

Farmacie Comunali Riunite - Obiettivi 2024

DUP 2024-2026 Indirizzi strategici controllate Comune di Grosseto	Indirizzi generali Società/Enti controllati DUP 2024-2026	Indicatore di controllo attività per ciascun anno	OBIETTIVI ANNUALI – 2024	Indicatori di risultato specifici obiettivi 2024	Risultati Attesi
<b>Indirizzi strategici generali comuni a tutti gli enti e società controllate</b>	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	<i>Contenimento spese di funzionamento</i>	a.1 Attenzione ai costi di funzionamento, tenendo conto dell’attività commerciale svolta.	<i>a.1 Indicazione nelle voci di bilancio di attenzione e riduzione dei costi di funzionamento (spese per consumi, elettricità, acqua e gas, spese assicurative, spese di consulenza)</i>	<i>Contenimento delle spese di funzionamento previsto dall’art. 19 c.5 del d.lgs. 175 del 2016 -</i>
	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		b.1 Rispetto obblighi trasparenza ed anticorruzione (disposizioni L. 190/2012 e ss.mm.ii., del DL 90/2014 conv. in L. 114/2014, del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii e del D.Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in linea con quanto previsto dalla Delibera ANAC 1134/2017) e dall’art. 9 del Regolamento per il controllo in enti partecipati e società non quotate del Comune di Grosseto	<i>b.1 Aggiornamento puntuale sezione Società Trasparente secondo i dati da pubblicarsi entro il 31/12/2024</i>	
	c. Verifica e revisione dei contratti di servizio in essere				
	d. Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi		d.1 Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi	<i>d.1 Redazione carta e pubblicazione su Società trasparente entro il 31/12/2024</i>	<i>Indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio</i>
	e. Verifica della qualità dei servizi erogati con conseguente certificazione dei miglioramenti registrati		e.1 Realizzazione di almeno una indagine customer satisfaction tra i servizi svolti	<i>e.1 Raccolta dati di almeno una indagine di customer satisfaction e verifica risultati attesi con invio al Comune entro il 31/12/2024 (Le indagini saranno svolte sul funzionamento h24) - Indicatore: soddisfazione utenza &gt;50 (indicatore per Corte dei Conti)</i>	<i>Verifica della qualità percepita dagli utenti</i>

<u>1. Una medicina territoriale agile e di prossimità - Farmacia vaccinatrice</u>	1. Assunzione professionalità specifiche a tempo indeterminato o a tempo determinato in base alle esigenze	<i>1. Numero di assunzioni annuali</i>	1.1.1 Assunzione di 2 farmacisti a tempo indeterminato e di altre professionalità specifiche a tempo indeterminato o a tempo determinato in base alle esigenze	<i>1.1.1 Numero di assunzioni annuali</i>	<i>1. Stabilizzazione dell’occupazione 2. Inserimento in azienda di nuove competenze 3. Possibilità di sviluppo di nuovi progetti connessi ai nuovi profili professionali</i>
	2. Servizio infermieristico in farmacia e a chiamata per piccoli interventi anche con eventuali servizi di vaccinazione (antinfluenzale e covid)	<i>2 Indicatori di qualità valutati con somministrazione al cliente di questionari specifici 3 Rafforzare la funzione socio/sanitaria con assistenza alle fasce deboli della popolazione</i>	1.2.1 Mantenimento servizio infermieristico a chiamata per piccoli interventi	<i>1.2.1 Indicatore quantitativo: numero dei servizi a chiamata maggiore dell’anno precedente</i>	<i>Punto di riferimento per la città, Migliorare l’immagine ai cittadini, Rafforzare la funzione socio/sanitaria</i>
<u>2. Una medicina territoriale agile e di prossimità – Farmacia dei servizi</u>	1. Mantenimento del dispensario a Batignano	<i>1. Indicatore qualitativo. Somministrazione di questionari al cliente finale</i>	2.1.1 Mantenimento dispensario di Batignano.	<i>2.1.1 Indicatore quantitativo: numero accessi al dispensario</i>	<i>Valorizzazione aspetto sociale</i>
	2. Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale	<i>2. Indice economico. Aumento dei ricavi +1% rispetto alla voce di riferimento anno precedente</i>	2.2.1 Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale	<i>2.2.1 Indice economico. Aumento della soddisfazione del cliente</i>	<i>1. Essere concorrenziali con le altre farmacie 2. Creare partnership con la ASL 3. Essere una farmacia polifunzionale</i>
	3. Campagne di prevenzione al femminile	<i>3. Indice qualitativi. Somministrazione di questionari verso cliente finale</i>	3.1.1 Consolidamento nell’immaginario comune di FCR come soggetto con mission anche sociale	<i>3.1.1 Screening di prevenzione durante la settimana rosa (Indicatore quantitativo: almeno 50 screening)</i>	

Farmacie Comunali Riunite - Obiettivi 2024

	4. Campagna di prevenzione sulla qualità della vita ed educazione alimentare nelle scuole pubbliche elementari	4. <i>Indice qualitativi. Somministrazione di questionari verso cliente finale</i>  5. <i>Ampliare il panorama degli stakeholders</i>	4.1.1 Progetto a favore dei giovani su sport e alimentazione (progetto pluriennale)  4.1.2 Inizio studio per una campagna di prevenzione “no alle droghe leggere” e su il loro uso prolungato (progetto pluriennale)	4.1.1 <i>Avvio delle azioni di progetto (Indicatore: invio della campagna di comunicazione al Comune entro il 31/12/2024) (progetto pluriennale)</i>  4.1.2 <i>Avvio studi su progetto di campagna di prevenzione ed invio relazione al Comune entro il 31/12/2024 (progetto pluriennale)</i>	Miglioramento della qualità della vita dei giovani
3. <u>Miglioramento Customer Experience</u>	1. Miglioramento allestimenti delle farmacie	1. <i>Almeno un miglioramento annuale</i>	3.1.1 Campagna Green sull'eliminazione delle buste di plastica	3.1 <i>Indicatori economico. Diminuzione del 4% del costo delle buste di plastica sul dato consuntivo 2023 (campagna di comunicazione introduzione buste in carta)</i>	Gradimento da parte dell'utenza
	2. Potenziamento comunicazione esterna	2. <i>Aumento fidelizzazione</i>			
	1. Formazione continua su conoscenza dei prodotti esposti e customer experience	1. <i>Indicatori economico. Attenzione al mantenimento del valore scontrino medio aziendale</i>	4.1 Formazione continua su merchansing, conoscenza dei prodotti esposti, abilità di vendita e customer experience	4.1 <i>Indicatore economico. Attenzione al mantenimento del valore scontrino medio aziendale (Aggiornamento continuo della Customer experience)</i>	1. <i>Migliorare l'immagine aziendale</i> 2. <i>Miglioramento dello scontrino medio</i> 3. <i>Miglioramento della customer experience</i>

**Obiettivi finanziari**

5. <u>Farmacia efficiente</u>	1. Costo del personale	1. <i>Indicatore economico: contenimento in % di incremento della voce di spesa al netto di nuove assunzioni e aumento salariale da CCNL. Si tratta infatti di un'attività commerciale con necessità di personale con laurea specialistica.</i> 1. <i>Indicatore economico: contenimento in % di incremento della voce di spesa</i>	5.1 Contenzimento costo del personale al netto del rinnovo del contratto, di nuove assunzioni per nuove commesse o attività, miglioramento dei servizi, nuovo investimenti o aumenti di legge (progressioni a seguito del nuovo CCNL). <i>Si tratta infatti di un'attività commerciale con necessità di personale con laurea specialistica.</i>  5.2 <i>Fabbisogno del personale 2024 con assunzioni dell'anno 2024</i>	5.1 <i>Contenzimento costo del personale al netto del rinnovo del personale, di nuove assunzioni per nuove commesse o aumenti di legge</i>  5.2 <i>Indicatore n° assunzioni con specificazione della motivazione, se relativi a pensioni o dimissioni o incremento organico.</i>	Contenzimento delle spese del personale previsto dall'art. 19 c.5 del d.lgs. 175 del 2016
6. <u>Farmacia efficiente</u>	1. Costi di servizi	1. <i>Indicatore economico: attenzione alla voce di spesa</i>	6.1 Contenzimento costi di servizi  6.2 Individuazione di indicatori di efficacia, efficienza, di economicità, di redditività, strutturali (questionario Corte dei Conti)	6.1 <i>Indicatore economico: attenzione alla voce di spesa</i>  6.2 <i>Invio indicatori e mantenimento degli stessi con valori positivi</i>	Consapevolezza sui costi, Selezione dei fornitori sul mercato secondo criteri di economicità