COPIA

DETERMINAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO DEL 08.09.2014

OGGETTO: *CARTA DEI SERVIZI GESTIONE FARMACIE*

Il sottoscritto MILANI CARLO, Amministratore unico di Farmacasa S.p.A. nominato con delibera dell'Assemblea ordinaria dei soci del 27.04.2012,

richiamato l'art. 3.4 della convenzione n. 8884 del 23.07.2009 tra Comune di Bassano del Grappa e Farmacasa S.p.A. per la concessione alla società della gestione delle farmacie la cui titolarità è in capo all'Amministrazione comunale;

vista la carta dei servizi precedentemente predisposta;

preso atto delle modifiche ed integrazioni;

DETERMINA

di approvare la carta dei servizi relativa alla gestione delle farmacie, allegata al presente atto per formarne parte integrante.

Bassano del Grappa, 08.09.2014

L'AMMINISTRATORE UNICO
(Milani Carlo)

# FARMACASA Spa

## *GESTIONE FARMACIE*

# *CARTA DEI SERVIZI*

## La nostra missione

Farmacasa si propone di gestire le farmacie secondo i seguenti principi:

- assicurare un elevato livello di servizio nella distribuzione di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici, omeopatici e fitoterapici
- fornire servizi complementari
- impegnarsi per la prevenzione delle malattie e la promozione della salute e del benessere dei cittadini del nostro territorio

A questi fini Farmacasa si propone di collaborare attivamente con tutte le istituzioni pubbliche e private che operano nel campo sanitario e assistenziale.

## I nostri servizi

**Distribuzione farmaci e parafarmaci**
Farmacasa assicura la distribuzione e l'approvvigionamento tempestivo dei farmaci, la loro corretta conservazione, il mantenimento di scorte sufficienti a fornire il miglior servizio.

Assicura inoltre la distribuzione di prodotti veterinari, omeopatici, fitoterapici, dietetici, articoli sanitari e prodotti per l'igiene, la cosmesi, l'infanzia e la maternità.

Assicura infine la comunicazione all'utente di tutte le informazioni necessarie per il giusto utilizzo e la corretta conservazione domestica dei farmaci e parafarmaci forniti.

**Servizi complementari**
Farmacasa è in grado di offrire alcuni servizi complementari quali:

Misurazione gratuita della pressione: viene effettuata presso le sedi farmaceutiche tramite apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente

Controllo del peso: oltre alla verifica del peso, si fa opera di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie

Autoanalisi del sangue: vengono effettuate presso le sedi farmaceutiche tramite apparecchi elettronici, rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente

Noleggio apparecchi elettromedicali

Ritiro referti di laboratorio ospedaliero

Informazioni sull'accesso ai servizi: vengono fornite le informazioni relative ai servizi socio-assistenziali erogati nelle strutture di zona, nonché tutte le informazioni messe a disposizione dall'Azienda Sanitaria Locale.

**Promozione della salute e del benessere**
Farmacasa gestisce diverse iniziative per la prevenzione delle malattie e la promozione della salute:

L'angolo della salute è un servizio offerto dalla farmacia per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio attraverso l'allestimento di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

La vetrina della farmacia è adattata anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'angolo della salute svolge inoltre servizio di relazioni con il pubblico.

Sono inoltre fornite schede informative, da distribuire agli utenti in farmacia, sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sull'accesso ai servizi socio-sanitari e quant'altro attiene alla sfera della salute con particolare attenzione alla prevenzione ed alla farmacovigilanza.

Farmacasa è in grado anche, utilizzando propri locali, di gestire incontri attinenti la salute e il benessere.

## I nostri valori

I valori professionali e umani che ispirano la nostra attività sono:

- L' attenzione al bisogno dell'utente e la tensione a fornire un servizio sempre migliore, non solo sotto il profilo organizzativo, ma anche per quel che riguarda la cortesia, il rispetto e la disponibilità nei confronti degli utenti

- La tensione a migliorare continuamente l'organizzazione e la professionalità del nostro personale

- L'attenzione alla cura degli ambienti sia dal punto di vista igienico-sanitario e della sicurezza, sia dal punto di vista estetico

- La tensione a mantenere l'economicità della gestione nel rispetto dei nostri valori.

## I nostri impegni

Farmacasa si impegna ad assicurare i seguenti standard di qualità:

- Assicurare che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista,
- Reperire i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purchè reperibili nel normale ciclo distributivo,
- Rispettare le norme per la buona preparazione dei medicamenti in farmacia,
- Fornire consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia,
- Indicare agli utenti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo, con particolare attenzione all'ottimizzazione del rapporto qualità-prezzo al fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione,
- Impegnarsi ad attivare, su richiesta ed in collaborazione con le ASL, servizi integrativi con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla prenotazione di analisi e visite specialistiche e ad eventuali altri possibili campi di intervento di tipo socio-sanitario,
- Assicurare il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali, di arredare adeguatamente i locali con accessori per i cittadini, di predisporre una chiara suddivisione dei settori merceologici,
- Provvedere, ove possibile, alla rimozione delle barriere architettoniche esterne,
- Rispettare i turni di servizio,
- Dotare tutto il personale di farmacia di cartellino di riconoscimento,
- Assicurare che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto,
- Effettuare una adeguata selezione di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia,
- Effettuare, in vetrina ed all'interno dei locali, una pubblicità adeguata al ruolo svolto dalla farmacia.

Farmacasa si impegna inoltre ad attivare un sistema di valutazione della qualità dei servizi forniti basato sulla rilevazione diretta della soddisfazione dell'utenza.

Tale sistema ci consentirà di capire sempre meglio le esigenze dell' utenza e di attivare con continuità le azioni necessarie per assicurare il miglioramento continuo del nostro livello di servizio.