



SETTORE G1 – GABINETTO DEL SINDACO

Progetto per l'apertura di una FARMACIA COMUNALE mediante la forma giuridica della CONCESSIONE DI SERVIZI da affidare tramite gara. (Sede farmaceutica n. 17 di nuova istituzione codice identificativo 36005180)

RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 23 del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

OGGETTO DEL PROGETTO.

Il progetto concerne l'apertura della farmacia comunale nella sede farmaceutica n.17 di nuova istituzione. La sede farmaceutica n. 17 è una sede di **tipo urbano** istituita con delibera della Provincia di Modena n.107 del 30.03.2011 recante " *Revisione biennale della pianta organica delle farmacie dei Comuni della Provincia di Modena per l'anno 2010.*"

Con delibera del Consiglio Comunale n. 76 del 16/06/2011 il Comune di Carpi ha esercitato il diritto di prelazione previsto dall'art. 9 della L. 475/1968 per assumere la titolarità della farmacia n. 17 di nuova istituzione, demandando a successivo provvedimento la scelta della modalità di gestione.

In seguito alla prelazione è stata avviata la disamina delle possibili forme di gestione consentite dalla legge alla luce del nuovo quadro normativo in materia di servizi pubblici locali e delle specificità riconosciute a tale settore nell'ambito dei medesimi servizi.

Nel mese di maggio 2012, il territorio del Comune di Carpi è stato colpito dai gravi eventi sismici che hanno interessato l'Emilia con la decretazione dello stato di emergenza. Gli uffici comunali hanno concentrato la propria azione nelle attività di messa in sicurezza, ripristino e ricostruzione delle opere pubbliche e di riorganizzazione dei servizi sul territorio. Le attività di progettazione della nuova farmacia comunale sono state temporaneamente sospese a causa dei suddetti eventi.

Nel frattempo, in seguito al riordino istituzionale conseguente alla modifica dei compiti delle Province, la Regione Emilia Romagna ha adottato la Legge regionale 30.07.2015 n. 13 " *Riforma del sistema di governo regionale e locale e disposizioni su Città metropolitana di Bologna, Province, Comuni e loro Unioni* ", e la Legge Regionale n. 2 del 3 marzo 2016 recante " *Norme regionali in materia di organizzazione degli esercizi farmaceutici e di prenotazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali.*" , mediante la quale la Regione ha fornito un quadro di riferimento normativo certo in seguito alle rilevanti modifiche che il legislatore nazionale aveva introdotto a partire dal 2012, con particolare riferimento alle competenze del Comune in materia di esercizi farmaceutici e di piante organiche.

In seguito al nuovo quadro normativo definito dalla Regione, con delibera della Giunta Comunale n. 95 del 10/05/2016 (adottata in attuazione della L.R. 2/2016) è stata approvata la proposta di revisione della pianta organica delle farmacie, anche al fine di

dare attuazione alla vigente normativa che prevede l'istituzione di una sede farmaceutica ogni 3.300 abitanti in base alla rilevazione ISTAT della popolazione residente nel Comune. La richiamata delibera ha provveduto, nell'ambito della più ampia ridefinizione della pianta organica delle farmacie, **a ridisegnare il perimetro territoriale della sede farmaceutica n. 17 e ad istituire una nuova sede farmaceutica (sede n. 21).**

Con successiva delibera della Giunta Comunale n.179 del 06.09.2016 è stata approvata in via definitiva la nuova pianta organica delle farmacie ed è stata esercitata la prelazione a favore del Comune della sede farmaceutica n. 21 di nuova istituzione.

La presente relazione illustra gli aspetti normativi, la forma di gestione, gli aspetti economici e finanziari del progetto di apertura della FARMACIA COMUNALE nella sede **farmaceutica n. 17** (sede urbana) nell'ambito del **nuovo perimetro territoriale** approvato in via definitiva con Delibera di Giunta Comunale n. 179/2016.

RIFERIMENTI NORMATIVI.

Il progetto di apertura della farmacia comunale è stato elaborato con riferimento alla seguente normativa **principale**:

- Il D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50 (Nuovo codice dei Contratti Pubblici ed in particolare gli artt. 164 e seguenti riguardanti i contratti di concessione, tra cui le concessioni di servizi;
- L' art. 34 del decreto legge 18 ottobre 2012 n.179, comma 25, riguardante l'esclusione delle farmacie comunali dalla normativa relativa alle modalità di affidamento dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- La Legge 2 aprile 1968 n. 475 (norme concernenti il servizio farmaceutico);
- La legge 8 novembre 1991 n. 362 (norme di riordino del settore farmaceutico);

INQUADRAMENTO TERRITORIALE

Le sedi farmaceutiche individuate nella pianta organica dalla delibera G.C. 179/2016 sono in numero di 21 su una popolazione comunale residente al 01.01.2015 pari a 70.419 abitanti.

L'ambito territoriale della sede farmaceutica n. 17 (codice identificativo 36005180) così come da ultimo modificato, risulta compreso tra le vie :

TANGENZIALE BRUNO LOSI, VIA BURRA LEVATA, VIA BOLLITORA INTERNA, VIA CALEFFI, VIA VASCO DA GAMA, VIA MULINI INTERNA, TRAVERSA SAN GIORGIO, VIA BOLLITORA ESTERNA, VIA DELLA ROSA EST, VIA DELLA ROSA OVEST, VIA CARROBBIO, STRADELLO IMPERIALE, VIA GEMINIOLA, VIA SPAMPANINA, LIMITI AMMINISTRATIVI COMUNALI – TRESINARO, VIA NUOVA PONENTE, AUTOSTRADA DEL BRENNERO, VIA NUOVA PONENTE, VIA DELL'INDUSTRIA, VIA SAN GIACOMO, T.LE B. LOSI, VIA B. PERUZZI, VIA COSME' TURA, VIA DEL VERONESE FINO A INCROCIARE IN VIA RETTA VIA 3 FEBBRAIO 1831, VIA PERUZZI, VIALE DEI CIPRESSI, VIA LENIN, VIA NUOVA PONENTE.

L'ambito territoriale risulta a prevalente destinazione industriale e terziaria con una modesta presenza di abitativo. Nell'area sono comprese anche strutture pubbliche destinate prevalentemente a servizi sportivi o educativi.

L'area è attraversata da una viabilità importante tra cui gli assi viari Tangenziale B.Losi, via Nuova Ponente e via Baldassarre Peruzzi.

Le 21 sedi farmaceutiche istituite presentano, attualmente la seguente situazione:

16 sono in esercizio;

3 sono state assegnate in seguito a concorso regionale e sono in attesa di apertura entro il 2016;

2 sono state prelazionate dal Comune quali farmacie comunali (la n. 17 e la n. 21) e sono in attesa di apertura entro il 2017;

LA FORMA DI GESTIONE

L'art. 9 della legge n. 475/1968 come modificato dall'art. 10 della legge 362/1991 prevede che le farmacie di cui sono titolari i comuni possono essere gestite, ai sensi della legge 8 giugno 1990 n. 142 nelle seguenti forme:

a) in economia

b) a mezzo di azienda speciale;

c) a mezzo di consorzi tra Comuni per la gestione delle farmacie di cui sono unici titolari;

d) a mezzo di società di capitali costituite tra il Comune e i farmacisti che, al momento della costituzione della società, prestino servizio presso farmacie di cui il Comune abbia la titolarità

La prevalente giurisprudenza amministrativa ha affermato che le possibili modalità di gestione di una farmacia comunale non sono limitate a quanto previsto dall'art. 9 della legge 475/1968 ma devono essere individuate nella lettura combinata e coordinata delle norme e dei principi generali applicabili da parte degli enti locali in materia gestione dei servizi pubblici (si veda in particolare la sentenza del TAR Lombardia, Brescia sez.II del 13/11/2013 n. 951).

Si richiama, da ultimo, la Deliberazione n. 15 del 23 aprile 2014 con la quale il Consiglio dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) ha confermato i seguenti principi:

- l'elenco delle modalità gestorie indicate nell'art. 9 della legge 475/1968 non è tassativo;

- un approccio interpretativo comunitariamente orientato consente di affermare che i comuni possono, a seguito di procedura ad evidenza pubblica, affidare la gestione delle farmacie comunali in concessione a terzi, in applicazione dell'art. 30 del Codice dei Contratti (ora artt.164 e seguenti del Nuovo Codice dei contratti pubblici).

Sebbene la normativa consenta, formalmente, la scelta fra diverse forme gestorie, le possibilità effettive di gestione di una farmacia comunale si riducono notevolmente a causa del concomitante effetto di altri vincoli normativi a carico degli enti locali, quali i limiti in materia di assunzioni del personale o i limiti in materia di costituzione di nuovi organismi, aziende o società.

Anche nel caso del Comune di Carpi, i vincoli assunzionali e gli obblighi di contenimento delle spese di personale, non consentono una gestione diretta della farmacia comunale.

La scelta di costituire una società o una azienda speciale per la gestione delle farmacie comunali è stata esclusa in quanto si porrebbe in contrasto con gli obiettivi di riduzione degli enti ed organismi partecipati che i Comuni devono perseguire anche in attuazione del D.lgs. 19.08.2016 n. 175 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica) entrato in vigore il 23 settembre 2016.

Per questi motivi, negli anni più recenti, la forma di gestione maggiormente adottata dai Comuni è stata quella della Concessione a terzi tramite gara ad evidenza pubblica.

La gestione della farmacia comunale tramite lo strumento della Concessione di servizi risulta pienamente conforme all'ordinamento italiano e comunitario e permette, sia nel breve che nel lungo periodo, di ridurre i rischi operativi e finanziari a carico del Comune, preservando le finalità pubblicistiche della gestione mediante l'imposizione di specifici obblighi di servizio pubblico a carico del gestore nonché mediante un sistema di controlli sulla qualità del servizio.

La presente relazione illustrativa si pone l'obiettivo di analizzare e sviluppare in tutti i suoi aspetti la piena attuabilità del modello di gestione tramite concessione a terzi della farmacia comunale.

LE MODALITÀ DI AFFIDAMENTO

Si prevede l'affidamento della concessione mediante gara ad evidenza pubblica secondo quanto previsto dal nuovo Codice dei contratti pubblici.

La riforma dei contratti pubblici attuata con il D.lgs 18 aprile 2016 n. 50 ha previsto l'applicazione delle disposizioni del Codice anche ai contratti **di concessione di servizi**, dedicando a questi contratti una apposita sezione contenente elementi di importante novità, quali, ad esempio, le modalità di calcolo del valore della concessione ai fini delle soglie comunitarie.

In particolare l'art. 167 del nuovo codice dei contratti (*Metodi di calcolo del valore stimato delle concessioni*) afferma che il valore di una concessione, ai fini delle soglie di rilevanza comunitaria del contratto, è costituito dal fatturato totale del concessionario generato per tutta la durata del contratto, al netto dell'IVA, stimato dall'amministrazione aggiudicatrice.

La stima del fatturato generato dalla gestione nel corso della durata della concessione costituisce dunque un elemento essenziale per determinare la rilevanza europea del contratto.

Anche l'art. 168 del nuovo codice (*Durata delle concessioni*) appare particolarmente rilevante. La norma afferma che la durata massima della concessione non può essere superiore al periodo di tempo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme ad una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici, come risultante da piano economico-finanziario.

Tenuto conto che la soglia di rilevanza europea delle concessioni ammonta ad € 5.225.000, nel successivo paragrafo sono illustrati gli elementi economici della concessione che determinano **il superamento della soglia di rilevanza europea** del contratto.

RISCHIO ED EQUILIBRIO ECONOMICO E FINANZIARIO DELLA CONCESSIONE

La definizione del rischio.

Nel contratto di concessione i ricavi del concessionario provengono dalla vendita di beni e servizi al mercato. Tale contratto comporta il trasferimento al concessionario del rischio operativo inteso come il rischio legato alla gestione del servizio sul lato della domanda o sul lato dell'offerta o su entrambi.

La definizione di equilibrio economico e finanziario.

L'equilibrio economico e finanziario della concessione prevede la contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economica e sostenibilità finanziaria. Per convenienza economica si intende la capacità del progetto di creare valore nell'arco della efficacia del contratto e di generare un livello di redditività adeguato per il capitale investito; per sostenibilità finanziaria si intende la capacità del progetto di generare flussi di cassa sufficienti a garantire il rimborso del finanziamento.

La fattibilità economica e finanziaria del progetto di concessione della farmacia comunale.

1. La collocazione territoriale e infrastrutturale del servizio

La zona interessata dalla collocazione della farmacia n. 17, come da planimetria allegata, è un'area a forte vocazione di servizi pubblici, quali servizi scolastici, servizi sportivi, servizi cimiteriali, servizi di trasporto e, in un prossimo futuro, anche di servizi sanitari quali la Casa della Salute di Carpi.

La farmacia comunale di nuova istituzione dovrà essere ubicata **a cura del concessionario** all'interno di un immobile ricompreso nella suddetta zona.

La Farmacia dovrà essere localizzata in locali idonei individuati e condotti a cura del Concessionario e per i quali lo stesso acquisirà tutte le dovute autorizzazioni previste dalla normativa vigente.

La proposta riguardante la collocazione immobiliare della farmacia dovrà essere contenuta nella offerta presentata dai partecipanti alla gara, secondo le modalità stabilite dal bando.

2. La stima degli investimenti iniziali per allestimento locali

La stima degli investimenti necessari alla apertura della farmacia tiene conto dei seguenti elementi di fattibilità:

- L'allestimento dei locali dovrà essere fatto a cura e spese del concessionario sia con riguardo alle eventuali opere edilizie ed impiantistiche sia con riguardo agli arredi ed attrezzature; le opere, gli arredi e le attrezzature acquistate dal concessionario durante la concessione saranno devolute gratuitamente al concedente al termine della concessione, secondo quanto previsto dal capitolato speciale prestazionale.

Le spese iniziali per l'allestimento dei locali sono calcolate secondo i seguenti parametri indicativi medi (i valori sono al netto dell'IVA) ;

- a) superficie minima della farmacia : mq. 100
- b) costo al metro quadro per adeguamento e allestimento: €. 1.200,00
- c) Spese tecniche €. 5.000,00
- d) Oneri sicurezza € 1.500,00

Totale spese investimento iniziale per allestimento locali **€ 126.500,00 oltre IVA.**

Oltre alle spese di allestimento dei locali vengono stimate anche le spese per la locazione degli immobili, prendendo a riferimento i valori dell'Osservatorio Immobiliare dell'Agenzia delle Entrate, riferiti alla zona e alla destinazione d'uso commerciale.

L'analisi dei dati dell'osservatorio (riferiti al 2° semestre 2015) forniscono un intervallo di valori di riferimento compreso tra 130 e 160 euro/mq.

Prendendo a riferimento un canone di circa € 150 al mq. è possibile determinare un costo di locazione annuo di circa **€ 15.000,00** (netto IVA) per una superficie minima di 100 mq.

3. La previsione dei ricavi di gestione della farmacia

Tenuto conto della zona semi centrale della nuova farmacia e del contesto generale del territorio di riferimento, si ritiene che la stessa potrà collocarsi tra le farmacie di **medie dimensioni**, con l'obiettivo di raggiungere un fatturato annuo, a regime, di circa € 1.200.000,00 (al netto dell'Iva e degli sconti).

Il margine lordo della farmacia, calcolato sulla base dell'analisi dei bilanci delle farmacie italiane e confermato da studi e pubblicazioni di settore, si aggira tra il 27% e il 28% dei ricavi.

Sulla base dei ricavi stimati e del suddetto margine lordo, al successivo punto 6 viene sviluppato il conto economico **previsionale** della nuova farmacia.

4. La durata della concessione

La durata della concessione deve permettere il recupero degli investimenti e la remunerazione del capitale investito oltre alla remunerazione dei fattori produttivi ed in primo luogo del fattore lavoro, sia esso personale dipendente che titolare.

Per determinare la durata della concessione è stata compiuta una analisi preliminare di comparabilità dei bandi emessi dai Comuni negli ultimi 5 anni per contratti di concessione di farmacie. L'analisi ha mostrato una notevole eterogeneità di situazioni nelle quali la durata della concessione varia da un minimo di 12 anni ad un massimo di 30 anni.

Tutte le concessioni esaminate sono state bandite prima della entrata in vigore del Nuovo Codice dei Contratti il quale, all'art. 168 ha determinato i criteri per stabilire la durata massima delle concessioni, che deve essere proporzionata al tempo di recupero degli investimenti.

Tenuto conto dei criteri generali stabiliti dal Codice si ritiene che la durata ragionevole della concessione di un esercizio farmaceutico possa essere di 12 anni

per gli esercizi farmaceutici già in esercizio e di almeno 18 anni per **gli esercizi farmaceutici di nuova istituzione**, in quanto:

- una farmacia di nuova istituzione è priva di avviamento commerciale e il raggiungimento degli obiettivi desiderati di fatturato avviene solo dopo diversi anni dalla apertura;
- una farmacia di nuova istituzione richiede importanti investimenti pubblicitari e di marketing per consolidare la propria presenza e distintività sul territorio;

Nel caso della farmacia n.17 di nuova istituzione, si ritiene che la durata ragionevole, nel rispetto dei criteri generali dettati dal Codice, possa essere **di 18 anni**, consentendo tale durata il recupero degli investimenti e il conseguimento di una redditività proporzionata al rischio specifico d'impresa.

Il contratto di servizio e il bando di gara dovranno prevedere a favore del concedente una opzione di proroga della durata che dovrà essere limitata al tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione del nuovo concessionario.

5. Il corrispettivo per il concedente

L'analisi delle concessioni rilasciate dai Comuni negli ultimi 5 anni ha messo in evidenza che il canone di concessione richiesto al concessionario per la conduzione della farmacia si compone di una quota *una tantum* iniziale e di una quota variabile annuale.

Il canone di *concessione annuale* posto a base di gara è generalmente fissato nel 3% dei ricavi annui, con la previsione di un importo minimo garantito.

Per quanto riguarda il canone iniziale *una tantum*, l'analisi delle gare pubblicate dai Comuni negli ultimi anni evidenzia, come dato di riferimento, la richiesta di canoni fino ad € 150.000 per concessioni di 25/30 anni.

Nel caso del Comune di Carpi, occorre tener conto che la durata della concessione è stabilita in **18 anni**.

Sulla base delle analisi e degli elementi desunti dal mercato, si è provveduto a quantificare i canoni di concessione da indicare nel bando e nei documenti di gara.

a) Canone di concessione una tantum iniziale:

Il canone *una tantum* iniziale per una **farmacia di nuova istituzione**, deve tener conto dei seguenti **criteri**:

- La farmacia non possiede un avviamento vero e proprio e l'utenza verrà acquisita poco a poco presso la cittadinanza;
- Un canone iniziale molto elevato scoraggia i concorrenti più giovani o con minori risorse finanziarie personali;
- La farmacia in quanto "*Comunale*" dovrà avere una sua *distintività* sul territorio di riferimento;
- Il canone iniziale svolge anche la funzione di responsabilizzare il gestore rispetto all'impegno di conduzione della farmacia;
- Il canone iniziale deve tener conto della *durata* della concessione.

Sulla base dei suddetti criteri e tenuto conto dei parametri di mercato, si ritiene che il canone *una tantum* iniziale possa essere determinato in **€ 90.000** (oltre IVA di legge) corrispondente ad € 5.000 per ogni anno di durata della concessione

Al fine di evitare che l'aggiudicazione della gara possa essere condizionata in modo determinante da criteri di valutazione economica e al fine di agevolare la reale partecipazione di giovani professionisti, si propone che il canone *una tantum* non costituisca oggetto di offerta in aumento nel bando di gara.

b) **Canone di concessione annuale:**

Si propone di definire il canone annuale in misura pari al **3% dei ricavi annui** e di sottoporre tale percentuale **ad offerta in aumento nel bando di gara**.

Si propone inoltre di prevedere che il canone minimo annuale ammonti ad € 24.000 (oltre iva di legge) (da rapportarsi ai mesi in caso di periodo inferiore all'anno) corrispondente ad un fatturato di circa € 800.000 (inferiore al fatturato "obiettivo" di € 1.200.000 in quanto nei primi anni di avviamento della farmacia i ricavi potranno essere inferiori a questo livello "obiettivo").

6. Il conto economico previsionale della farmacia

Sulla base degli elementi definiti nei paragrafi precedenti è possibile sviluppare il conto economico **previsionale** della farmacia. Il conto economico viene sviluppato sulla base di un fatturato annuo di riferimento di 1,2 milioni.

Dall'analisi dei bilanci delle farmacie, reperiti tramite la CCIAA e dalla documentazione raccolta sui siti specializzati, il margine lordo delle farmacie è comunemente indicato tra il 27 e il 28% dei ricavi. Il costo del personale è normalmente stimato tra il 8,5 e il 10% dei Ricavi (senza tener conto del reddito spettante al Titolare/titolari)

Ricavi di vendita	1.200.000	100%
Costo della merce venduta	876.000	73%
Margine operativo lordo	324.000	27%
Costi per servizi (utenze e condominio, amministrazione, canoni software, assicurazione, pulizie, manutenzioni ordinarie, vigilanza, pubblicità e informazione sanitaria, ecc.)	34.800	2,9%
Costi per godimento di beni di terzi: affitto locali	15.000	1,25%
Costi per godimento beni di terzi: canone annuale di concessione	36.000	3%
Costi del personale	120.000	10%
Oneri diversi di gestione (contributi associativi e Ordine, spese formazione, diritti e tasse varie, ecc.)	10.800	0,90%
Ammortamenti arredi e impianti	15.180	1,26%
Ammortamento canone iniziale <i>una tantum</i>	5.000	0,41%
Risultato operativo	87.220	7,2%
Interessi passivi ordinari	3.600	0,3%
Risultato al lordo delle imposte	83.620	6,9%
Imposte (irap /ires)	37.629	3,1%
Risultato netto del titolare	45.991	3,8%

Il conto economico **previsionale** persegue l'obiettivo di verificare l'equilibrio economico "normale" della gestione della farmacia, raggiungibile dopo alcuni anni di avviamento iniziale.

L'analisi del conto economico previsionale consente di valutare la sostenibilità ed economicità del servizio nel tempo, il recupero degli investimenti e la congruità del canone di concessione da porre a base di gara. I numeri evidenziano la ragionevolezza del canone posto a base di gara nella misura del **3%** dei ricavi in quanto permette di preservare un redditività adeguata della farmacia e il pagamento dei fattori produttivi.

I concorrenti dovranno sviluppare **autonomamente** le proprie valutazioni di fattibilità economica e finanziaria sulla base del modello gestionale dagli stessi prescelto.

GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO

La gestione delle farmacie, a prescindere dalla titolarità pubblica o privata, rimane sottoposta alle norme di settore ed ai controlli istituzionali demandati alle aziende sanitarie locali.

L'obiettivo del mantenimento in capo al Comune delle proprie prerogative di Ente che persegue fini pubblicistici, **si realizza**, nel caso di affidamento della gestione della farmacia comunale tramite concessione a terzi, mediante l'imposizione di specifici **obblighi di servizio** pubblico volti principalmente a:

- Permettere un controllo costante sull'attività del concessionario;
- Garantire uno standard adeguato di qualità e tutela dei cittadini/utenti;
- Imporre al concessionario dettagliati obblighi di tipo pubblicistico quali l'erogazione a titolo gratuito o a prezzi contenuti di servizi a favore di tutti gli utenti o di particolari categorie.

Gli strumenti utilizzati per caratterizzare in senso "pubblicistico" l'esercizio della farmacia sono, in particolare:

- l'adozione della Carta della Qualità dei servizi della Farmacia;
- il Contratto di Concessione che dovrà prevedere, tra l'altro:
 1. il diritto del Comune di effettuare in qualsiasi momento, mediante un proprio rappresentante, visite ed ispezioni nei locali della farmacia comunale e comunque nei locali ove sarà svolto il Servizio oggetto del Contratto;
 2. verificandosi deficienze od abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali, qualora il Concessionario, regolarmente diffidato, non ottemperi ai rilievi effettuati dal Comune, quest'ultimo avrà facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, a spese del Concessionario, tutto quanto sia necessario od opportuno per assicurare il regolare svolgimento del Servizio.
 3. la previsione di penali a fronte di violazioni e inadempimenti;
 4. la previsione di clausole di risoluzione espressa del contratto al verificarsi di determinati eventi negativi;

LA CARTA DEI SERVIZI E IL CONTRATTO DI SERVIZIO

Il Concessionario, entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto, dovrà emanare una "**Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia**", nel rispetto dei parametri e degli standards illustrati **nell'allegato B)** "*Linee guida per la redazione della Carta dei servizi*" individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

Il contratto di servizio dovrà prevedere:

- l'obbligo da parte del concessionario di elaborare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti;
- obbligo da parte del concessionario di trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza.

- un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nella Carta della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

SOGGETTI AMMESSI A PARTECIPARE ALLA GARA

Saranno ammessi a partecipare alla gara:

- farmacisti singoli o associati abilitati alla professione di farmacista, iscritti al relativo albo professionale;
- società di persone, società di capitali, aziende speciali o società cooperative aventi oggetto sociale compatibile con lo svolgimento delle attività oggetto della procedura (gestione di farmacia);

Saranno ammessi alla gara anche raggruppamenti temporanei di concorrenti costituiti dai soggetti di cui alle categorie sopra elencate, secondo le modalità che verranno specificate nel bando e tenuto conto nella normativa vigente in materia.

CRITERI DI VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

La concessione verrà aggiudicata mediante **procedura aperta** sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 60 del D.lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

Nella presente relazione vengono indicati i **principi guida** che si ritiene debbano ispirare la scelta dei criteri di valutazione delle offerte da indicare nel bando di gara:

- a) assegnazione del **70%** dei punteggi alla valutazione dei criteri **qualitativi** e il restante **30%** alla valutazione dei criteri **quantitativi** (criteri economici);
Il maggiore peso da assegnare agli aspetti qualitativi dell'offerta è volto a premiare la dimensione di servizio pubblico della farmacia e l'attenzione alla qualità del servizio da fornire all'utenza;

- b) inserimento di criteri che agevolino la partecipazione dei giovani professionisti;
Per favorire la partecipazione di giovani farmacisti dovranno essere inseriti nel bando criteri che valorizzino gli elementi di **innovatività** delle offerte presentate.

Il bando, pur prevedendo criteri di valutazione qualitativa che assegnino punteggi all'esperienza dei titolari, dei soci e del personale addetto, dovrà assegnare un peso significativo anche agli elementi di innovatività dell'offerta, così da consentire anche ai giovani professionisti concrete possibilità di aggiudicazione della gara.

c) inserimento di criteri di valutazione qualitativa riguardanti proposte, progetti e forme di integrazione tra i servizi della farmacia ed i servizi sociali e sanitari;

d) per quanto riguarda l'offerta economica, la stessa riguarderà l'ammontare del canone annuo da riconoscere al Comune, da esprimere in percentuale sul fatturato avendo come **base di gara** la percentuale del **3%**. Saranno ammesse solo offerte migliorative.

ALLEGATI:

- A) Planimetria dell'ambito territoriale della Farmacia n. 17
- B) Linee guida per la redazione della Carta dei servizi

Allegato B – Farmacia n. 17 (codice identificativo 36005180)

LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Standards minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del Gestore della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia"

Il Gestore, entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto, dovrà emanare una "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", nel rispetto dei parametri e degli *standards* di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

Premessa

La Farmacia costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La Farmacia svolge un Servizio pubblico la cui erogazione dev'essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La predisposizione di un documento *ad hoc* denominato "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" che individui i servizi offerti risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza.

Detto documento costituisce un atto di impegno della Farmacia nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà esser articolato come segue:

Art. 1 Servizi offerti dalla Farmacia

La Farmacia Comunale del Comune di CARPI, affidata in gestione mediante Concessione di servizi con contratto Repertorio n. del e situata in via

assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, DLgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo di attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività.

2. La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali.

3. La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla scelta dei prodotti liberamente acquistabili dagli utenti.

4. L'informazione e l'educazione sanitaria.

5. L'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei Servizi pubblici, e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2, comma 461, e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della Farmacia:

eguaglianza: a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

imparzialità: il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;

efficienza ed efficacia: il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;

continuità: il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;

diritto di scelta: ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;

partecipazione: ogni cittadino ha il diritto di partecipare e collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

trasparenza: intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

riservatezza: intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;

accoglienza: intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche. Il Gestore cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

Il Gestore assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia anche le seguenti prestazioni:

(Nella Carta dei Servizi saranno indicate le condizioni e le prestazioni offerte dal concorrente in sede di gara)

a) Misurazione della pressione (indicare modalità e prezzo, che deve essere comunque contenuto);

b) Controllo del peso (indicare modalità e prevedere interventi di informazione per una corretta alimentazione);

c) Noleggio di apparecchi elettromedicali (indicare modalità e prezzo, che deve essere comunque contenuto);

d) Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi (vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'AUSL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'AUSL per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'AUSL medesima);

e) Schede informative (vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmaco vigilanza);

f) Consegna dei farmaci a domicilio (il Gestore si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio a favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo diverse statuizioni dei regolamenti di settore.

g) ***(altre prestazioni offerte in sede di gara)***

Art. 2 Standard di qualità

Il Gestore garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda USL;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;

Art. 3 Impegni e programmi

Il Gestore:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- provvede alla rimozione della barriere architettoniche esterne;
- comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

Art. 4 Procedure di attuazione del sistema qualità

Il Gestore individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi. e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standards generali del servizio.

Il Gestore si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standards forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il Gestore predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

I presenti contenuti minimi della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Comune di CARPI ed il Gestore.