



**COMUNE DI VINOVO
CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO**

***STANDARD MINIMI DI QUALITA’
DELLE PRESTAZIONI PER LA PREDISPOSIZIONE
DA PARTE DEL CONCESSIONARIO DELLA
“CARTA DELLA QUALITA’ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA
COMUNALE”***

All. a DCC n. ___ del _____

CONCESSIONARIO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA.

Entro sei mesi dalla firma della concessione, il Concessionario **dovrà redigere la “Carta della qualità dei servizi della Farmacia comunale”**, attenendosi ai parametri e agli standard minimi indicati di seguito. Dovranno inoltre essere individuati adeguati indicatori per l’attività e la misurazione dei servizi erogati, espressi attraverso parametri qualitativi e temporali.

La Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia Comunale dovrà essere redatta e diffusa in conformità alle normative vigenti e in coerenza con quanto previsto dal contratto di concessione del servizio di gestione della farmacia stessa.

La Farmacia Comunale rappresenta un presidio socio-sanitario fondamentale per la comunità, svolgendo un ruolo essenziale nell’ambito dell’assistenza sanitaria di base, con particolare riferimento all’erogazione delle prestazioni farmaceutiche. Essa assicura un servizio pubblico che deve rispondere ai principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”. In tale ottica, il servizio deve essere garantito nel rispetto dei criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, accessibilità, efficienza ed efficacia, a tutela dei diritti e delle esigenze dei cittadini.

La redazione della Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia ha l’obiettivo di definire in modo chiaro i servizi erogati, regolando e monitorando il rapporto tra il soggetto gestore (il farmacista) e gli utenti. La Carta rappresenta, a tutti gli effetti, un impegno formale assunto dal farmacista nei confronti della cittadinanza.

I contenuti minimi della Carta costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto di servizio stipulato tra il Comune e il Concessionario.

ART 1. SERVIZIO FARMACIA

La Farmacia del Comune di Vinovo, affidata in concessione, situata in Via Europa n. 8, assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1) Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmacia 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 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, articolo 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 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 dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, D.lgs. 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 consulenza professionale qualificata sull’uso dei farmaci e sulla loro scelta;

3) l’informazione e l’educazione sanitaria, anche attraverso incontri di approfondimento nelle scuole primarie e secondaria di primo grado a supporto di iniziative comunali se richiesto almeno una volta all’anno per massimo 4 ore.

4) l’attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse ai servizi della Farmacia devono essere erogate nel pieno rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che definisce i principi per l’erogazione dei servizi pubblici, e di quanto previsto dalla Legge Finanziaria 2008, art. 2, comma 461. A tal fine, il personale della Farmacia è tenuto ad attenersi scrupolosamente ai seguenti principi:

1. Eguaglianza

Tutti i cittadini hanno diritto a ricevere gli stessi servizi, indipendentemente da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche o economiche.

Il farmacista tiene conto della diversa percezione della salute e della diversa capacità di comprensione di ciascun cittadino, impegnandosi affinché le indicazioni siano sempre chiare e comprensibili.

2. Imparzialità

Il farmacista agisce esclusivamente nell'interesse della salute del paziente, nel rispetto delle indicazioni delle autorità sanitarie, garantendo comportamenti equi, obiettivi e rispettosi verso tutti i cittadini.

3. Efficienza ed efficacia

Il farmacista si impegna a mantenere un servizio efficiente ed efficace, partecipando regolarmente a corsi di formazione e aggiornamento, e adottando tecnologie adeguate.

Risponde con puntualità e precisione alle richieste di farmaci con prescrizione, fornendo anche informazioni chiare sulle corrette modalità di assunzione.

Il costante aggiornamento professionale è fondamentale per interpretare al meglio i bisogni dei cittadini e collaborare con il medico di base in caso di dubbi o controindicazioni.

Ogni attività quotidiana mira al miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

4. Continuità

Il farmacista assicura la continuità del servizio, garantendo la regolare apertura secondo gli orari stabiliti e nel rispetto dei turni previsti.

5. Diritto di scelta

Ogni cittadino è libero di scegliere la farmacia presso cui rifornirsi, senza subire alcun tipo di penalizzazione.

Il farmacista fornisce, su richiesta, consigli e informazioni anche per prodotti acquistati altrove.

6. Partecipazione

I cittadini hanno il diritto di contribuire al miglioramento dei servizi esprimendo suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

7. Trasparenza

Il farmacista instaura un rapporto di fiducia con i clienti, basato sulla trasparenza. Questo permette di individuare le esigenze specifiche del cittadino e consigliare il prodotto più adatto, al minor costo possibile, tra farmaci da banco, integratori, dietetici e altri.

8. Riservatezza

Il farmacista è tenuto a mantenere la massima riservatezza riguardo agli acquisti effettuati dai cittadini, alle richieste ricevute e ai servizi usufruiti.

Eventuali violazioni da parte dei collaboratori saranno formalmente sanzionate dal Direttore della Farmacia.

Le informazioni possono essere divulgate solo nei casi previsti dalla legge o per fini scientifici, in forma rigorosamente anonima e aggregata.

9. Accoglienza e accessibilità

Tutti gli ambienti della farmacia devono essere igienicamente adeguati, sicuri, confortevoli e privi di barriere architettoniche, per garantire un'accoglienza dignitosa e accessibile a tutti.

ART.2 STANDARD DI QUALITA'

Il Concessionario si impegna a garantire quanto segue:

1. Che la gestione delle ricette presentate dagli utenti, così come la consegna dei relativi farmaci, sia sempre effettuata da un farmacista abilitato;
2. Che, su richiesta, i farmaci non immediatamente disponibili vengano reperiti nel minor tempo possibile e comunque entro 24 ore nei giorni feriali, a condizione che siano reperibili nel normale circuito distributivo;
3. Di accertare le cause dell'eventuale indisponibilità dei farmaci nel circuito distributivo, provvedendo a darne tempestiva comunicazione all'Azienda Sanitaria Locale;
4. Che, per quanto concerne i farmaci da banco e quelli non soggetti a obbligo di prescrizione medica, vengano consigliati al cittadino i prodotti più efficaci e, al contempo, più economici;
5. Che il proprio personale, così come il proprio comportamento, sia sempre improntato al rispetto dell'utenza,

agendo con cortesia, disponibilità al dialogo e attenzione all'ascolto.

Art 3. SERVIZI MINIMI GARANTITI

Il Concessionario garantisce i seguenti servizi:

- 1) Misurazione gratuita della pressione: tramite apparecchi elettronici rispondenti alla norma;
- 2) Controllo gratuito del peso tramite apparecchi elettronici rispondenti alla norma – calcolo del BMI – misurazione della circonferenza addominale (per la valutazione dello stato di sovrappeso e obesità e per rischio cardiovascolare);
- 3) Una giornata all'anno, anche in collaborazione con le associazioni del territorio, dedicate a Test di autoanalisi gratuiti a favore di persone con disabilità, persone over 65 e persone con fragilità (in quest'ultimo caso indicate dai Servizi sociali): ad. es. colesterolo, trigliceridi, glicemia, emoglobina;
- 4) Realizzazione di 2 campagne informative all'anno (una ogni 6 mesi) attraverso eventi in farmacia o la stampa di materiali informativi da mettere a disposizione dell'utenza;
- 5) Consegna a domicilio a titolo gratuito dei farmaci a favore di disabili ed agli anziani over 70 individuati dal Comune;
- 6) Noleggio gratuito di dispositivi per lattanti e neonati (es. bilancio, tiralatte) a favore di famiglie con situazioni di fragilità anche temporanea individuate dal Comune per un numero massimo di 10 utenti;
- 7) Adesione a iniziative di natura sociale e solidaristica, anche in collaborazione con i Servizi sociali e le associazioni locali,
- 8) Messa a disposizione dei clienti del servizio di prenotazione CUP;
- 9) Supporto alla popolazione attraverso attività di Telemedicina (ECG, Holter) e l'erogazione dei servizi;
- 10) Messa a disposizione dei clienti di un sistema di distribuzione self-service per i prodotti per i quali è ammessa per legge tale forma di consegna;
- 11) Garanzia di adesione alle campagne vaccinali promosse dalle autorità sanitarie competenti;
- 12) Apertura al pubblico settimanale per almeno 44 ore distribuite nei giorni dal lunedì al sabato;
- 13) Gestione appuntamenti esami e consegna referti per il punto prelievi comunale.

ART. 4 IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Concessionario si impegna a:

1. Rispettare le normative e le buone pratiche nella preparazione e confezione dei farmaci.
2. Allestire un “angolo del consiglio”, uno spazio riservato dedicato alle consulenze personalizzate con i cittadini.
3. Dotare tutto il personale di un cartellino identificativo, in modo da rendere riconoscibile la figura del farmacista.
4. Promuovere o partecipare attivamente a campagne informative sui diritti dei cittadini, la gestione della salute e la prevenzione delle malattie.
5. Offrire un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni.
6. Esporre all'esterno della farmacia una segnaletica chiara e leggibile, con indicazione dei turni di servizio propri e delle altre farmacie, nonché i relativi numeri di telefono.
7. Rimuovere eventuali barriere architettoniche esterne, garantendo l'accessibilità a tutti gli utenti.
8. Informare gli utenti, tramite depliant, opuscoli, manifesti esposti nella sede e altri strumenti ritenuti idonei, riguardo ai contenuti della “Carta della qualità dei Servizi”, a eventuali modifiche nelle modalità di erogazione del servizio, alle decisioni che li riguardano e alle relative motivazioni, nonché alle modalità di reclamo e ricorso contro tali decisioni.

Inoltre, il Concessionario dovrà costituirsi come diretto referente dell'Amministrazione concedente per la tutela della salute pubblica, in caso di emergenze sanitarie o situazioni pandemiche, garantendo con prontezza l'erogazione dei servizi sanitari necessari.

ART.5 PROCEDURE DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA DI QUALITA'

Il Concessionario provvederà, con cadenza annuale, all'individuazione di idonei indicatori per la misurazione e il monitoraggio delle attività e dei servizi erogati, espressi attraverso parametri qualitativi e temporali. Sulla base di tali indicatori, verranno definiti e aggiornati gli standard generali del servizio.

A tal fine, il Concessionario si impegna a elaborare specifiche procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard di qualità, anche mediante il coinvolgimento di associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

È inoltre responsabilità del Concessionario garantire un protocollo di gestione delle eventuali segnalazioni da parte della cittadinanza relative al servizio offerto, attraverso l'istituzione di un registro condiviso con il Comune.

La qualità dei servizi dovrà essere verificata anche tramite la rilevazione diretta della soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini di customer satisfaction. Tali indagini hanno l'obiettivo di individuare nuove esigenze, utili all'adeguamento, allo sviluppo e alla diversificazione dell'offerta dei servizi.

A tal proposito, il Concessionario predisporrà un apposito questionario per la rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza, comprendente anche una sezione dedicata a reclami e suggerimenti.

Infine, con periodicità almeno semestrale, il Concessionario dovrà fornire all'Ente concedente una dettagliata relazione sull'adempimento degli obblighi di servizio previsti dagli articoli 3 e 4, allegando report completi e corredati da tutti gli indicatori e output relativi ai servizi erogati.

Il Concessionario dovrà altresì presentare all'Ente concedente, con periodicità semestrale nel primo anno di servizio ed annuale per gli anni successivi, i risultati emergenti dai questionari di customer satisfaction.

E' fatta salva la facoltà dell'Ente concedente di richiedere ulteriori report del servizio reso in relazione agli obblighi di servizio assunti dal concessionario, secondo la periodicità altrettanto ulteriormente ritenuta opportuna al fine del più efficace esercizio del potere/dovere di verifica e controllo in capo all'Ente medesimo.

