteoporosi e il servizio disbiosi intestinale.

Sono state realizzate anche iniziative svoltesi per periodi limitati e con funzione di prevenzione e sensibilizzazione su tematiche ritenute rilevanti per il benessere dei cittadini, come ad esempio l'iniziativa "la Settimana di prevenzione del Diabete" realizzata nel mese di novembre, in occasione della Giornata Mondiale del Diabete, con la misurazione gratuita della glicemia agli utenti interessati.

Oltre a questi servizi è sempre attiva anche la consegna gratuita dei farmaci a domicilio in collaborazione con Croce bianca e Comune di Brescia a favore di persone anziane, invalide o temporaneamente impossibilitate a provvedervi personalmente.

Le iniziative effettuate nel secondo semestre 2015, nell'ottica di educazione alla prevenzione sono state: "Benvenuto Baby", nel mese di ottobre e novembre dedicata alla salute e al benessere dei bimbi e delle loro mamme, "Pensaci Adesso" dedicata alla prevenzione delle malattie da raffreddamento e stagionali (settembre/ottobre), la "Giornata del diabete" a novembre, l'iniziativa "Letterina di Natale" a dicembre, in cui bambini di età compresa dai 3 ai 10 anni hanno potuto vincere dei giochi con l'estrazione di disegni precedentemente da loro realizzati. Tutte le iniziative sono precedute da corsi di aggiornamento per il personale, completate con opuscoli informativi realizzati ad hoc e, quando possibile, promozione di prodotti inerenti la patologia trattata.

La Società ha partecipato anche al progetto di formazione e diffusione dell'uso di defibrillatori in collaborazione con il Comune di Brescia, l'Ordine dei farmacisti, Federfarma e alcune associazioni di volontari senza scopo di lucro.

La comunicazione esterna ai possibili utenti è stata curata attraverso i principali media locali nonché la rivista "ProfiloSalute" che consente, grazie alla distribuzione capillare e gratuita, di instaurare un dialogo continuo e proficuo con i cittadini sui temi della tutela della salute e della farmacovigilanza, promuovendo abitudini di prevenzione e stimolando il senso di responsabilità di ognuno per il proprio benessere.

E' stato realizzato un nuovo sito internet, nel rispetto delle norme sulla trasparenza per le società partecipate da Enti Pubblici, attraverso il quale avviene una migliore comunicazione con la clientela ed un rafforzamento dell'immagine dell'azienda.

**Investimenti finalizzato al miglioramento dell'accesso al servizio** - Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati vari **interventi relativi ad adeguamenti strutturali dei locali, miglioramenti di impianti e macchinari vari**, attrezzature ed arredi, computers e terminali, apparecchiature per servizi sanitari, per un totale di € 347.097, di cui € 102.806 relativi all'ampliamento della farmacia di Via Vivanti a Mompiano. E' stato sottoscritto un preliminare di compravendita (delibera CdA del 3 agosto 2015), di una porzione di immobile da costruire per il trasferimento della farmacia di Viale Venezia, per un valore complessivo al rustico di € 710.000. Al momento della sottoscrizione del preliminare alla società Sogetec sono stati versati € 200.000 a titolo di primo acconto, oltre iva di legge e € 100.000 a titolo di caparra confirmatoria, per un totale di € 344 000. La società Sogetec ha consegnato a Farcom garanzia fideiussoria bancaria di importo pari a € 400.000 (comprensiva dell'eventuale pagamento da parte di Sogetec del doppio della caparra confirmatoria sopracitata).

Per quanto riguarda gli **orari di apertura al pubblico**, da settembre 2015 la farmacia di Via Vivanti a Mompiano offre il servizi alla clientela a partire dalle ore 8.30 alle ore 19.00 ad orario continuato, mentre per le rimanenti farmacie sono stati mantenuti gli orari di apertura al pubblico previsti nell'anno precedente (ad es. Urago Mella, apertura per 51 ore settimanali) considerando anche le richieste degli utenti ed il parere dei collaboratori.

Per quanto concerne l'**impegno a migliorare le relazioni operatori-utenti**, sono stati svolti per il personale di Farmacia idonei corsi di formazione, atti a sviluppare la capacità di cogliere i bisogni espressi ed inespressi degli utenti, e corsi di aggiornamento, atti a valorizzare ed accrescere il patrimonio professionale e culturale dei collaboratori e quindi dell'azienda, entrambi allo scopo di migliorare continuamente la qualità generale del servizio.

Nessun reclamo o riscontro negativo circa il servizio risulta pervenuto al Settore nel corso del secondo semestre 2015.

Le dodici farmacie hanno svolto con regolarità durante il II semestre 2015 il loro servizio ai cittadini bresciani, dando continuità alle attività ed alle iniziative necessarie per realizzare gli impegni sanciti nella Carta dei Servizi.