



**COMUNE DI VITTUONE**  
Città Metropolitana di Milano

---

**RICOGNIZIONE PERIODICA DEI SERVIZI PUBBLICI  
LOCALI**

---

**Servizio Farmacia**



### **Natura e Descrizione del Servizio erogato**

Il Servizio comprende la commercializzare e distribuire tutti i prodotti normalmente in vendita nelle farmacie quali, a titolo meramente esemplificativo, specialità medicinali, prodotti galenici, dispositivi e presidi medico chirurgici, articoli sanitari ed ogni altro prodotto affine, medicinali omeopatici, alimenti per l'infanzia e dietetici speciali, alimenti ed integratori alimentari, alimenti funzionali, prodotti di erboristeria, apparecchi medicali ed elettromedicali, prodotti parafarmaceutici e dietetici, prodotti di cosmesi e dermocosmesi, nonché prodotti per la cura del corpo ed il benessere, la salute e l'igiene della persona ed ogni altro prodotto analogo od affine a quelli sopraindicati.

Erogazione di ogni prestazione e servizio consentito, quali ad esempio l'effettuazione di test di autodiagnosi, la prenotazione di prestazione mediche e salutistiche e la relativa refertazione, la rivendita, diffusione o distribuzione in altra forma di pubblicazioni di interesse sanitario o farmaceutico, il noleggio di apparecchi e dispositivi medici ed elettromedicali nonché ogni altro servizio sanitario o parasanitario.

#### **A. Modalità di Affidamento:**

Affidamento in gestione a società mista a maggioranza pubblica (La farmacia di Vittuone srl) previa gara ad evidenza pubblica a doppio oggetto

Deliberazione C.C. n. 33 del 25.09.2008

Determinazione n.463 del 31.10.2008

Contratto Rep. N.126 del 3 aprile 2009

Periodo di Affidamento: fino la 31 dicembre 2050

La Società per le vicissitudini societarie occorse in capo al Socio Privato, è in stato di liquidazione in forza della deliberazione del Consiglio comunale N.37 del 15.11.2022 e della deliberazione assembleare del 10 gennaio 2023

#### **B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)**

##### **Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi**

Principi ed obiettivi (art.4 del contratto di servizio).



- erogazione dei servizi oggetto del contratto secondo i principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei

Ministri del 27 gennaio 1994 e dell'art. 11, d.lgs n. 286/99e più precisamente:

- eguaglianza dei diritti dell'utente;
- imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti;
- economicità, continuità e regolarità del servizio;
- partecipazione del cittadino.

- espletamento del servizio e nel rispetto delle finalità statutarie si impegna, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.al perseguimento dei seguenti obiettivi:

\_ promuovere l'uso corretto del farmaco, anche attraverso la consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa, sia su richiesta dei cittadini, sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;

\_ promuovere, organizzare ed attuare all'interno della farmacia e sul territorio iniziative d'educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito dei programmi del Servizio Sanitario Nazionale;

\_ mettere in atto politiche aziendali tese al miglioramento della qualità del Servizio;

\_ indicare ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici, anche in relazione all'utilizzo dei rimedi naturali ed alternativi;

\_ garantire la fornitura a domicilio dei farmaci per particolari categorie di utenti non deambulanti, compatibilmente con le politiche aziendali;

\_ assicurare un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni nonché garantire al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari per superare situazioni di pericolo anche attraverso il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

\_ procurare i farmaci necessari all'utenza, ma provvisoriamente mancanti, nel più breve tempo possibile.

**C. Andamento Economico del Servizio**

Anno	Oneri finanziari Comune	Proventi finanziari Comune
31.12.2023	//	//
Situazione previsionale 2024 (al 30.09)	//	//

**D. Indicatori Efficienza del Servizio**

Indicatore	31.12.2022	31.12.2023
Costo materie prime/Fatturato	63,25%	62,91%
Costo Servizi/Fatturato	9,22%	15,85%
Costo Beni di terzi/Fatturato	6,60%	6,80%
Costo Personale/Fatturato	11,85%	8,92%
MOL/Fatturato	9,07%	5,53%
Reddito operativo/Fatturato	5,95%	4,42%

**E. Indicatori Efficacia del Servizio**

Indicatore	31.12.2023
Accuratezza:	
<ul style="list-style-type: none"><li>Casi di consegne contestate dall'utente perché N.C. (prodotti non richiesti, danneggiati, non conservati bene) / Tot consegne ricevute</li></ul>	0
<ul style="list-style-type: none"><li>Casi di resi fatti dall'utente per consegne N.C. (prodotti non richiesti, danneggiati,</li></ul>	0



non conservati bene) / Tot consegne ricevute	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Casi di consegne contestate dall'utente perché N.C. (ricevute in ritardo rispetto ai tempi pattuiti) / Tot consegne ricevute</li></ul>	0

#### **F. Indicatori Qualità del Servizio**

Non sono presenti rilevazioni della customer satisfaction in quanto il servizio sta proseguendo in modo positivo in favore dell'utenza, ma sempre tenendo conto della prospettiva temporanea legata alla chiusura della procedura di liquidazione.

#### **G. Andamento del servizio e azioni programmate**

la gestione provvisoria conseguente alla liquidazione della società ha consentito la continuità del servizio garantendo livelli minimi prestazionali

Sono in fase di definizione le nuove modalità gestionali secondo gli indirizzi espressi con deliberazione consiliare n. 1 del 20 febbraio 2023