Farmacie Comunali Riunite - Obiettivi 2023

DUP 2023-2025 **Indirizzi strategici controllate Comune di Grosseto**	**Indirizzi generali Società/Enti controllati DUP 2023-2025**	**Indicatore di controllo attività per ciascun anno**	**OBIETTIVI ANNUALI – 2023**	**Indicatori di risultato specifici obiettivi 2023**	**Risultati Attesi**
Indirizzi strategici generali comuni a tutti gli enti e società controllate	a. Indirizzi generali di "attenzione" dei costi di funzionamento, in particolare per tutti quei costi non essenziali quali consulenze, consumi energetici, ecc; tutto ciò, naturalmente, nel rispetto dell'ordinamento e dell'attuale fase storica caratterizzata da un fisiologico aumento dei costi energetici e dal costo delle materie prime		Attenzione ai costi di funzionamento, tenendo conto dell'attività commerciale svolta.	Costi inscritti in bilancio	
	b. Adeguamento degli enti e delle società controllati alla disciplina del "Regolamento per il controllo in enti partecipati e società non quotate del Comune di Grosseto", nel rispetto delle tempistiche e dei contenuti del sistema di budgeting e controllo ivi previsti				
	c. Verifica e revisione dei contratti di servizio in essere		**c.1 Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi**	Redazione carta entro il 31/12/2023	
	d. Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi				
	e. Verifica della qualità dei servizi erogati con conseguente certificazione dei miglioramenti Registrati				

1. Una medicina territoriale agile e di prossimità - Farmacia vaccinatrice	1. Assunzione professionalità specifiche a tempo indeterminato o a tempo determinato in base alle esigenze	1. Numero di assunzioni annuali	1.1.1 Assunzione professionalità specifiche a tempo indeterminato o a tempo determinato in base alle esigenze	1.1.1 Numero di assunzioni annuali	*1. Stabilizzazione dell'occupazione* *2. Inserimento in azienda di nuove competenze* *3. Possibilità di sviluppo di nuovi progetti connessi ai nuovi profili professionali*
	2. Servizi a domicilio anziani	*2. Indicatori di qualità valutati con somministrazione al cliente di questionari specifici*	**1.2.1 Servizio infermieristico a chiamata per piccoli interventi**	*1.2.1 Indicatori di qualità: la soddisfazione del cliente, assistenza alle fasce deboli della popolazioni e potenziamento del posizionamento come farmacia socio-sanitaria.*	*Punto di riferimento per la città, Migliorare l'immagine ai cittadini, Rafforzare la funzione socio/sanitaria*
2. Una medicina territoriale agile e di prossimità – Farmacia dei servizi	1. Mantenimento del dispensario a Batignano	*1. Indicatore qualitativo. Somministrazione di questionari al cliente finale*	**2.1.1 Mantenimento dispensario di Batignano.**	*2.1.1 Indicatore qualitativo. Somministrazioni di questionari al cliente finale*	*Valorizzazione aspetto sociale*
	2. Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale	*2. Indice economico. Aumento dei ricavi +1% rispetto alla voce di riferimento anno precedente*	**2.2.1 Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale**	*2.2.1 Indice economico. Aumento della soddisfazione del cliente*	*1. Essere concorrenziali con le altre farmacie* *2. Creare partnership con la ASL* *3. Essere una farmacia polifunzionale*
	3. Campagne di prevenzione al femminile	3. Indice qualitativi. *Somministrazione di questionari verso cliente finale*	**2.3.1 Campagne di prevenzione al femminile**	*2.3.1 Indice qualitativi. Somministrazione di questionari verso cliente finale.*	*Farmacia polifunzionale*
	4. Campagna di prevenzione sulla qualità della vita ed educazione alimentare nelle scuole pubbliche elementari	4. Indice qualitativi. *Somministrazione di questionari verso cliente finale*	**2.4.1 Campagna di prevenzione sulla qualità della vita ed educazione alimentare nelle scuole pubbliche elementari**	*2.4.1 Indice qualitativi. Somministrazione di questionari verso cliente finale.*	*1. Valorizzazione del brand delle farmacie* *2. Fidelizzazione verso farmacie comunali* *3. Miglioramento delle entrate* *4. Valorizzazione della mission aziendale e della sua funzione socio-sanitaria*
			2.a.1 Continuazione dell'effettuazione dei tamponi Covid	*2.a.1 Indicatori economico: rispetto standard*	*Garantire un servizio*
			2.b.1 Servizi telemedicina	*2.b.1 Indicatori economico: rispetto standard*	*1. Differenziarsi sul mercato* *2. Valorizzare l'aspetto sanitario* *3. Prevenzione* *4. Maggior ricavi da servizi*

Farmacie Comunali Riunite - Obiettivi 2023

3. Una medicina territoriale agile e di prossimità – Miglioramento Customer Experience	1. Miglioramento allestimenti delle farmacie	1. Almeno un miglioramento annuale	**3.1 Miglioramento della farmacia n.1 e della farmacia n. 4**	*3.1 Indicatori di qualità. Immagine del punto vendita. Miglioramento della customer experience.*	*1. Innovazione del punto vendita* *2. Uniformare un modello in tutti i punti vendita* *3. Innovare l'arredamento secondo nuove logiche di approccio al cliente*
			3.2 Campagna Green sull'eliminazione delle buste di plastica	*3.2 Indicatori economico. Diminuzione del 4% del costo delle buste di plastica sul dato consuntivo 2022*	*1. Migliorare l'immagine aziendale* *2. Diminuzione dei costi di acquisto delle buste di plastica* *3. Innovazione nell'approccio alle problematiche esterne* *4. Posizionamento dell'azienda appena spostato sul green* *5. Differenziazione sul mercato*
			3.3 Potenziamento comunicazione carta fedeltà	*3.3 Indicatore di quantità. Aumento dei possessori di carta fedeltà del +2%.*	*1. Aumento fidelizzazione del cliente* *2. Incremento del contanti* *3. Incremento entrate*
4. Una medicina territoriale agile e di prossimità – Standardizzazione del Farmacista	1. Formazione continua su conoscenza dei prodotti esposti e customer experience	*1. Indicatori economico. Attenzione al mantenimento del valore scontrino medio aziendale*	**4.1 Formazione continua su merchansing, conoscenza dei prodotti esposti, abilità di vendita e customer experience**	*4.1 Indicatori economico. Attenzione al mantenimento del valore scontrino medio aziendale*	*1. Migliorare l'immagine aziendale* *2. Miglioramento dello scontrino medio* *3. Miglioramento della customer experience*
			4.2 Organizzazione corso di formazione sulla comunicazione esterna volta al miglioramento tra cliente/cittadino da parte del personale preposto al front office.	*4.2 Indicatore di quantità: completamento corso*	*1. Migliorare l'immagine aziendale* *2. Miglioramento rapporti interni ed esterni tra i dipendenti* *3. Miglioramento della customer experience*

Obiettivi finanziari					
5. Contenimento Spese del Personale	1. Costo del personale	1. Indicatore economico: *contenimento in % di incremento della voce di spesa*	5.1 Contenimento costo del personale al netto del rinnovo del contratto, di nuove assunzioni per nuove commesse o aumenti di legge	*Contenimento costo del personale al netto del rinnovo del personale, di nuove assunzioni per nuove commesse o aumenti di legge*	
6. Una medicina territoriale agile e di prossimità – Farmacia efficiente	1. Costi di servizi	1. Indicatore economico: *attenzione alla voce di spesa*	6.1 **Contenimento costi di servizi**	*Indicatore economico: attenzione alla voce di spesa*	*Consapevolezza sui costi,* *Selezione dei fornitori sul mercato secondo criteri di economicità*
			6.2 **Sviluppo fatturato magazzino all'ingrosso**	*Indicatore economico: aumento voce ricavi all'ingrosso.*	