

# PROTOCOLLO D'INTESA

---



## ACCORDO

PER LO SVILUPPO DI ATTIVITÀ VOLTE AL MONITORAGGIO  
ED AL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI PRESTATI IN SINERGIA  
DALLA ASL 6 DI LIVORNO, DAL COMUNE DI LIVORNO  
E DALLE FARMACIE COMUNALI FARMA.LI SRLU

*Livorno, 14 Dicembre 2010*

*Convegno Cispel Toscana dell'8/3/2012 - "Farmacia dei servizi"*

# Sintesi dei risultati “SWOT analysis”



## Criticità:

- 1 decreto Tremonti e successivi decreti Monti;
- 2 criticità di alcuni punti vendita per problemi logistici;
- 3 mancanza di medici;
- 4 **mancanza di elementi di distinzione dalle farmacie private;**
- 5 **elevato costo del personale;**

Matrice SWOT

	Punti di forza	Punti di debolezza
Opportunità	<b>S-O</b> In quale modo i punti di forza possono essere utilizzati per sfruttare le opportunità di sviluppo?	<b>W-O</b> In quale modo i punti di debolezza possono essere superati per sfruttare le opportunità di sviluppo?
Minacce	<b>S-T</b> In quale modo i punti di forza possono essere utilizzati per contrastare le minacce?	<b>W-T</b> In quale modo i punti di debolezza possono essere superati per contrastare le minacce?

\* Riduzione del 12,5% del prezzo al pubblico dei medicinali equivalenti dal 01 giugno al 31 dicembre 2010

\* Rideterminazione delle quote di spettanza di grossisti e farmacie relativamente ai farmaci di classe A (rispettivamente 3% e 30,35%) dal 31 maggio 2010

\* Introduzione di una ulteriore trattenuta a carico delle farmacie sul fatturato SSN a decorrere dal 31.05.10 pari al 3,65% sul prezzo al pubblico dei medicinali al netto dell'iva

[polialessio@alice.it](mailto:polialessio@alice.it)

# Sintesi dei risultati “SWOT analysis”

---



## Soluzioni:

- 1 ricerca di un partner forte;
- 2 vendita totale/parziale punti vendita;
- 3 aumento della metratura;
- 4 maggiori servizi per la USL (integrazione tra Istituzioni);
- 5 economie di scala derivanti da aggregazioni;
- 6 ottimizzazione delle turnazioni e politiche di incentivazione al pensionamento, gestione ferie, premio produttività;
- 7 prodotti a maggior valore aggiunto.

# Le premesse del Protocollo d'Intesa

---



Le Farmacie Comunali di Livorno, accreditate SSN, intendono rafforzare ed esplicitare la propria missione sociale, diventando un punto di riferimento territoriale per la cittadinanza: non solo, attività per la vendita di farmaci, ma forza attiva per la salute dell'individuo e dell'intera collettività, attraverso azioni mirate di prevenzione e sostegno sociale in linea anche con quelli che sono gli indirizzi di governo impartiti dall'Amministrazione Comunale che mira a rappresentare la comunità locale, curarne gli interessi e promuoverne lo sviluppo.

La recente approvazione del D.Lgs.153/2009, in attuazione della legge n.69/2009, *"Nuovi servizi erogati dalle farmacie nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale"* attribuisce nuovi compiti alle farmacie Comunali che possono diventare presidi sanitari di riferimento per:

- l'assistenza domiciliare
- l'educazione sanitaria e la farmacovigilanza
- interventi di secondo livello
- prenotazioni

L'Accordo Regionale per lo sviluppo dell'integrazione delle Farmacie convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale di cui alla Delibera di G.R.T. N.175 del 12.03.2007 prevede lo sviluppo e l'incremento dell'integrazione delle Farmacie Comunali convenzionate con il SSR.

# Le premesse del Protocollo d'Intesa

---



**La strategia deve permeare tutti i livelli dell'organizzazione al fine di allineare tutte le azioni di gestione operativa**

**La strategia va:**

**Compresa,**

**Descritta,**

**Gestita**

*"non si può gestire ciò che non si può misurare e non si può misurare ciò che non si può descrivere" (R. S. Kaplan – Balanced Scorecard)*

# Le premesse del Protocollo d'Intesa

## *Obiettivi e indicatori*



<b>Obiettivo</b>	<b>Misura</b>	<b>Target</b>	<b>Fasi/Attività</b>
<i>Incrementare del 6% delle prenotazioni CUP rispetto al 2010</i>	$\Delta$ % Prenotazioni CUP	+ 6%	Descrizione e tempistica

- \* **Gli obiettivi:** ciò che deve raggiungersi ed è critico per il successo;
- \* **Le misure:** gli strumenti che verranno utilizzati per quantificare il raggiungimento di ciascun obiettivo;
- \* **I target:** i valori-obiettivo delle misure;
- \* **Fasi/attività:** le azioni chiave e i programmi che verranno attuati al fine del raggiungimento degli obiettivi.

# Il Valore Aggiunto a Livorno è comunque legato anche alla forza del “gruppo”

**FATTURATO: 12.600.000**  
**DIPENDENTI IN SERVIZIO**  
FARMACISTI numero 40  
COMMESSEI numero 18  
AMMINISTRATIVI numero 3



## Le Farmacie Comunali

- Farmacia Comunale n.1 - **Salviano**  
Via Haipong, 35 - tel. 0586/852533
- Farmacia Comunale n.2 - **La Rosa**  
Via Bykonaki, 7 - tel. 0586/502482
- Farmacia Comunale n.3 - **Bastia**  
Via Garibaldi, 308 - tel. 0586/409924
- Farmacia Comunale n.4 - **Marradi**  
Via Marradi, 177 - tel. 0586/802343
- Farmacia Comunale n.5 - **Montebello**  
Via Montebello, 27 - tel. 0586/804158
- Farmacia Comunale n.6 - **Corea**  
Piazza Saragat, 8 - tel. 0586/402131
- Farmacia Comunale n.7 - **Lorenzini**  
Via Montanari, 12/14 - tel. 0586/858154
- Farmacia Comunale n.8 - **Grande** \*  
Piazza Grande, 39 - tel. 058/894490
- Farmacia Comunale n.9 - **Alfieri**  
Via Alfieri, 33/35 - tel. 0586/403107

# La codifica e misurazione degli obiettivi ...



→ aspetti economici

→ effettivo potenziamento del servizio al cittadino

**E' stato impostato un sistema di misurazione oggettiva dell'efficacia e dell'efficienza rispetto a:**



# Art2 comma 3 – I principali obiettivi



**A**

promozione alle attività di distretto

**B**

Implementazione della prenotazione al CUP

**C**

sperimentazione e di nuovi servizi quali:  
l'esazione ticket, il ritiro referti, ...

**D**

sperimentazione di nuovi applicativi/servizi  
telematici

**E**

progetti di promozione della salute

**F**

Integrazione a servizi (SOA) tra i sistemi  
informativi aziendali

**G**

un punto decentrato di ascolto ed  
informazione della ASL

**H**

progetto sulla "consegna a domicilio dei  
prodotti farmaceutici e presidi"



# Art2 comma 3 – I principali obiettivi



Punto	Descrizione degli obiettivi	Descrizione delle Fasi/Attività	Parametri/Indicatori
A	<p>Supporto all'azione di razionalizzazione dei Distretti socio sanitari attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni al cittadino adeguate e tempestive: attraverso produzione e distribuzione di materiale informativo</li> <li>• promozione e divulgazione dell'utilizzo di nuove agende CUP (es. vaccinazioni, prenotazioni analisi del sangue...)</li> </ul>	<p>Supporto operativo attraverso le attività dei distretti sanitari. Supporto di comunicazione e informazione legato alle iniziative e ai servizi dei Distretti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analisi di customer satisfaction effettuate su parametri qualitativi e quantitativi concordati con cadenza semestrale</li> <li>* Creazione di un'apposito spazio "reclami"</li> <li>* Indicatori quantitativi di rilevazione dei feedback di inoltro delle criticità</li> </ul>
B	<p>Implementazione della prenotazione al CUP. Impegno delle F.C. e della ASL a fornire tutti gli indicatori necessari per un corretto monitoraggio dell'attività delle farmacie</p>	<p>Sistema di prenotazione presidiato in ogni ora con l'obiettivo di gestire ed evadere tutte le richieste di prenotazione</p>	<p>N° delle prenotazioni &gt;= all'anno 2010                      N° delle disdette                      Tempo medio impiegato                      Creazione di una voce apposita all'interno del questionario di gradimento del servizio in F.C. sulla prestazione CUP</p>

# Art2 comma 3 – I principali obiettivi



Punto	Descrizione degli obiettivi	Descrizione delle Fasi/Attività	Parametri/Indicatori
C	Creazione di un gruppo di lavoro per la sperimentazione e successiva attivazione di nuovi servizi presso le F.C. quali: l'esazione ticket, il ritiro referti, la consegna lettori smart card	Sperimentazione nei locali delle FC dei servizi in obiettivo. Valutazione finale dei risultati tramite indicatori e successiva attivazione operative dei servizi in accordo con le tempistiche ASL.	N° di progetti realizzati N° di persone coinvolte N° di giorni/ore uomo
D	Creazione di un gruppo di lavoro per lo sviluppo e successiva sperimentazione e attivazione di nuovi servizi presso le F.C. quali nuovi applicativi/servizi telematici mirati a fornire servizi innovativi al cittadino legate prevalentemente alle patologie croniche. Utilizzo della piattaforma sviluppata dalla AUSL per l'accesso sicuro e nel rispetto della privacy ai suddetti servizi tramite Carta Sanitaria Elettronica. Manutenzione e servizio Help Desk per piattaforma informativa (Totem)	Redazione di almeno 1 progetto con le strutture ASL per l'attivazione di nuovi servizi incentrati sulla valorizzazione della Carta Sanitaria. <u>Sperimentazione nei locali delle FC.</u> Valutazione finale di una apposita commissione ASL-FC sul raggiungimento degli obiettivi	N° di progetti realizzati N° di persone coinvolte N° di giorni/ore uomo

# Art2 comma 3 – I principali obiettivi



Punto	Descrizione degli obiettivi	Descrizione delle Fasi/Attività	Parametri/Indicatori
E	Svolgimento di iniziative su progetti di promozione della salute e di educazione sanitaria in maniera congiunta in modo da raggiungere maggiori livelli di efficacia nel perseguimento degli obiettivi sociali ed economici legati alla gestione integrata delle risorse.	Adesione ad almeno 4 iniziative a supporto della salute dell'individuo attraverso azioni di prevenzione, supporto sociale e rilevazioni statistiche. Misurazione attraverso questionari sul gradimento delle iniziative. Organizzazione di almeno un evento pubblicitario su quotidiani locali.	N° di iniziative realizzate Indagini statistiche realizzate Risultati di efficacia rilevate da questionari N° uscite su quotidiani N° brochure stampate e distribuite
F	Integrazione a servizi (SOA) tra i sistemi informativi aziendali ASL - F.C. - COMUNE per il miglioramento dell'interscambio di informazioni e lo sviluppo ed implementazione di nuovi servizi socio-sanitari. Le parti si impegnano a sviluppare un percorso congiunto e a mettere a disposizione le rispettive risorse e competenze.	Realizzazione di un progetto per l'integrazione di banche dati tra Enti Pubblici. Il progetto dovrà essere esplicitato in fasi e attività e correlato di specifici indicatori quali/quantitativi che ne permettano la misurazione dei risultati	Realizzazione del progetto. Inizio della fase di sperimentazione. Valutazione del grado di raggiungimento delle fasi/azioni. Valutazione congiunta degli indicatori.

# Art2 comma 3 – I principali obiettivi



Punto	Descrizione degli obiettivi	Descrizione delle Fasi/Attività	Parametri/Indicatori
<b>G</b>	Impegno, da parte delle Farmacie Comunali, ad attivare azioni congiunte di comunicazione sanitaria istituzionale costituendo, all'interno dei propri punti vendita, un punto decentrato di ascolto ed informazione della ASL. Messa a disposizione della ASL di almeno 1mq, riducendo anche il proprio spazio espositivo. Imppegno delle farmacie alla formazione del proprio personale.	Allestimento di spazi dedicati ASL all'interno delle F.C.. Formazione del personale. Segnalazione delle criticità e predisposizione di report concordati	Allestimento degli spazi ASL entro fine Gennaio 2011. Misurazione dell'efficacia del servizio attraverso appositi questionari di rilevazione del gradimento. N° di opuscoli distribuiti. N° degli incontri formativi N° criticità segnalate N° ore di formazione
<b>H</b>	Predisposizione di un progetto sperimentale sulla "consegna a domicilio dei farmaci e presidi" entro il 31/12/2011. Soggetti coinvolti: Farmacie Comunali, USL6 e il Dipartimento dei servizi alla persona del Comune di Livorno.	Redazione di un piano di fattibilità tecnica, economica e organizzativa.	Realizzazione del progetto Predisposizione del piano di fattibilità

# Scheda tecnica "B"



Foglio di lavoro di Microsoft Office Exc

RIF. PROT. **B**

Scheda tecnica N° **2**



Rendiconto 2° SEMESTRE 2011

Denominazione obiettivo:

**Implementazione dell'attività di prenotazione CUP**

Contributo annuale a Farma.Li € **1.000**

Scheda ratificata in data: **14/02/2011**

Soggetti coinvolti Responsabile di progetto - UO di riferimento

- ASL
- Farma.Li
- Comune di Livorno

Monaco
Scali

Firma del responsabile di progetto

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Finalità e risultati attesi

Validità della scheda tecnica: dal 01/01/2011 al 31/12/2011

Implementazione dell'attività di prenotazione CUP in termini di miglioramento del software e delle procedure di erogazione del servizio. Per riscontro di tale attività l'ASL fornirà tutti gli indicatori necessari per un corretto monitoraggio. Le Farmacie Comunali si impegnano a trasmettere tempestivamente le criticità riscontrate durante l'esecuzione delle prenotazioni, nonché le segnalazioni dei cittadini, tramite e-mail e telefono dedicato messi a disposizione dall'ASL.

Fasi/Attività

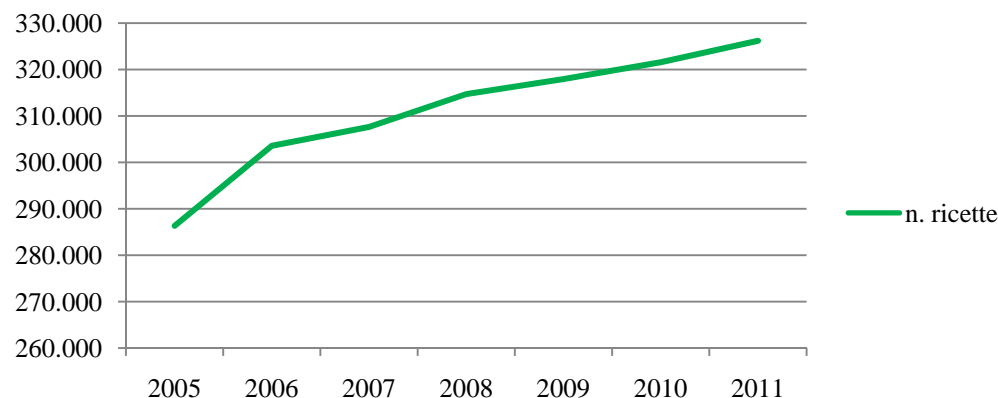
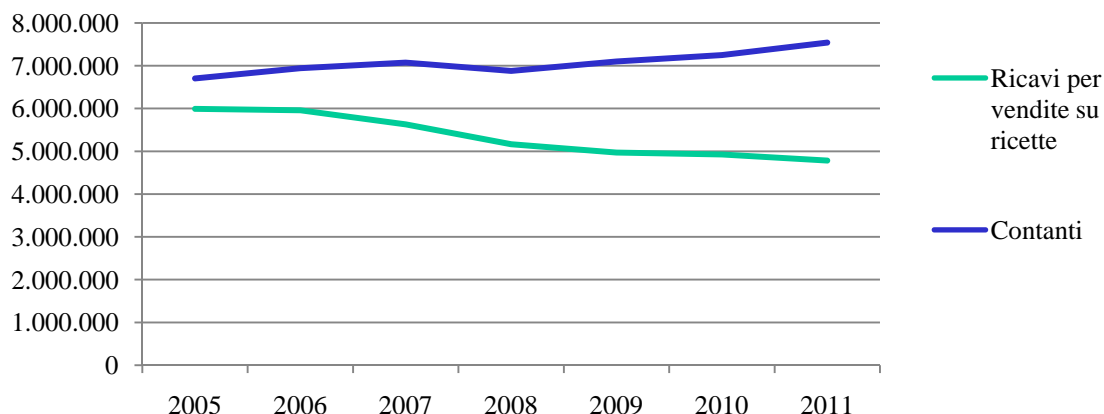
Descrizione	% Avanzamento	Inizio previsto	Inizio Effettivo	Fine prevista	Fine Effettiva	Responsabili di fase	Note
Creazione di un gruppo di lavoro finalizzato all'analisi delle criticità di sistema del servizio CUP anche al fine di migliorare gli aspetti informatici del software in uso	100%	1/1/11	1/1/11	30/4/11	30/4/11	Monaco, Scali	Il gruppo di lavoro è stato creato e si riunisce periodicamente.
Organizzazione da parte di ASL di corsi di formazione per il personale delle FC	100%	1/1/11	1/1/11	30/4/11	30/4/11	Monaco	Il percorso di formazione è stato svolto.
Messa a disposizione da parte di ASL di materiale informativo	100%	1/3/11	1/3/11	30/11/11	30/6/11	Poggianti	Il materiale è stato messo a disposizione nei tempi prestabiliti. Viene ritirato regolarmente dalla FarmaLi secondo esigenze.
Distribuzione di materiale informativo da parte delle FC relativo alle modalità di accesso alle prestazioni tramite CUP/Cuptel attraverso lo strumento dell'info-point	100%	1/3/11	1/3/11	30/11/11	30/6/11	Scali	Gli info-Point sono stati realizzati. Viene fornito supporto informativo nei confronti del Cuptel.
Attivazione HD per le farmacie comunali + personale	100%	1/1/11		31/12/11	31/12/11	Monaco, Scali	Attivato
Predisposizione di un questionario congiunto per la rilevazione del gradimento dell'attività CUP in farmacia	100%	1/3/11		31/12/11	31/12/11	Monaco, Scali	Il questionario è stato predisposto nei tempi convenuti.

# Ricadute della sperimentazione



## Farmacie

- incremento del 2,5% di incasso per contanti, incremento dei servizi, del n. di ricette trattate, n° scontrini....etc;
- copertura del costo dei servizi oggetto di sperimentazione;
- valorizzazione dello scopo sociale;



# Ricadute della sperimentazione



## ASL

- **Rafforzamento della funzione di presidio socio sanitario di quartiere (informazione, ritiro referti, incasso ticket...)**
- **Integrazione delle organizzazioni e di strumenti informatici.**

## Comune:

- **Integrazione delle banche dati ASL/Servizi Anagrafici**
- **Possibilità di sviluppare ulteriormente l'accesso ai servizi sociali,**

## Scopo sociale:

- **Rafforzamento delle campagne di prevenzione.**
- **Garanzia dei servizi.**
- **Miglioramento continuo dei servizi.**
- **Economicità dei servizi.**



# GRAZIE PER L'ATTENZIONE



**FARMA.LI** S.R.L.U.  
FARMACIE COMUNALI LIVORNO s.r.l.u.

## Le Farmacie Comunali

- Farmacia Comunale n.1 - **Salviano**  
Via Haipong, 35 - tel. 0586/852533
- Farmacia Comunale n.2 - **La Rosa**  
Via Bykonaki, 7 - tel. 0586/502482
- Farmacia Comunale n.3 - **Bastia**  
Via Garibaldi, 308 - tel. 0586/409924
- Farmacia Comunale n.4 - **Marradi**  
Via Marradi, 177 - tel. 0586/802343
- Farmacia Comunale n.5 - **Montebello**  
Via Montebello, 27 - tel. 0586/804158
- Farmacia Comunale n.6 - **Corea**  
Piazza Saragat, 8 - tel. 0586/402131
- Farmacia Comunale n.7 - **Lorenzini**  
Via Montanari, 12/14 - tel. 0586/858154
- Farmacia Comunale n.8 - **Grande** \*  
Piazza Grande, 39 - tel. 058/894490
- Farmacia Comunale n.9 - **Alfieri**  
Via Alfieri, 33/35 - tel. 0586/403107

