

ALLEGATO C - Standard di qualità e indicatori di performance (KPI)

al Contratto di servizio per la gestione *in house providing* del servizio farmaceutico comunale

Farmacie Comunali n. 1 e n. 6 del Comune di Pontassieve

** * **

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI PERFORMANCE

Farmacia Comunale

1. STANDARD QUALITATIVI ESSENZIALI

1.1 Dispensazione farmaceutica

- Presenza costante di farmacista abilitato durante orari di apertura: 100%
- Reperimento farmaci mancanti: entro 24 ore feriali se disponibili nel circuito distributivo
- Consulenza farmaceutica qualificata per ogni dispensazione
- Controllo interazioni farmacologiche: 100% delle prescrizioni

1.2 Strutture e accessibilità

- Locali aerati, illuminati e climatizzati
- Accessibilità garantita per persone con disabilità
- Spazi di attesa adeguati con sedute
- Segnaletica esterna chiara e leggibile
- Area consulenza riservata per colloqui privati

1.3 Personale e organizzazione

- Direttore farmacista con esperienza minima 5 anni
- Personale dotato di cartellino identificativo
- Formazione continua su farmacia dei servizi e normativa sanitaria
- Comportamento improntato a cortesia, disponibilità e professionalità

2. INDICATORI DI PERFORMANCE (KPI)

2.1 KPI di Servizio

Indicatore	Target	Modalità rilevazione
Tempo medio di attesa	≤ 5 minuti	Rilevazione mensile
Disponibilità farmaci	≥ 95%	Monitoraggio continuo
Reperimento farmaci mancanti	≤ 24 ore	Registro dedicato
Copertura oraria programmata	100%	Controllo automatico
Partecipazione turni reperibilità	100%	Verifica ASL

2.2 KPI di Qualità

Indicatore	Target	Modalità rilevazione
Soddisfazione utenti	≥ 4,0/5,0	Survey semestrale
Reclami risolti	≥ 95% entro 15 gg	Registro reclami

Indicatore	Target	Modalità rilevazione
Errori di dispensazione	$\leq 0,1\%$	Monitoraggio continuo
Formazione personale	≥ 20 ore/anno	Registro formativo

2.3 KPI Economico-Finanziari

Indicatore	Target	Modalità rilevazione
Fatturato annuo	Crescita $\geq 3\%$	Bilancio annuale
Marginalità	$\geq 38\%$	Controllo trimestrale
Pagamento canone	Puntualità 100%	Verifica amministrativa
Investimenti programmati	Rispetto cronoprogramma	Rendicontazione annuale

3. STANDARD SPECIFICI FARMACIA DEI SERVIZI

3.1 Servizi di autoanalisi

- Disponibilità servizi base: 100% orari apertura
- Tempo erogazione test: ≤ 15 minuti
- Accuratezza risultati: secondo standard strumentazione
- Consulenza post-test: sempre garantita

3.2 Servizi CUP e amministrativi

- Disponibilità prenotazioni: 100% orari apertura

- Tempo medio prenotazione: ≤ 3 minuti
- Attivazione tessere sanitarie: servizio continuativo
- Pagamento ticket: modalità multiple accettate

4. SISTEMA DI MONITORAGGIO

4.1 Rilevazioni periodiche

- Mensili: KPI operativi e di servizio
- Trimestrali: Indicatori economico-finanziari
- Semestrali: Customer satisfaction
- Annuali: Investimenti e formazione

4.2 Reporting

- Report mensile al Comune su KPI principali
- Relazione semestrale dettagliata
- Relazione annuale con proposte miglioramento
- Comunicazione immediata per criticità

5. SISTEMA SANZIONATORIO

Applicazione penali secondo Allegato D per mancato raggiungimento standard, graduabili in base

a:

- Gravità dell'inadempimento
- Durata del disservizio

- Impatto sull'utenza
- Reiterazione delle violazioni