

Farmacie Comunali Riunite S.p.a. - Obiettivi 2022

DUP 2022 – 2024 nota di aggiornamento	PEG	Documento Programmatico FCR – Linee strategiche	Obiettivi specifici da indicare in base al documento programmatico compatibili con DUP e PEG	OBIETTIVI CONCORDATI	Indicatori di risultato specifici	Risultati Attesi
2.1 Organizzazione e modalità di gestione dei servizi pubblici locali pag. 71 DUP			Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi	Redazione ed approvazione delle Carte dei Servizi	Redazione carta entro il 31/12/2022	
			Verifica e revisione dei contratti di servizio in essere			
			Customer satisfaction			
3.4) Una medicina territoriale agile e di prossimità	(25) Una medicina territoriale agile e di prossimità - Politiche sociali					
3.4.1) Miglioramento del sistema di medicina territoriale		FARMACIA VACCINATRICE	Assunzione 4 farmacisti a tempo indeterminato con abilitazione alla vaccinazione.	Assunzione 4 farmacisti a tempo indeterminato con abilitazione alla vaccinazione.	Indicatore qualitativi: diminuzione assunzione tempo determinato a confronto dato anno 2021.	1. Stabilizzazione dell'occupazione 2. Inserimento in azienda di nuove competenze 3. Possibilità di sviluppo di nuovi progetti connessi ai nuovi profili professionali 4. Risparmio per tre anni contributi INPS
			Servizio vaccinazioni Covid a domicilio per anziani	Servizio vaccinazioni Covid a domicilio per anziani	Indicatori di qualità valutati con somministrazione al cliente di questionari specifici.	Migliorare l'immagine verso i cittadini, Rafforzare la funzione socio/sanitaria Collaborazione con ASL
			Servizio infermieristico a chiamata per piccoli interventi	Servizio infermieristico a chiamata per piccoli interventi	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
		FARMACIA DEI SERVIZI	Continuazione dell'effettuazione dei tamponi Covid	Continuazione dell'effettuazione dei tamponi Covid	Indicatori economico: rispetto standard	Garantire un servizio
			Servizi telemedicina	Servizi telemedicina	Indicatori economico: rispetto standard	1. Differenziarsi sul mercato 2. Valorizzare l'aspetto sanitario 3. Prevenzione 4. Maggior ricavi da servizi
			Mantenimento dispensario di Batignano.	Mantenimento dispensario di Batignano.	Indicatore qualitativo. Somministrazioni di questionari al cliente finale	Valorizzazione aspetto sociale
			Sviluppo servizi sociali a favore della popolazione fragile consegna domiciliare gratuita	Sviluppo servizi sociali a favore della popolazione fragile consegna domiciliare gratuita	Indice economico. Incremento dei ricavi per servizi +1% su dato consuntivo 2021	1. Potenziamento della farmacia dei servizi 2. Vicinanza al cliente finale 3. Aspetto sociale
			Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale	Mantenimento dei servizi cup, attivazione tessera sanitaria etc in collaborazione con la ASL locale	Indice economico. Aumento dei ricavi +1% rispetto alla voce di riferimento del 2021	1. Essere concorrenziali con le altre farmacie 2. Creare partnership con la ASL 3. Essere una farmacia polifunzionale
			Campagne di prevenzione al femminile	Campagne di prevenzione al femminile	Indice qualitativi. Somministrazione di questionari verso cliente finale.	Farmacia polifunzionale
			Campagna di prevenzione sulla qualità della vita ed educazione alimentare nelle scuole pubbliche elementari	Campagna di prevenzione sulla qualità della vita ed educazione alimentare nelle scuole pubbliche elementari	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
		FARMACIA DRUGSTORE	Inserimento estetista farmacia Maremà occasionalmente	Inserimento estetista farmacia Maremà occasionalmente	Indicatori quantitativi come aumento delle entrate e aumento vendite.	1. Sviluppo farmacia drugstore 2. Differenziarsi sul mercato
			Spazio per la cura delle mani dedicato nell'area vendita	Spazio per la cura delle mani dedicato nell'area vendita		1. Aumentare le entrate in farmacia 2. Maggior ricavi contanti 3. Miglioramento scontrino medio
		MIGLIORAMENTO CUSTOMER EXPERIENCE	Rinnovo banche farmacia 3	Rinnovo banche farmacia 3	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
			Rinnovo banche farmacia 2	Rinnovo banche farmacia 2		

Farmacie Comunali Riunite S.p.a. - Obiettivi 2022

			Rinnovo banchi farmacia 5	Rinnovo banchi farmacia 5		3. Innovare l'arredamento secondo nuove logiche di approccio al cliente
			Rinnovo banchi farmacia 4	Rinnovo banchi farmacia 4		
		STANDARDIZZAZIONE DEL FARMACISTA	Formazione continua su merchansing, conoscenza dei prodotti esposti, abilità di vendita e customer experience	Formazione continua su merchansing, conoscenza dei prodotti esposti, abilità di vendita e customer experience	Indicatori economico. Aumento del +0,50% del valore scontrino medio aziendale	1. Migliorare l'immagine aziendale 2. Miglioramento dello scontrino medio 3. Miglioramento della customer experience
		FARMACIA GREEN	Campagna Green sull'eliminazione delle buste di plastica	Campagna Green sull'eliminazione delle buste di plastica	Indicatori economico. Diminuzione del 4% del costo delle buste di plastica sul dato consuntivo 2021	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
			Potenziamento comunicazione carta fedeltà	Potenziamento comunicazione carta fedeltà	Indicatore di quantità. Aumento dei possessori di carta fedeltà del +2%.	1. Aumento fidelizzazione del cliente 2. Incremento del contanti 3. Incremento entrate
Obiettivi Finanziari		FARMACIA EFFICIENTE	Costo del personale	Costo del personale	Indicatore economico: contenimento in % di incremento della voce di spesa.	Consapevolezza sui costi, Efficientemente dell'organizzazione
			Costi di servizi	Costi di servizi	Indicatore economico: contenimento in % della voce di spesa	Consapevolezza sui costi, Selezione dei fornitori sul mercato secondo criteri di economicità
			Contenimento degli sconti in vendita libera	Contenimento degli sconti in vendita libera	Indicatore economico: - 2 % sconti erogati dato 2021	Miglioramento del primo margine settore contanti
			Sviluppo fatturato magazzino all'ingrosso	Sviluppo fatturato magazzino all'ingrosso	Indicatore economico: + 1% rispetto al dato consuntivo 2021 voce ricavi all'ingrosso.	