AZIENDA SPECIALE
SIRMIONE

PIANO PROGRAMMA

Sede Legale: Piazza Virgilio, 52 – 25019 Sirmione (BS)
Sede Operativa: Via Verona, 47 – 25019 Sirmione (BS) – tel. 030 9905007

L'Azienda Speciale Sirmione, Ente strumentale del Comune di Sirmione, per l'esercizio dei servizi pubblici locali previsti dal vigente Statuto, possiede personalità giuridica, autonomia patrimoniale e finanziaria, gestionale e negoziale, secondo quanto stabilito dalla legislazione nazionale e regionale, oltre alle norme statutarie del Comune di Sirmione.

L'art. 26 del Titolo V "Pianificazione, Bilanci e Rendiconti" dello Statuto dell'Azienda Speciale Sirmione prevede la redazione dei documenti che seguono:

- il Bilancio di Previsione annuale corredato del Piano Programma
- il Bilancio Pluriennale di Previsione Economico Triennale.

PIANO PROGRAMMA

Il Piano Programma è lo strumento di programmazione generale che fissa le scelte ed individua gli obiettivi assunti dall'Azienda, secondo gli indirizzi dell'Ente Locale.

Il Piano-Programma - che deve essere aggiornato in occasione dell'elaborazione del Bilancio di Previsione - assume valore di linea guida per il raggiungimento degli obiettivi aziendali generali di sviluppo.

LINEE DI SVILUPPO DEI DIVERSI SERVIZI

L'Azienda, alla data odierna, svolge l'attività di farmacia e tale attività viene espletata in conformità degli indirizzi generali dell'Agenzia di Tutela della Salute di Brescia.

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che una farmacia comunale abbia un compito sociale che la contraddistingue dalla farmacia privata. Consolidare questo ruolo significa operare e svolgere tutte quelle azioni a favore del cittadino, sia in materia di prevenzione ed educazione sanitaria che in campo commerciale, attuando campagne promozionali a tutela delle fasce più deboli. Conseguentemente, una farmacia comunale non è solo parte del patrimonio della salute ma anche di quello sociale e culturale, un patrimonio fondato sulla conoscenza diretta della comunità in cui opera e dei suoi problemi.

L'Azienda Speciale Sirmione si sta muovendo in questo senso, assicurando la presenza costante sul territorio che si traduce nella sicurezza per l'utente di trovare la farmacia pubblica aperta, senza interruzioni del servizio per ferie e con un orario che, in estate, copre ben 52 ore settimanali di apertura al pubblico. Il personale della farmacia opera anche con l'informazione e l'educazione al farmaco, che non deve tradursi a tutti i costi nella vendita del medicinale stesso "pur di vendere", ma nell'educazione e responsabilizzazione della clientela all'uso corretto del farmaco stesso.

L'Azienda Speciale dallo scorso anno si è dotata di un nuovo sito web istituzionale, porta d'ingresso nel mondo dei servizi e delle opportunità - che oltre ad aumentare la visibilità dell'Azienda e dei propri prodotti - servirà da tramite per fornire informazioni all'utenza. Il sito web rappresenta una vetrina sempre aperta sul mondo e che può essere consultata in qualsiasi momento dalla clientela, ma è anche un modo per farsi conoscere da un pubblico più vasto di quello che normalmente frequenta la struttura. Sarà così possibile dare informazioni sui servizi offerti dalla Farmacia e sulle attività programmate dal Consiglio di Amministrazione.

Anche la pagina del social network *Facebook* - la casa della community dei clienti della farmacia - si sta dimostrando un buon veicolo per la comunicazione immediata tra Azienda ed utenza e per la diffusione di una prima informazione in materia di salute e delle iniziative programmate.

L'Azienda Speciale Sirmione sta, quindi, lavorando per offrire sempre maggiori servizi alla cittadinanza e diventare un punto di riferimento nel territorio, come *Farmacia dei servizi.* Tutta l'attività sarà volta a favorire le esigenze e le attese della collettività, non solo in tema di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita, non solo come durata ma anche come qualità.

Il Consiglio di Amministrazione prevede - per il prossimo anno - programmi aggiuntivi per nuovi progetti ad integrazione o ampliamento dei servizi attualmente forniti.

Nello specifico:

TRASPARENZA - PREVENZIONE CORRUZIONE

La trasparenza è diventata la parola d'ordine degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle Pubbliche Amministrazioni. Punto di riferimento della norma sono le linee guida redatte dall'ANAC (Autorità nazionale anticorruzione).

Le linee guida ribadiscono che le società controllate da Enti Locali sono tenute ad osservare interamente le disposizioni contenute nel D.Lgs. 33/2013 e ad assicurare la trasparenza sia relativamente alle attività di pubblico interesse che all'organizzazione, vale a dire che sono tenute a rendere conoscibili le informazioni sui procedimenti amministrativi con particolare riferimento alla selezione del personale e agli incarichi affidati, i bilanci sia consuntivo che previsionale.

Ai fini del rispetto della normativa sulla prevenzione e corruzione il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda ha ritenuto di nominare il Responsabile per la Prevenzione della Corruzione (RPC) ed il Responsabile della Trasparenza e l'Integrità (RTI) nella persona della Dott.ssa Barbara Gasparini - Direttrice della Farmacia - la quale, dotata degli opportuni poteri, dovrà predisporre le misure organizzative idonee al rispetto della norma.

Il Responsabile della prevenzione della corruzione dovrà predisporre entro la fine di ogni anno una relazione recante i risultati dell'attività svolta e dando conto delle misure già adottate in attuazione delle linee guida emanate dall'ANAC.

Tutte le informazioni inerenti il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e il Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità sono rese disponibili anche sul sito web istituzionale dell'Azienda nella sezione "Amministrazione Trasparente".

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Da circa due anni è stata attivata, senza problemi, la gestione della ricetta elettronica. Questa nuova formula per l'erogazione dei farmaci continuerà ad apportare molteplici vantaggi per il cittadino e per il sistema sanitario: migliore qualità dei dati di prescrizione ed erogazione, riduzione di incomprensioni e contenziosi, contrasto delle contraffazioni, maggiore rapidità nel servizio.

La Farmacia Comunale continua il servizio prenotazioni (CUP) - nonostante le difficoltà che permangono nella lentezza di esecuzione del sistema operativo regionale - ed il percorso di innovazione digitale ponendosi l'obiettivo di assicurare la prenotazione delle prestazioni sanitarie ed il ritiro dei referti sanitari in farmacia, permettendo in questo modo ai cittadini, soprattutto alle persone anziane e disabili, di semplificare l'accesso ai servizi sanitari.

Questo vasto progetto informatico rientra in un elenco di azioni e progetti che Governo, Regioni, Province e Comuni si impegnano ad attivare realizzando gradualmente la modernizzazione e l'omogeneizzazione di modelli e procedure operative su tutto il territorio nazionale.

PROGETTO "PRONTO FARMACO"

A seguito accordo siglato tra ATF Federfarma e la Croce Rossa Italiana (Delegazione Garda Bresciano) è stata attivata la consegna gratuita dei farmaci a domicilio.

Il servizio in essere si rivolge a coloro che hanno bisogno di un farmaco o di un prodotto di prima necessità ma sono impossibilitati ad uscire di casa come anziani, disabili, ammalati ma anche mamme con bambini molto piccoli o coloro che a vario titolo hanno difficoltà ad accedere a servizi essenziali come quelli sanitari.

L'utente può richiedere il servizio direttamente telefonando in Farmacia che attiverà la richiesta alla Croce Rossa; nel giro di qualche ora il cliente potrà avere quanto necessario presso la propria abitazione o presso la struttura alberghiera. Infatti, potranno usufruire del servizio anche i turisti ed i villeggianti con le stesse modalità riservate ai sirmionesi; ma mentre per i residenti il servizio è gratuito per i non residenti verrà richiesto un contributo di 5 euro che sarà interamente devoluto alla Croce Rossa Gardesana.

Con questa iniziativa la farmacia continua ad essere al servizio del cittadino privo di un'adeguata assistenza.

Bisognerà ulteriormente sperimentare questo servizio per trovare le modalità più consone ed idonee per il miglioramento del servizio stesso.

FIDELITY CARD

Anche per l'anno 2017 si intende proseguire con il rilascio ai clienti della Fidelity Card, o carta fedeltà.

La Fidelity Card è una tessera che consente di godere di particolari benefici ed accumulare punti per il raggiungimento di premi finali.

L'obiettivo dell'attivazione della Fidelity Card è ovviamente quello di ottenere la fidelizzazione del cliente. Con la distribuzione di tessere fedeltà personalizzate si ha la possibilità di ottenere dati sulle abitudini di spesa dei propri clienti, quali ad esempio le preferenze sui prodotti, l'importo speso, le abitudini orarie, l'attitudine ad offerte promozionali, ecc.

La conoscenza di questi elementi consentirà di focalizzare le attività di marketing su di un target preventivamente classificato e quindi altamente prevedibile.

Dalle esperienze poste in essere è risultato che la carta fedeltà unita ad un sistema di fidelizzazione consente di ottenere i seguenti obiettivi:

- incrementare lo scontrino medio
- aumentare la frequenza di acquisto della clientela
- acquisire nuovi clienti.

Il Consiglio di Amministrazione ritiene che "fidelizzare" sia importante, perché un cliente soddisfatto è un cliente che ritorna e acquista ancora. Ed un cliente soddisfatto è anche predisposto a segnalare ad altri potenziali clienti l'Azienda e i suoi prodotti, attraverso un passaparola positivo.

BONUS BEBE'

Si tratta di un progetto condiviso con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune di Sirmione a sostegno delle famiglie dei nuovi nati.

Il Consiglio di Amministrazione ha pensato di intervenire con un bonus del valore di 50 €, per l'acquisto di prodotti baby-care e medicinali necessari alla cura dei neonati, da spendere presso la Farmacia Comunale.

IN FARMACIA PER I BAMBINI

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Speciale Sirmione ha stabilito di aderire anche il prossimo anno all'iniziativa nazionale "IN FARMACIA PER I BAMBINI" promossa dalla Fondazione Francesca Rava - NPH Italia Onlus di Milano.

"IN FARMACIA PER I BAMBINI" si terrà in tutta Italia nel mese di novembre per celebrare la Giornata Mondiale dei Diritti dell'Infanzia, che ricorre il 20 novembre. Il 20 novembre 1989 i rappresentanti degli Stati Uniti di tutto il mondo, riuniti nell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, approvarono all'unanimità di 54 articoli della Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, il trattato sui diritti umani più condiviso e ratificato di tutti i tempi. Dal 1991 la Convenzione è Legge anche nello Stato Italiano e ogni anno si rinnova la celebrazione di questa importante ricorrenza.

Si tratta di un'iniziativa di sensibilizzazione sui diritti dei bambini e di raccolta di farmaci pediatrici da banco, alimenti per l'infanzia e prodotti baby care, per portare un aiuto concreto ai bambini che ne hanno bisogno. Al fianco della Fondazione Francesca Rava saranno presenti Federfarma e Cosmofarma, come partner istituzionali, ed alcune importanti ditte specializzate del settore.

APPUNTAMENTO CON GLI SPECIALISTI E PERSONALE SPECIALIZZATO

La rete ospedaliera ha subito una notevole razionalizzazione che prevede non soltanto un numero minore di presidi ma anche degenze più brevi e l'affidamento di sempre maggiori funzioni all'assistenza territoriale.

Se consideriamo il progressivo invecchiamento della popolazione e la conseguente necessità di aumentare la gamma delle prestazioni domiciliari, va da sé che la farmacia va assumendo un ruolo di fondamentale importanza nel soddisfare i crescenti bisogni sanitari delle popolazione, sia per la sua facile accessibilità, sia per il rapporto fiduciario con i cittadini, a tutela della salute pubblica.

Detto ruolo va di pari passo con il progresso delle terapie farmacologiche: molti farmaci innovativi, infatti, permettono di trattare a domicilio patologie importanti, che molto spesso richiedono somministrazioni con pratiche complesse.
A questo punto la farmacia che dispensa il farmaco deve fornire anche informazioni sull'assistenza necessaria alla terapia.

Il Consiglio di Amministrazione, ispirandosi a questa nuova concezione della farmacia come centro polifunzionale, si propone di attivare ulteriori servizi, avvalendosi della collaborazione di personale specializzato, affinché la farmacia rappresenti un punto di riferimento per la realtà sirmionese.

E' già attivo presso la farmacia comunale un *corner* dedicato alla fitoterapia ed agli alimenti funzionali, nel quale si sono privilegiate aree di interesse relativamente alla filosofia degli emogruppi senza escludere le categorie di interesse relative ai prodotti per le intolleranze e sovraccarichi metabolici.

In considerazione di ciò, il Consiglio di Amministrazione, al fine di promuovere il benessere ed il mantenimento della salute dell'individuo attraverso l'educazione-informazione sull'alimentazione naturale ha stabilito di organizzare una serie di consulenze con incontri individuali con un Dottore Naturopata in Bio Nutrizione, specializzato in Alimentazione Biologica. Con un programma di rieducazione alimentare su misura, calibrato sulle specifiche esigente personali, le persone saranno in grado di compiere semplici cambiamenti quotidiani, per produrre risultati destinati a durare nel tempo.

A tal fine, il Consiglio di Amministrazione intende organizzare degli appuntamenti come un "*aperitivo di inizio estate*" e "*show cooking*" periodici da effettuare anche nello spazio esterno alla sede della farmacia comunale al fine di dare impulso alla vendita dei prodotti fitoterapici.

INCONTRI A TEMA

Le conferenze organizzate durante il 2016 hanno avuto un riscontro molto positivo; sono state serate molto partecipate e ricche di interesse.

Perciò, anche per il prossimo anno, il Consiglio di Amministrazione intende proporre incontri inerenti i seguenti argomenti:

- Alimentazione e benessere;
- Sport e salute;
- Fitoterapia e omeopatia.

IL PROGRAMMA INVESTIMENTI E LE RELATIVE MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Non sono previsti investimenti per il prossimo esercizio ma il Consiglio di Amministrazione si riserva di proporre eventuali variazioni in merito.

LE PREVISIONI E LE PROPOSTE DELLA DIRETTRICE DELLA FARMACIA IN ORDINE ALLA POLITICA DELLE TARIFFE E DEGLI ACQUISTI

La Direttrice della Farmacia Dott.ssa Gasparini, nella sua relazione datata 11.11.2016, allegata, comunica quanto segue:

"L'andamento degli ultimi anni evidenzia una sensibile contrazione del fatturato del settore farmacie, in particolare della spesa farmaceutica convenzionata (SSN). La riduzione del fatturato SSN è imputabile prevalentemente a due fattori: la riduzione della spesa farmaceutica e la maggiore incidenza dei farmaci generici (vengono erogati a carico del SSN farmaci di costo sempre più basso).

<u>Gestione degli acquisti</u> - Alla luce di tali premesse, risulta di fondamentale importanza porre particolare attenzione alla valutazione delle possibili opzioni per contenere l'erosione di fatturato del settore farmacie.

Si propone quindi di migliorare la redditività dei parafarmaci e della cosmesi, mediante interventi mirati:

- *intensificazione delle azioni di comunicazione;*
- *azioni di formazione del personale;*
- *interventi sul category.*

Rimane fermo, naturalmente, l'impegno a scegliere i farmaci da banco ed i parafarmaci necessari al funzionamento della farmacia operando una valutazione costante tra le offerte dei due magazzini che forniscono il materiale.
Prezzi e tariffe - Nell'ottica della fidelizzazione del cliente, resasi ormai particolarmente importante alla luce della flessione del mercato, si proseguirà nell'adesione alle campagne di scontistica e promozione per la riduzione dei prezzi di particolari prodotti."

I MODELLI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI E I PROGRAMMI PER L'ACQUISIZIONE E LA VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Nel rispetto della normativa vigente, nel 2017 per eventuali assunzioni di farmacisti collaboratori a tempo indeterminato, a tempo pieno o a tempo parziale, verrà utilizzata la graduatoria della selezione pubblica approvata dal Consiglio di Amministrazione nel dicembre 2015.

La graduatoria valida verrà impiegata anche per assunzioni straordinarie a tempo determinato.

Potranno essere utilizzate graduatorie di altri Enti per l'assunzione di personale o ci si potrà avvalere della prestazione di liberi professionisti nel caso di rinuncia da parte di coloro che sono collocati utilmente nelle suddette graduatorie.

LE FORME DI CONCORSO DELLA COLLETTIVITA', DELLE ASSOCIAZIONI, DELLE AZIENDE E DELLE COOPERATIVE PER LA MIGLIORE GESTIONE DEI SERVIZI PUBBLICI AFFIDATI

Nell'ottica di una fattiva collaborazione, ad oggi sono intercorsi contatti con il Consorzio Albergatori e Ristoratori Sirmione al fine di pianificare progetti comuni.

In particolare, si sta provvedendo in merito alla programmazione di un week-end, nella prossima primavera, dedicato alla dieta degli emogruppi con la presenza a Sirmione del dott. Pietro Mozzi. Durante tale week end, hotel e ristoranti predisporranno dei menù ad hoc e incontri sull'argomento.

Continuerà così la collaborazione tra l'Azienda Speciale Sirmione e il dott. Mozzi, iniziata ad ottobre 2015, con la conferenza tenuta dallo stesso presso il Palacreberg di Sirmione.

Si mantiene in essere l'organizzazione, attuata anche durante il corrente anno, di incontri informativi aperti al pubblico da tenersi presso sedi idonee ed individuate, di volta in volta, a seconda delle esigenze momentanee. Queste attività hanno finalità divulgative e didattiche nei confronti della collettività, oltre che fidelizzanti nei confronti della clientela.

A tale fine, sarà cura del Consiglio di Amministrazione cercare collaborazioni con altre Associazioni, Istituzioni e altre realtà, anche private, che operano sul territorio.

Il Presente Piano Programma è stato delineato in occasione del Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Speciale Sirmione tenutosi in data 5 dicembre 2016 e viene sottoposto, come previsto dall'art. 26 del vigente Statuto, al Consiglio Comunale per l'approvazione.

Sirmione, li 5 dicembre 2016

Il Consiglio di Amministrazione

Flavia De Togni (Presidente)

Adriano Luciani

Roberta Turisci

Barbara Gasparini (Direttrice)