



Monitoraggio

Anno XI - Report 1
Gennaio Marzo 2010

Farmacie Comunali

1) – La Rilevazione dei dati

Il servizio delle Farmacie Comunali opera attraverso un’Azienda Speciale appositamente creata per la loro gestione.

I dati sorgente provengono direttamente dall’Azienda Speciale AFAS.

Le indagini e le analisi previste per il 2010 sono analoghe a quelle già effettuate in precedenza e riguardano la valutazione dell’andamento dei ricavi del sistema, nonché alcuni indicatori riguardanti la Carta dei Servizi che la Azienda Speciale ha adottato a garanzia dei Clienti.

Unica variazione rispetto al passato riguarda la frequenza di esecuzione delle attività di monitoraggio e reporting che, come per i servizi di Igiene Urbana, passano da quadrimestrali a trimestrali.

2) – I dati economici

La tabella seguente riporta l’incasso mensile di AFAS comprendente nella prima riga solo le farmacie del Comune di Perugia e nella seconda quelle (San Feliciano e San Mariano) gestite per conto dei comuni di Magione e di Corciano.

Tab. 1 – INCASSI TOTALI AFAS 2010 (€)

	gen	feb	mar	Totale	MEDIA MENSILE
Solo PG	1.402.111,11	1.448.543,66	1.641.149,61	4.491.804,38	1.497.268,13
Altre non PG	169.358,80	171.168,70	201.503,70	542.031,20	180.677,07
Totale	1.571.469,91	1.619.712,36	1.842.653,31	5.033.835,58	1.677.945,19

Il raffronto tra i dati omogenei attuali e quelli dell’anno precedente (2010 su 2009) conferma la tendenza già rilevata in termini di serie storiche precedenti a base quadrimestrale: l’incasso delle farmacie di Perugia aumenta, mentre diminuisce relativamente alle due strutture non perugine.

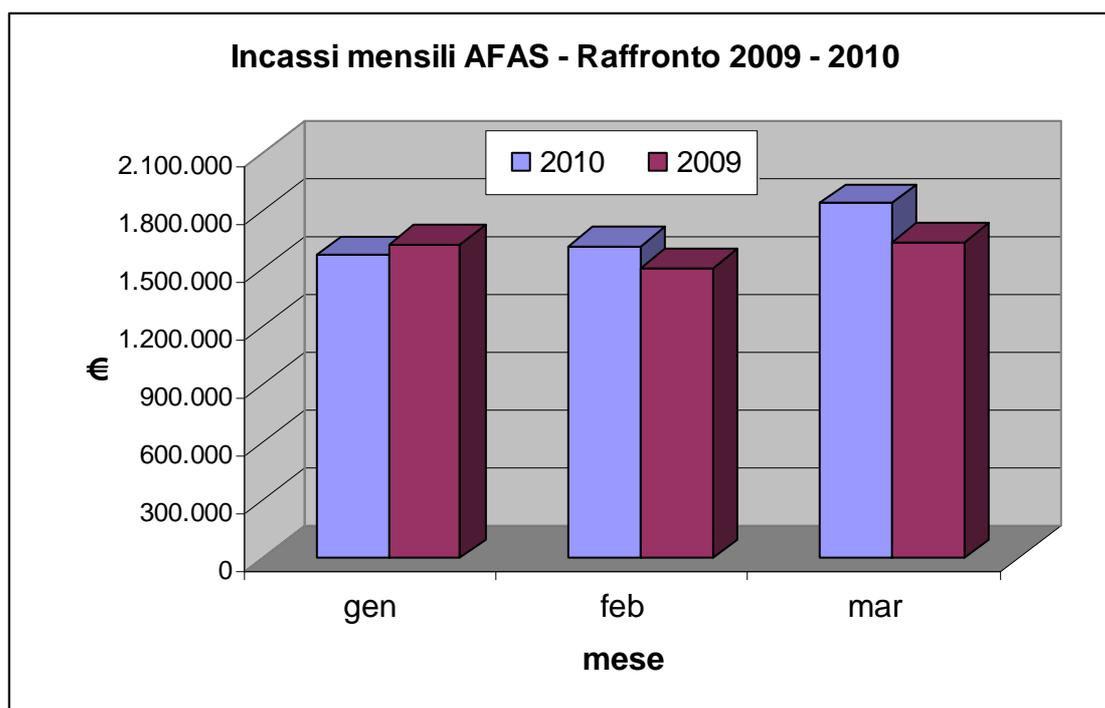
La seguente tabella riporta il dettaglio percentuale delle variazioni di incasso per il periodo omogeneo 2009 - 2010 (base 2009).

Tab. 2 – variazione 2009 – 2010 % base 2009 – Periodo: Gen - Mar

	Gen	Feb	Mar	Totale	MEDIA
Solo PG	-2,42	8,62	12,82	6,31	6,17
Altre non PG	-11,77	-0,46	8,19	-1,48	-1,13
Totale	-3,52	7,58	12,29	5,41	5,33

La variazione segue uno schema evidente: ad eccezione di gennaio (unico in cui PG è negativa), la tendenza di PG è ad un aumento degli incassi rispetto al 2009. Nelle due strutture extra Comune, l'incasso mentre è in diminuzione molto marcata a gennaio, mostra una modesta flessione a febbraio ed un recupero a marzo non sufficiente però a compensare la deflessione di gennaio.

Considerazioni analoghe possono essere condotte anche osservando l'istogramma successivo, in cui sono riportati i dati mensili I Trim 2009 e 2010: si può notare la positivizzazione di tutti i dati 2010 sui corrispondenti dell'anno precedente ad eccezione del picco di minima di gennaio.



3) – La previsione di incasso 2010

La dinamica presente nell'incremento dell'incasso I Trim si potrebbe riflettere anche sul risultato economico complessivo dell'incasso 2010. Pur risultando arduo effettuare previsioni a questo livello, se si proiettano sull'intero anno i valori del I Trim 2010 si ottiene un risultato di teorico superiore ai 20 Mln/€, migliore rispetto all'effettivo 2009.

4) – Gli indicatori riferiti alla Carta dei Servizi

Queste grandezze, peraltro previste dalla Carta dei Servizi AFAS, sono misurate in relazione ai seguenti aspetti:

- la frequenza e la consistenza dei risarcimenti volti a compensare eventuali disagi subiti da parte del Cliente. Il fenomeno si misura confrontando il numero delle richieste presentate, il numero di quelle accolte ed il numero dei rimborsi effettuati nel termine di 30 giorni;
- l'utilizzo del servizio di guardia farmaceutica, misurato attraverso il numero richieste effettuate attraverso reperibilità su chiamata ed attraverso la numerosità dei Clienti extra orario di lavoro ordinario;
- l'utilizzo del servizio CUP, misurato con il numero delle prenotazioni visite specialistiche ed esami effettuate;
- l'utilizzo dell' Angolo della Salute, misurato attraverso il numero delle misurazioni della pressione arteriosa ed il numero dei controlli di peso effettuati.

5) – I risarcimenti

I dati trasmessi sono riepilogati dalla successiva tabella:

Tab. 3 – RISARCIMENTI AFAS 2010

	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Richieste presentate	0	0	0	0
Richieste accolte	0	0	0	0

Rimborsi effettuati	0	0	0	0
Totale	0	0	0	0

Tutti gli indicatori del I Trim risultano, come peraltro negli anni precedenti, nulli. A maggior chiarezza, la Carta dei Servizi AFAS prevede la possibilità di inoltrare richieste di risarcimento a compensazione di eventuali disagi subiti nei seguenti casi:

- mancata consegna, entro le 4 ore, dei medicinali e dei presidi non disponibili al momento della richiesta;
- mancata consegna, entro le 8 ore, dei preparati galenici magistrali.

La totale assenza di richieste nel periodo di osservazione costituisce un dato estremamente positivo per l’Azienda Speciale se in nessuna delle Farmacie si è verificato uno dei due casi prima riportati.

6) – Guardia farmaceutica

Il servizio assicura ai Cittadini la reperibilità dei farmaci al di fuori dell’orario di apertura ordinario delle farmacie. L’AFAS esercita questo servizio con due modalità distinte:

- per il comprensorio del Lago Trasimeno e la zona di Corciano, attraverso il servizio di reperibilità su chiamata telefonica, esercitato, rispettivamente, dalle Farmacie n. 10 – San Feliciano e n. 11 – San Mariano per una settimana ogni mese (il servizio è coperto, nei restanti periodi, attraverso turnazioni con altre strutture private);
- per Perugia, attraverso le Farmacie n. 3 e 5 che operano anche negli orari 13:00 – 16:00 e 20:00 – 24:00;

Per ciò che attiene il primo indicatore, le chiamate in reperibilità pervenute, nel periodo di turno, alle Farmacie n. 10 e n. 11 sono state le seguenti:

Tab. 4 – Chiamate in reperibilità (turno settimanale)

	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 10	4	4	9	5,67

Farmacia n. 11	14	10	7	10,33
----------------	----	----	---	-------

Come si può notare, la consistenza numerica risulta piuttosto modesta. In ogni caso, entrambe mostrano un incremento evidente rispetto al 2009: la media mensile passa da 3,67 a 5,67 chiamate per la Farmacia n. 10 e da 0,67 a 10,33 per la Farmacia n. 11.

Decisamente più consistente il secondo indicatore, derivato dalla frequentazione extra orario delle tre Farmacie del perugino già menzionate:

Tab. 5 – Farmacie n. 3 e 5 – Clienti extra orario

	Fasce orarie	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 3 P. S. Giovanni	13:00 – 16:00	373	352	393	372,67
	20:00 – 24:00	356	315	438	369,67
	Totale	729	667	831	742,33
Farmacia n. 5 Madonna Alta	13:00 – 16:00	2161	1992	2028	2060,33
	20:00 – 24:00	2867	2704	2041	2537,33
	Totale	5028	4696	4069	4597,67
TOTALE GENERALE		5757	5363	4900	5340,00

Gli aspetti dimensionali sono evidenti: maggiore è il peso della struttura n. 5 che eroga questo servizio presumibilmente per l'intera area urbana e da più tempo.

Nella farmacia Farmacia n. 5 prevalgono i clienti del servizio extra orario in fascia serale.

La proporzione si inverte, anche se di poco, a P. S. Giovanni. I picchi di massima sono pure discordanti: gennaio per la 5 (e, conseguentemente, per il totale generale) e marzo per la 3.

In termini diacronici, il confronto con il periodo omogeneo 2009 è riassunto dalla successiva tabella:

Tab. 5a – Farmacia n. 3 e 5 – Clienti extra orario – var. % 2010 - 2009

	Fasce orarie	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Farmacia n. 3 P. S. Giovanni	13:00 – 16:00	86,50	158,82	63,07	93,76
	20:00 – 24:00	90,37	169,23	57,55	90,55
	Totale	88,37	163,64	60,12	92,15
Farmacia n. 5 Madonna Alta	13:00 – 16:00	-9,81	1,17	-2,73	-4,17
	20:00 – 24:00	-17,76	-5,78	-38,02	-21,11
	Totale	-14,52	-2,96	-24,34	-14,32
TOTALE GENERALE		-8,17	5,32	-16,91	-7,17

Il raffronto temporale evidenzia un'ulteriore discordanza tra le due strutture. La variazione totale complessiva è negativa (-7,17%), ma tale risultato è da ascrivere in maniera preponderante alla n. 5, dove si registra una sola variazione positiva e di modesta entità nella fascia pomeridiana a febbraio. In media, nella n. 3 si è, invece, quasi prossimi al raddoppio (+92,15%).

7) – Prenotazioni CUP

Si tratta di un ulteriore servizio accessorio prestato, anche se non in via esclusiva, dalle Farmacie Comunali. La tabella successiva riepiloga i dati mensili del periodo di osservazione:

Tab. 6 – Prenotazioni CUP 2010

	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Prenotazioni effettuate	5731	5912	6809	6150,67

L'utilizzazione del servizio è di oltre 6.100 prenotazioni effettuate in media ogni mese. Si nota, in modo evidente, il picco di marzo.

I dati sono in crescita, in media, dell' 8,6% rispetto allo stesso periodo 2009. Di seguito i raffronti omogenei per i quattro anni disponibili:

Tab. 6a – Prenotazioni CUP – Raffronto 2007, 2008, 2009 e 2010

Prenotazioni effettuate	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Anno 2007	5868	5323	6311	5834,00

Anno 2008	6477	6515	5802	6264,67
Anno 2009	5315	5336	6338	5663,00
Anno 2010	5731	5912	6809	6150,67
Var % 2007-2008	10,38	22,39	-8,07	7,38
Var % 2008-2009	-17,94	-18,10	9,24	-9,60
Var % 2009-2010	7,83	10,79	7,43	8,61

L'incremento sul 2009 è distribuito lungo tutto il periodo considerato.

8) – L'Angolo della Salute

Questo servizio, offerto dall'AFAS all'interno delle strutture operative, consente di svolgere in autonomia tutta una serie di test con finalità preventive, con il supporto di apparecchiature garantite e la consulenza, all'occorrenza, del personale esperto. Gli indicatori di utilizzazione dell'Angolo della Salute sono costruiti attraverso la misurazione della frequenza di tre test: quello sul controllo della pressione arteriosa, quello sul controllo del peso e, più recentemente, l'autoanalisi di colesterolo e glicemia.

Tab. 7 – Test Angolo della Salute 2010

	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Pressione arteriosa	2986	2750	3185	2973,67
Controllo del peso	1234	1374	1108	1238,67
Autoanalisi colesterolo e glicemia	104	125	150	126,33
Totale	4324	4249	4443	4338,67

In media, oltre 4.300 Clienti hanno usufruito complessivamente dell'Angolo della Salute. In termini di ripartizione tra i tre possibili test, oltre 2/3 del campione ha utilizzato il primo test, oltre 1/4 il secondo, mentre ha usufruito del terzo, data la maggiore specificità, solo un'aliquota minimale (2,9%).

Il raffronto con il 2009 è riportato nella successiva tabella che riepiloga le variazioni percentuali, mensili e medie, in ordine a ciascuno dei due test ed al totale in relazione ai periodi omogenei di riferimento 2009 e 2010:

Tab. 7a – Test Angolo della Salute – Var % 2010 – 2009

	gen	feb	mar	MEDIA MENSILE
Pressione arteriosa	4,66	1,44	0,79	2,26
Controllo del peso	2,32	1,10	0,91	1,45
Autoanalisi colesterolo e glicemia	33,33	34,41	44,23	37,82
Totale	4,52	2,07	1,86	2,80

Come si nota, aumenta mediamente l'utilizzazione di tutti i test e spicca, rispetto gli altri, l'evidente incremento del terzo test.