

AZIENDA SERVIZI DI UTILITA' SOCIALE BOLLATE

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

La carta dei Servizi, prevista dall'art.13 della legge 328/2000, si inserisce nell'ambito di un processo di riforma della Pubblica Amministrazione iniziato nel 1994 con l'emanazione del DPCM " Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"

La Regione Lombardia col Piano Sociosanitario Regionale 2002-04 recepisce la Carta dei Servizi, senza però prevedere, a differenza di altre Regioni, alcuna forma di regolamentazione del processo di costruzione delle carte dei servizi.

La Carta dei Servizi, oltre ad essere indispensabile per l'accreditamento di una struttura sociale o sanitaria da parte della Regione, intende dare all'utente la possibilità di un dialogo costante e costruttivo per la verifica della qualità dei servizi offerti e delle scelte operate, ponendo così costantemente in discussione il proprio operato alla ricerca continua di quel miglioramento dei servizi in grado di dare risposte esaurienti al crescente bisogno di sociale, educazione, salute e benessere.

Quindi la Carta dei Servizi è sì uno strumento di comunicazione ed informazione ma anche un patto tra servizi pubblici ed utenza. Se si riesce ad attivare questo dialogo tra servizi e forze sociali del Comune la Carta potrà divenire anche uno strumento per migliorare la qualità delle prestazioni fornite.

La Carta dei Servizi si articola in 3 sezioni:

1. Nella prima sezione **l'Azienda Servizi di Utilità Sociale** si presenta al cittadino dichiarando i propri fini istituzionali, statutari, di programma, nonché i principi fondamentali ai quali intende uniformare l'erogazione dei servizi.
2. Nella seconda sezione viene fornita all'utente la descrizione dei servizi offerti con le modalità di accesso e fruizione delle prestazioni e le strutture di erogazione.
3. Nella terza sezione, si individuano gli standard di qualità, gli impegni, i programmi, con l'adozione di meccanismi di misurazione dei risultati, per poter così verificare il rispetto degli impegni assunti; le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino nei confronti dell'eventuale disservizio e di verifica degli impegni assunti con la Carta dei Servizi.

CONTENUTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1) PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Servizi di Utilità Sociale di Bollate (ASUS) è una azienda speciale del Comune di Bollate impegnata in campo sociosanitario ed educativo col compito di gestire alcuni servizi con maggiore agilità rispetto ai maggiori vincoli di natura burocratica che una Amministrazione Comunale deve necessariamente avere.

E' quindi diretta emanazione della Amministrazione Comunale che mantiene la proprietà totale dell'Azienda, ne detta gli indirizzi economico-programmatici seguendo le indicazioni del Consiglio Comunale e ne controlla i risultati. D'altra parte l'ASUS ha una propria autonomia giuridica, gestionale e patrimoniale ed dotata di una propria organizzazione che le permette di gestire i vari servizi secondo gli indirizzi dettati dal Comune di Bollate.

Nel fornire i servizi l'ASUS si ispira ai principi fondamentali sanciti dalla Costituzione italiana, "senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali", nonché della legge 241/90 in materia di procedimenti amministrativi adottando i principi fondamentali di trasparenza, imparzialità, continuità, efficacia ed efficienza, gentilezza e professionalità.

Inoltre si perseguono le indicazioni espresse dalla legge di riforma dell'Assistenza Sociale (328/2000): integrazione con altri servizi sociali, sanitari ed educativi del Comune o di altri Comuni vicini.

L'Azienda Servizi di Utilità Sociale (ASUS) di Bollate, ha la propria sede legale ed amministrativa in Via Leonardo da Vinci n. 40, tel. 023502842, fax 02 338300265, @mail: farmboll@tin.it. sito internet: www.asusbollate.it.

Oltre allo storico servizio farmacie attivo sul territorio bollatese sin dagli anni 70' con l'apertura delle quattro sedi farmaceutiche pubbliche, negli ultimi anni l'Azienda si è trasformata in multiservizi con l'accorpamento del Servizio Trasporto Disabili (STD) , dei Centri Ricreativi Estivi (CRE), , del Servizio Scuole dell'Infanzia e della Residenza Sanitaria Assistenziale "Città di Bollate".

2) SERVIZI OFFERTI DALLA ASUS

Servizio Mobilità dei cittadini disabili (STD)

Con delibera del Consiglio Comunale, dal 01.01.2001, è stato trasferito all'Azienda il servizio di mobilità dei cittadini diversamente abili, bisognosi di assistenza presso le varie sedi specializzate.

Attualmente i servizi effettuati per i residenti sono: il trasporto presso il Centro Diurno Disabili di Bollate ed il trasporto verso le strutture di Milano o dell'hinterland, specializzate nella istruzione e all'inserimento nel mondo del lavoro. Il servizio è organizzato annualmente sulla base delle indicazioni del numero degli utenti ed in base alla gravità dell'handicap fornite dall'Area Servizi Sociali del comune, a partire dal settembre sino alla fine di luglio

dell'anno successivo parallelamente al calendario scolastico, i giorni feriali dalla mattina al pomeriggio . Il trasporto avviene mediante mezzi autorizzati e predisposti con pedana sollevabile per il trasporto di carrozzine, dotati di climatizzatore e cinture di sicurezza adattabili alle persone con handicap fisici. A bordo dei mezzi oltre all'autista è previsto, nel caso sia necessario, anche l'utilizzo dell'accompagnatore che permette un maggiore controllo dei trasportati.

Per chiunque avesse necessità di informazioni è pregato di rivolgersi agli Uffici Amministrativi dell'Azienda e/o all'Area Servizi Sociali del comune.

Servizio Centri Ricreativi Estivi (CRE)

Nel corso del 2001 è stato trasferito dal comune all'ASUS il servizio CRE : essi vengono aperti durante i mesi estivi, presso le strutture scolastiche della città, per i bambini delle scuole materne, elementari e medie. Le famiglie interessate possono usufruire, di tale servizio, nella cui retta sono compresi il servizio mensa, il pre e il post-centro, le gite settimanali e gli ingressi in piscina o in altri luoghi ove si svolgono attività ricreative. Il periodo di apertura dei centri viene normalmente individuato dalla fine dell'anno scolastico sino a fine luglio. I CRE sono organizzati dall'ASUS in collaborazione con l'Area Servizio Tempo Libero del Comune ed i Dirigenti Scolastici.

Ciò che viene proposto nel Piano Socio Assistenziale della Regione Lombardia che, nell'area minori, individua nei Centri Estivi un servizio preventivo finalizzato all'attuazione di una "concreta politica di prevenzione e socializzazione, in modo integrato con i servizi del tempo libero, dando continuità all'azione educativa della scuola", trova concretezza nella proposta dei CRE : essa mira a superare la concezione del Centro Estivo come "posteggio", avendo come finalità quella di sviluppare nei bambini e nei genitori l'idea del Centro come un'occasione importante di crescita attraverso la condivisione di esperienze significative.

I CRE rispondono certamente ad un'importante esigenza per molte famiglie costrette per motivi di lavoro a restare fuori casa per un tempo più o meno lungo, ma anche per tutti i genitori che hanno così la possibilità di far vivere ai loro figli un'importante esperienza di crescita e di formazione, sia per l'intensità che per la molteplicità delle esperienze proposte attraverso attività ludiche, sportive, espressive e di animazione, oltre che per le relazioni sociali che si vengono a creare con le figure educative adulte. I temi conduttori del CRE hanno sempre come finalità principali il gioco e la socializzazione, gli aspetti della comunicazione, i diversi linguaggi espressivi, il tema dell'autonomia e dell'autogestione, l'esplorazione dell'ambiente.

Servizio Scuole dell'Infanzia

Dal gennaio 2004 il Consiglio Comunale ha trasferito la gestione delle scuole materne comunali, precedentemente gestite dall'Istituzione, all'ASUS. Pertanto da tale data l'organizzazione del servizio delle tre Scuole dell'Infanzia " Aurora"(Cassina Nuova), "Gesù Bambino" (Cascina del Sole) e "Sant'Arialdo"

(Baranzate) sono di competenza aziendale. Rimangono di competenza comunale le manutenzioni delle strutture scolastiche, la politica delle esenzioni dalla retta e dalla mensa.

L'ASUS con la collaborazione del coordinatore del servizio educativo predispone il Progetto Educativo che ha come compito fondamentale "la formazione integrale di soggetti liberi, responsabili ed attivamente partecipi perseguendo l'acquisizione di capacità e competenze oltre che un'equilibrata maturazione ed organizzazione delle componenti della personalità" secondo quanto suggerito dai Nuovi Orientamenti (N.O.).

Il Progetto Educativo delle scuole è il documento fondamentale che esprime l'orientamento culturale e l'indirizzo pedagogico-didattico delle stesse. Ad esso si ispira nelle sue articolazioni, il Piano dell'Offerta Formativa (P.O.F.) che sintetizza ed esplicita l'identità culturale, pedagogica ed educativa delle scuole. In coerenza con quanto disposto dal progetto educativo, il POF caratterizza il progetto curricolare, extra curricolare, educativo ed organizzativo che le scuole adottano nell'ambito della propria autonomia, tenendo conto della realtà territoriale nel suo contesto socio-culturale, con particolare attenzione alle realtà familiari presenti. E' infatti necessario sottolineare che la gestione della realtà scolastica è anche caratterizzata da fenomeni multiculturali e multietnici con pluralità di stili educativi e di vita.

La scuola quindi è chiamata anche ad avere un'attenzione particolare nei confronti della famiglia, svolgendo quindi un'azione educativa a tutto campo.

Il Piano dell'Offerta Formativa evidenzia i principi e le finalità educative che offrono ad ogni bambino la possibilità di crescere, perseguendo lo sviluppo e la maturazione delle proprie competenze. Le Scuole si pongono quindi come ambito educativo strutturato, orientato al bambino considerato come soggetto ed inserito in un contesto di appartenenza familiare e sociale.

Nella Scuola dell'Infanzia il bambino deve trovare la possibilità di crescere nella totalità delle sue dimensioni, secondo tempi ed esigenze proprie. L'impegno della scuola è volto quindi a promuovere e sostenere:

- La formazione armonica ed integrale della personalità del bambino
- L'acquisizione di competenze comunicative, logiche, espressive ed operative
- La maturazione delle competenze affettive, cognitive e sociali
- La coscienza di sé, intesa come percezione del proprio ego e come sviluppo dell'identità personale
- La relazione personale significativa tra pari e con gli adulti, nei vari contesti, fino a vivere i rapporti in termini collaborativi e cooperativi, come condizione per pensare, fare ed agire
- La valorizzazione del gioco in tutte le sue forme ed espressioni.

Al personale educativo nella Scuola dell'Infanzia viene richiesto, sempre secondo quanto suggerito dal N.O. "un profilo di alta complessità e di grande responsabilità e (...) la padronanza di specifiche competenze culturali, pedagogiche, psicologiche, metodologiche e didattiche unite ad un'aperta sensibilità e disponibilità alla relazione".

Oltre a ciò la disponibilità al lavoro di gruppo, flessibilità, e capacità di collaborazione con le famiglie dei bambini.

L'incremento della professionalità del personale docente avviene attraverso percorsi di formazione e seminari di approfondimento, oltre che riunioni collegiali presiedute dalla coordinatrice del servizio affiancata alla coordinatrice pedagogica.

Nel Progetto Educativo della Scuola dell'Infanzia non possono mancare progetti rivolti al sostegno di bambini portatori di handicap e al servizio di pre e post scuola. L'accoglienza di bambini in difficoltà presuppone l'elaborazione di progetti appropriati con conseguente inserimento di personale addetto al sostegno educativo assistenziale. I servizi di pre e post scuola vengono incontro alle esigenze delle famiglie lavoratrici, qualificandosi in senso educativo e rispondendo ai bisogni dei bambini.

Nel Piano dell'Offerta Formativa sono indicati, inoltre le eventuali ispirazioni di carattere culturale e religioso ma non vengono attivate attività extra-curricolari che presuppongono l'adesione a determinate ideologie o confessioni religiose.

Il progetto educativo e il P.O.F. vengono resi pubblici all'atto dell'iscrizione o prima dell'inizio delle attività scolastiche.

Il regolamento del servizio scuole dell'Infanzia, predisposto dall'ASUS, stabilisce le modalità di costituzione e le procedure di funzionamento degli organi collegiali definendo la partecipazione e la collaborazione delle varie componenti scolastiche.

Nel POF, fornito a tutti i genitori, sono indicate le procedure con cui è possibile esprimere reclami o critiche alla ASUS o alle Coordinatrici.

I principi e le finalità educative sono coerenti con le normative in atto (legge 53/03 e suo primo decreto applicativo); è quindi possibile inserire nel "Portfolio delle competenze individuali" l'attività didattica eseguita durante la frequenza e quindi valorizzarla nella scuola primaria.

Servizio di Residenza Sanitario Assistenziale per anziani (RSA)

Con delibera di Consiglio Comunale della Città di Bollate dal 01.10.2005 è stato trasferito all'Azienda anche il servizio di gestione della Residenza Sanitario Assistenziale (RSA) per anziani denominata "Residenza Città di Bollate" sita in Via Piave 26, tel. 02/38303078.

La Residenza, accreditata dalla Regione Lombardia, rappresenta il nuovo concetto di Casa di Riposo per anziani privi di autonomia fisico cognitiva dove è la struttura ad adattarsi alle esigenze degli ospiti e non viceversa.(DGR 7435 del 2001).

Il servizio sanitario regionale continua ad essere titolare delle prestazioni riconducibili ai livelli essenziali di prestazioni sanitarie, ma all'ospite (o Comune) viene richiesto il pagamento della cosiddetta quota alberghiera. La Regione Lombardia ha adottato la classificazione SOSIA per remunerare la quota sanitaria della degenza in RSA. In base alla maggiore o minore gravità dell'anziano (valutata sulla mobilità, sul comportamento e sulla comorbilità) vengono definite 8 classi di compromissione che vengono remunerate con 8

tariffe variabili da 23 a 47,5 €. Il Comune può intervenire ad integrazione della quota alberghiera o totalmente sulla base della situazione economica personale, basandosi su criteri adottati da ogni singola amministrazione comunale.

La RSA dispone di 60 posti letto suddivisi in 4 nuclei da 15 posti letto ciascuno ed è in grado di garantire un'assistenza continuativa qualificata e personalizzata in un ambiente confortevole capace di offrire sollievo e sicurezza a famigliari e residenti.

Le barriere architettoniche non esistono; le camere (doppie o singole) sono climatizzate, luminose e funzionali, sono arredate in modo ricercato ed attento alle esigenze dell'anziano (letti ad altezza variabile, elettrici, snodabili, con sponde di contenimento) e sono collegate per le chiamate d'emergenza alle infermerie di reparto.

La possibilità di accedere alle camere singole è regolato dalla gravità e complessività clinica dell'ospite e non implica alcun supplemento di retta.

Gli spazi dedicati alla vita collettiva sono ampi ed eleganti, la sala polivalente viene usata per l'organizzazione di feste, di mercatini, per le attività ludiche ed occupazionali; gli ambulatori, la palestra ed i servizi sono attrezzati in modo moderno, facilmente fruibile ed accessibile, la cucina è interna ed il servizio di ristorazione attivo anche per i parenti e i visitatori degli ospiti ricoverati prevede un'ampia scelta giornaliera, così come diete particolari personalizzate appositamente studiate da dietista; anche il servizio di lavanderia e di stireria per gli indumenti personali è interno alla Residenza; il giardino è attrezzato con aree riservate agli incontri con parenti ed amici; presso la Residenza è in funzione anche il servizio di parrucchiere, barbiere ed il podologo.

La gestione della Residenza è affidata a società specializzate in ogni servizio fornito: assistenziale, sanitario, alberghiero..., con specifica esperienza decennale e riconoscimento ufficiale della massima certificazione europea di qualità.

Viene data priorità all'inserimento di anziani residenti a Bollate o a Baranzate, ma trovano ospitalità anche i non residenti.

Per presentare la domanda di ammissione alla Residenza deve essere ritirata la modulistica presso la Direzione direttamente in struttura.

Ricevuta la domanda la Direzione della Residenza concorda con la famiglia della persona anziana interessata all'inserimento una visita al domicilio per una ulteriore verifica circa l'ammissibilità della richiesta e comunque per un primo contatto con l'anziano. Se l'anziano è già ricoverato presso un'altra RSA o presso un ospedale, il responsabile sanitario della Residenza si mette in contatto con il referente medico dell'altra struttura sanitaria per un passaggio di consegne.

Una volta accolto in Residenza il nuovo ospite viene assistito e curato con una metodica multiprofessionale e multidimensionale.

Si persegue l'obiettivo di realizzare per ogni ospite il massimo recupero possibile, oltre al mantenimento dello stato di benessere psico fisico, facendoci carico della persona anziana nella sua globalità e originalità attraverso il lavoro in equipe. La equipe degli operatori predispone un programma di cura e di assistenza personalizzato (Piano Assistenziale Individualizzato) che viene rivalutato e aggiornato nel corso del tempo.

L'assistenza medico-sanitaria è assicurata da un team di medici che presta servizio tutti i giorni garantendo anche una reperibilità continua; l'attività infermieristica e di assistenza tutelare di base è garantita da personale qualificato tutti i giorni 24 ore su 24; il servizio di fisioterapia prevede attività individuali e di gruppo direttamente nella camera degli ospiti o presso la palestra interna alla Residenza, secondo le esigenze specifiche di ogni ospite e le prescrizioni fisiatriche.

Il servizio di animazione e socializzazione riveste una grande importanza nella vita della Residenza in quanto è mirato a migliorare la qualità del tempo, a mantenere e stimolare nuovi interessi in modo che gli ospiti possano vivere in modo piacevole il soggiorno nella Residenza.

Un particolare trattamento assistenziale e relazionale-affettivo è rivolto alle demenze senili; è garantito anche il servizio di assistenza sociale e psicologica oltre che per gli ospiti anche per i loro famigliari; così come è attivo il servizio di assistenza religiosa, nonché la celebrazione della Santa Messa e di tutte le funzioni liturgiche presso la cappella interna alla Residenza.

In Residenza sono attive le associazioni di volontariato cittadine che prestano aiuto morale agli ospiti nonché collaborazione al personale della Residenza per le attività socializzanti e assistenziali.

E' a disposizione anche la Carta dei Servizi specifica del servizio residenziale che serve ad avvicinare gli ospiti anziani e i loro famigliari alla vita della Residenza, a garantire la qualità del servizio: costituisce cioè una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare sempre la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi dall'Azienda erogati.

Presso la direzione della Residenza in via Piave è a disposizione il Regolamento del servizio che definisce le procedure di accesso e fornisce ogni informazione sul funzionamento e sulla vita in Residenza.

Servizio Farmacie

FARMACIA COMUNALE N. 1, Via L. da Vinci 21, tel, 023501453

FARMACIA COMUNALE N. 2, Via Repubblica 87, tel. 023502826

FARMACIA COMUNALE N. 3, Via San Bernardo 3, tel. 023510307

FARMACIA COMUNALE N. 4, Via Martiri di Marzabotto 7, tel. 023503934

L'ASUS di Bollate assicura ai cittadini, nel proprio territorio:

- L' APPROVVIGIONAMENTO, LA DISPENSAZIONE DI FARMACI e PRESIDII
- L' ASSISTENZA INTEGRATIVA
- I SERVIZI DI BASE

L'ASUS individua nella Educazione Sanitaria una componente essenziale per il raggiungimento del diritto alla tutela della salute; a tal fine si impegna a svolgere azioni informative finalizzate a promuovere l'uso di farmaci solo di comprovata efficacia terapeutica, con rapporto rischio/beneficio più favorevole, con rapporto costo/beneficio più conveniente e favorisce una corretta prescrizione medica.

La Farmacia è il presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini più facilmente raggiungibile sia per gli orari di apertura che per la diffusione sul territorio. Costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base, con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e integra questa sua attività con interventi mirati nella sfera della prevenzione che fornisce in collaborazione o in convenzione con le Strutture sanitarie e le Associazioni che hanno come finalità la tutela e la promozione della salute.

Fanno parte integrante dei servizi di base:

- **Misurazione della pressione**

In tutte le Farmacie ASUS è possibile effettuare la misurazione della pressione con apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge; l'utente può usufruire di questo servizio allo scopo di favorire la prevenzione ad un costo puramente simbolico.

- **Controllo del peso**

L'iniziativa prevede, oltre alla verifica gratuita del peso per tutto l'anno la disponibilità degli operatori a fornire suggerimenti per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

- **Informazioni sull'uso dei medicinali**

L'ASUS, attraverso i suoi farmacisti, fornisce informazioni sui farmaci e sugli altri prodotti trattati in farmacia, sul loro corretto utilizzo, indica ai clienti, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità/prezzo, risponde, nel pieno rispetto della privacy e in modo esauriente alle crescenti problematiche relative alla sfera della salute.

- **Educazione sanitaria e informazione**

L'ASUS svolge interventi di informazione, di educazione sanitaria e di educazione alla salute sul territorio; realizza, anche in collaborazione con altre strutture e esercizi sanitari operanti nel territorio, incontri-dibattito sulle problematiche sociali e attinenti alla sfera della salute con particolare attenzione all'ambito della prevenzione, distribuisce schede e pubblicazioni informative sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione di pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi socio-sanitari.

- **Consegne a domicilio**

L' Azienda, in collaborazione con le farmacie private, partecipa a progetti di consegna domiciliare dei farmaci ai soggetti che, per particolari motivi, non possono recarsi direttamente in farmacia.

Pronto farm@cia tel n. 800.801.185, il call center dei farmacisti al servizio dei cittadini.

- **Cup (Centro Unico Prenotazioni)**

Si impegna a partecipare alle iniziative predisposte dalle Associazioni di categoria tese a sviluppare il "Servizio di Prenotazione Esami e Visite" presso le Farmacie aperte al pubblico nel Comune.

- **Libretto turni**

L'Azienda si impegna a stampare annualmente un opuscolo riportante i turni di guardia farmaceutica, facilitando in tal modo la ricerca della farmacia di turno della zona.

- **Bancomat**

Tutti i punti vendita dell' Azienda sono dotati del pagamento a mezzo bancomat.

- **Farmacovigilanza**

L'Azienda si fa carico del rilevamento di effetti collaterali relativamente ai farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.) e da banco (O.T.C.) e ai prodotti cosmetici; in questo caso sarà realizzata una scheda gestita totalmente in Farmacia, salvo informare il medico una volta pervenuta la segnalazione che sarà comunque trasmessa all'ufficio farmaceutico dell'ASL competente.

Si rende inoltre disponibile ad effettuare monitoraggi delle patologie invalidanti quali: ipertensione, diabete, neoplasie o altro, in collaborazione con i Distretti di Base o altri sanitari operanti nel territorio.

L'ASUS, in ottemperanza alle normative in vigore,, trasmette, per tramite dell'associazione di categoria, all'AIFA (Agenzia italiana del Farmaco) , i dati, rilevati con la penna ottica in ciascuna Farmacia, riguardanti il consumo di medicinali rimborsati dal Servizio Sanitario Nazionale.

3) VALIDITA' E TUTELA

L'**ASUS**, per essere informata sulle opinioni dell'utenza in merito alla qualità dei servizi offerti, effettuerà rilevazioni tramite indagini a campione e raccolta di reclami e suggerimenti.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate per iscritto agli Uffici dell'ASUS, via Leonardo da Vinci, 40, 20021 Bollate o tramite mail: farmboll@tin.it. L'**ASUS** si impegna a comunicare al cliente l'esito degli accertamenti effettuati nel più breve tempo possibile.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata al mese di Maggio 2006 rispetto alla precedente deliberata nell'Aprile 2004; eventuali modifiche alla presente Carta dei Servizi verranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti.

CARTA DELLA QUALITA' DELLA FARMACIA

I rapporti tra cittadini e farmacia sono regolati dalla Carta della qualità della farmacia, elaborata dal Movimento Federativo democratico (Tribunale per i diritti del malato) in collaborazione con Assofarm (Associazione farmacie pubbliche).

La Carta comprende i seguenti standard di qualità:

garantisce che il controllo della prescrizione sia sempre effettuato da un farmacista;

si procura i farmaci mancanti nel più breve tempo possibile;

rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei preparati magistrali;

fornisce una 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;

indica ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili per il loro disturbo e più economici;

sceglie, nell'attuazione delle norme che presiedono alla prescrizione dei farmaci, di adottare comportamenti sempre favorevoli alle esigenze dei cittadini, nel rispetto delle norme vigenti;

fornisce tutte le informazioni di carattere sanitario sui farmaci e sugli altri prodotti presenti in farmacia, nonché sui servizi sanitari attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi;

garantisce la consultazione della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci, delle liste di trasparenza degli " equivalenti ";

promuove, onde evitare disagi ai cittadini anche dal punto di vista burocratico, un contatto costante con il medico prescrittore;

assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

garantisce al cittadino, in caso di emergenza, le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;

attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ASL e, ove necessario con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione,

propone alla autorità competente, tramite le proprie organizzazioni, l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze dei cittadini;

garantisce turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui è situata;

dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento; promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

si attiva, mediante intese, a livello provinciale, tra le proprie organizzazioni e quelle dei cittadini, per la consegna domiciliare dei farmaci a particolari categorie di utenti non deambulanti, stimolando in tal senso anche la pubblica amministrazione;

presta particolare attenzione e assistenza agli utenti appartenenti a categorie (anziani, handicappati, malati cronici, ecc.) con problemi specifici;

provvede alla rimozione delle barriere architettoniche esterne e garantisce l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative e, quando necessario, con la collaborazione delle organizzazioni dei cittadini;

crea un "angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;

garantisce un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia e alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli operatori della farmacia, secondo le loro specifiche competenze;

assicura che i prezzi dei prodotti venduti siano sempre corretti mediante l'uso del sistema informatico giornalmente aggiornato;

opera una azione calmieratrice sui prodotti a prezzo libero, mantenendo un rapporto qualità-prezzo favorevole al cittadino: in particolare pratica lo sconto sugli alimenti prima infanzia, sui profilattici, sugli apparecchi elettromedicali ed altro nonché promuove settimane tematiche per alcune categorie merceologiche con prezzi scontati;

garantisce il rispetto delle norme igieniche, la buona manutenzione dei locali ed il rispetto delle normative sulla sicurezza del lavoro;

arreda adeguatamente i locali con accessori utili ai cittadini come sedie, cestino per i rifiuti e quanto altro si rende necessario;

lascia a disposizione degli utenti un'adeguata superficie calpestabile e libera;

garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;

si cura che i locali siano bene areati e illuminati e in buono stato di pulizia;

crea, al suo interno, uno spazio apposito dedicato alle informazioni di carattere socio-sanitario, disponibile anche ad ospitare informazioni fornite dalla ASL sui propri servizi;

espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono.

Il presidente dell'A.S.U.S.
Gaspare dr. Jean

Il direttore
Cesare dr. Frigerio