

SEGRATE SERVIZI S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

(approvata con provvedimento dell'Amministratore Unico
in data 08/03/2021
e con delibera della giunta comunale n. 51 del 22-04-2021)

PREMESSA

La Carta dei servizi è il documento che sancisce gli impegni che Segrate Servizi S.r.l. assume nei confronti degli utilizzatori dei servizi da essa erogati al fine di soddisfare le esigenze degli utenti, nel rispetto delle necessarie condizioni di efficienza ed imparzialità.

La presente Carta è stata redatta tenendo conto delle normative vigenti.

I contenuti della Carta e gli standard qualitativi e quantitativi in essa riportati sono soggetti a periodiche revisioni e aggiornamenti.

La Carta, è consultabile sul sito www.segrateservizi.it e può essere richiesta presso la sede legale e amministrativa in via degli Alpini, 34 oltre che nelle sedi delle farmacie e del Servizio Prenotazioni presso il Comune di Segrate.

LA SOCIETÀ E I SUOI SERVIZI

Segrate Servizi S.r.l., è una società a responsabilità limitata unipersonale il cui socio unico è il Comune di Segrate.

I servizi esercitati dalla Società nel territorio del Comune di Segrate sono:

- ✓ Servizio Farmaceutico.
- ✓ Servizio Tutela Minori.
- ✓ Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.).
- ✓ Servizio Prenotazioni Ospedaliere (S.I.S.S.).

La Società ha sede in Segrate, via degli Alpini 34 Tel: 02 264 00 28 - Fax: 02 264 129 61- Email: info@segrateservizi.it

SERVIZIO FARMACEUTICO

Segrate Servizi S.r.l. attualmente gestisce quattro Farmacie Comunali di Segrate, servizio iniziato dal 1963.

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l. si impegnano a rispettare e divulgare i 14 diritti della Carta Europea dei Diritti del Malato, promossa da *Cittadinanzattiva*, ed assicurano: accessibilità, accoglienza e attenzione alla persona, informazione, sicurezza, standard di qualità dei servizi erogati.

Impegni

Accessibilità

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l.

- ✓ Garantiscono l'accesso ai propri locali, rimuovendo le barriere architettoniche e sensoriali.
- ✓ Propongono, tramite Segrate Servizi S.r.l., l'adozione di orari di apertura, diurna e notturna, conformi alle esigenze del cittadino.

- ✓ Garantiscono turni di servizio che assicurino un'adeguata copertura del territorio di Segrate ed informano in modo chiaro, semplice ed aggiornato sulle farmacie di turno e sugli orari di apertura e chiusura.
- ✓ Adottano soluzioni per la gestione delle attese, quali ad esempio il salva-coda, e particolari accorgimenti per persone con esigenze speciali (anziani, diversamente abili, donne in gravidanza, ecc.).
- ✓ Assicurano che il farmacista indossi il camice bianco ed il distintivo dell'Ordine e che tutto il personale sanitario sia dotato di cartellino identificativo.

Accoglienza e attenzione alla persona

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l.

- ✓ Si pongono come servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di orientamento, rassicurazione e conforto.
- ✓ Garantiscono un comportamento improntato alla cortesia, alla disponibilità, al dialogo, all'ascolto e al rispetto della riservatezza, da parte di tutti gli operatori delle farmacie di Segrate Servizi S.r.l., secondo le specifiche competenze.
- ✓ Creano un "angolo del consiglio" adatto a fornire consulenze in modo riservato e personalizzato.
- ✓ Prestano particolare attenzione a persone anziane, con malattie croniche, diversamente abili, migranti e bambini.
- ✓ Prestano attenzione al percorso materno infantile: promuovendo l'allattamento al seno; favorendo la messa in rete della donna con i servizi socio-sanitari (es. consultori, ambulatori dedicati alla gestante, ecc.); fornendo informazioni sul corretto utilizzo dei farmaci in gravidanza ed in età pediatrica.
- ✓ Assicurano una continua e completa informazione sulle modalità di svolgimento dei servizi notturni ed in particolare espongono in ogni farmacia un quadro dei turni e degli orari facilmente leggibili, in cui sono chiaramente indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie del territorio.

Informazione

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l.:

- ✓ Si impegnano nell'offerta di informazioni aggiornate, qualificate, semplici e comprensibili su modalità di assunzione, conservazione, trasporto e smaltimento di farmaci e parafarmaci, per favorirne l'uso più corretto.
- ✓ Garantiscono informazioni semplici, comprensibili e trasparenti sulle caratteristiche e sui prezzi dei farmaci, dei prodotti e dei servizi offerti dalle farmacie, anche attraverso l'adozione di nuove tecnologie. Supportano il cittadino nella consultazione delle liste di trasparenza.
- ✓ Laddove disponibile e non sia espressamente indicata la "non sostituibilità", propongono il farmaco equivalente a prezzo più basso (anche per i farmaci a totale carico della persona), avendo cura di acquisire informazioni su patologie esistenti, terapie in essere, allergie, ecc. e salvaguardando comunque la continuità terapeutica.
- ✓ Chiedono al cittadino il codice fiscale o la tessera sanitaria al momento del pagamento per la detrazione fiscale delle spese sanitarie (farmaci, prodotti omeopatici, etc.).
- ✓ Si impegnano a garantire il servizio nei confronti di persone migranti e temporaneamente presenti nel nostro Paese. Per favorire il dialogo e facilitare la comprensione delle informazioni, propongono opuscoli informativi anche in più lingue.

- ✓ Promuovono un rapporto di fiducia con le persone che si rivolgono alla farmacia, anche per offrire elementi di educazione sanitaria e sui corretti stili di vita ai fini della prevenzione.
- ✓ Forniscono tutte le informazioni sui servizi sanitari pubblici attivi sul territorio e sulle procedure per accedervi.
- ✓ Rendono il proprio sito web facilmente accessibile, anche alle persone con disabilità.

Sicurezza

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l.

- ✓ Procurano i farmaci prescritti al cittadino nel più breve tempo possibile e, in caso di impedimento, si attivano per individuare la farmacia più vicina in grado di erogarli. La disponibilità dei farmaci richiesti sarà assicurata entro il tempo massimo di 24 ore, se disponibili.
- ✓ In caso di emergenza o situazioni di calamità naturali, sono un punto di riferimento ed orientamento per il cittadino.
- ✓ Garantiscono, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate.
- ✓ In presenza di modifiche al foglietto illustrativo, ne danno copia al cittadino e forniscono spiegazioni sulle variazioni dei suoi contenuti avendo l'accortezza di riferire che queste vanno inserite e conservate nella confezione del farmaco.
- ✓ Si impegnano a segnalare eventuali eventi avversi provocati dall'utilizzo dei farmaci (all'azienda produttrice in caso di anomalie del prodotto e alla Farmaco Vigilanza in caso di effetti collaterali) ed informano il cittadino sulle modalità per effettuare la segnalazione anche al medico curante.
- ✓ Nel caso di vendita di farmaci on line, si accreditano presso le autorità competenti e inseriscono sul proprio sito il bollino identificativo valido nell'UE.
- ✓ Garantiscono una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dai farmaci.

Standard di qualità dei servizi erogati

Le farmacie di Segrate Servizi S.r.l.:

- ✓ Attivano servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le ATS, con le organizzazioni di cittadini e di volontariato, ecc., come ad esempio la prenotazione di analisi e visite specialistiche, all'erogazione di farmaci a domicilio e alle terapie domiciliari.
- ✓ Forniscono tutte le informazioni e si adoperano per garantire l'accesso ai farmaci ed alle terapie anche ai cittadini al di fuori del proprio territorio di residenza.
- ✓ Si impegnano ad instaurare un rapporto di collaborazione con il medico prescrittore, onde evitare, anche dal punto di vista burocratico, disagi ai cittadini.
- ✓ A supporto dei medici e in sinergia con altri professionisti sanitari, si informano sul decorso delle terapie e ne monitorano l'andamento.
- ✓ Offrono suggerimenti per una corretta assunzione delle terapie al fine di rafforzare l'aderenza terapeutica.
- ✓ Prevedono un'area specifica per l'erogazione di servizi aggiuntivi, quali la misurazione della pressione, l'effettuazione di test diagnostici di prima istanza e altri servizi previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni/servizi erogati rispondono a standard di qualità e sicurezza validati, anche se offerti da altri operatori.
- ✓ Oltre alla vendita, forniscono noleggi ed informazioni su apparecchi elettromedicali.
- ✓ Al fine di garantire tanto una corretta assunzione dei farmaci prescritti quanto la riduzione di sprechi, si impegnano nella promozione di attività rivolte ai cittadini inerenti alla corretta

conservazione ed utilizzo dei farmaci (es.: iniziative rivolte alle persone più anziane su medicinali acquistati da tempo per informarle circa eventuali scadenze o sulla effettiva utilizzabilità; indicazioni sulla corretta modalità di conservazione dei farmaci, sul loro smaltimento, ecc.).

- ✓ In caso di farmaci consigliati dal farmacista, si impegnano a suggerire quelli più utili ed economici per il trattamento del disturbo riferito, al di fuori di logiche di mercato.
- ✓ Accolgono suggerimenti e segnalazioni dei cittadini e si attivano per migliorare il servizio offerto al fine di renderlo più vicino ai bisogni espressi.
- ✓ Promuovono e collaborano a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, della gestione della salute a partire dalla prevenzione. Sostengono e partecipano ad attività di organizzazioni di tutela dei diritti e di associazioni di pazienti.

Segrate Servizi S.r.l. gestisce le farmacie con particolare attenzione al benessere del cliente all'informazione più completa ed a fornire un servizio qualitativo ed attento alle diverse esigenze, cercando di contrarre i costi farmaceutici per le famiglie.

A tale scopo, persegue diversi obiettivi:

Gestire taluni importanti servizi forniti ai clienti/utenti gratuitamente:

- Controllo del peso e misurazione della pressione.
- Auto-analisi gratuita della coagulazione del sangue (I.N.R.).
- Auto-analisi del sangue per il controllo di glicemia, colesterolo, H.D.L., trigliceridi, emoglobina glicata. Helicobacter pilory (Breath Test) verifica gastriti e/o ulcere gratuite solo per over 65.
- Magazzino di farmaci a disposizione della Protezione Civile presso la Farmacia del Villaggio.

Gestire altri servizi per i clienti/utenti:

- Elettrocardiogramma (ECG) presso tutte le farmacie comunali.
- Holter pressorio, Holter cardiaco presso la farmacia di Lavanderie.
- Analisi delle intolleranze alimentari.
- Noleggio di apparecchiature elettromedicali e sanitarie.
- Analisi della pelle, dei capelli e altri trattamenti di bellezza per la cura della pelle.
- Fornitura di prodotti fitoterapici, omeopatici, naturali e per celiaci.
- Altri servizi quali prestazioni infermieristiche in farmacia o al domicilio e operatori professionali per il benessere della persona.

Ampliare l'orario d'accesso al servizio farmaceutico: in particolare la farmacia del Villaggio Ambrosiano, posta in posizione centrale rispetto al Comune di Segrate, è aperta 7 giorni su 7 e non chiude per ferie. Le farmacie di Redecesio, del Villaggio Ambrosiano e di Lavanderie sono aperte anche tutto il sabato. La farmacia di Milano/2 il sabato mattina. La farmacia di Lavanderie da lunedì a venerdì è aperta con orario continuato almeno fino alle ore 21.00.

Gli orari possono subire variazioni solo in caso di circostanze esterne impeditive, quali situazioni emergenziali.

Effettuare campagne sanitarie di prevenzione e controllo: si effettuano controlli gratuiti di auto-analisi per i cittadini over 65, per gli under 65 in alcuni periodi dell'anno che saranno

preventivamente comunicati tramite apposito avviso all'utenza. In particolare l'I.N.R., test sulla coagulazione del sangue "salva-vita", è gratuito sempre.

Si effettuano test sulle intolleranze alimentare. Le farmacie si impegnano ad avere la massima attenzione per la cura delle diverse intolleranze, in primis per la celiachia, mettendo a disposizione gli alimenti idonei ed assicurandone l'approvvigionamento entro 48 ore in caso di temporanea indisponibilità dei prodotti, o di particolari richieste del cliente rispetto a prodotti non usualmente commercializzati, se disponibili sul mercato.

Sostenere le iniziative dell'amministrazione comunale: la Società si impegna a sostenere le iniziative che il Comune pone in essere nei confronti dei cittadini segratesi.

Sostenere campagne per ridurre la spesa sanitaria: la Società gestisce con attenzione ed oculatezza gli acquisti dei prodotti da vendere nelle farmacie e, quindi, può andare incontro alle esigenze delle famiglie segratesi, con sconti fino al 33% sui prezzi di vendita dei farmaci.

Contenere i prezzi: la Società applica sconti fino al 40% su tutti i prodotti, ad esclusione dei farmaci per i quali gli sconti sono fino al 33%.

Partecipare ad importanti iniziative nazionali: ad esempio la Giornata Nazionale di Raccolta del Farmaco, un importante gesto di altruismo realizzata grazie alla Fondazione Banco Farmaceutico Onlus e alle tante farmacie che vi aderiscono.

SERVIZIO INTEGRATO MINORI E FAMIGLIA

Il servizio si propone di attivare interventi di tutela in favore dei minori in situazioni di temporanea difficoltà o sottoposti a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

Il Servizio predispose ed attua interventi finalizzati a promuovere il benessere del minore, garantendo il diritto a crescere all'interno della propria famiglia naturale - ove le condizioni lo consentano - e supportando le famiglie in stato di temporanea difficoltà/fragilità con interventi e/o progetti a carattere socio-assistenziale finalizzati a:

- ✓ Tutelare i minori in casi gravi, di abusi e/o maltrattamenti, con il collocamento degli stessi in strutture protette o in affido a seguito di decreto del Tribunale per i Minorenni.
- ✓ Garantire, ove disposto dal provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, il diritto di visita attraverso l'attivazione di incontri protetti tra il minore ed i suoi familiari.
- ✓ Assistere minori e famiglie in situazioni di temporanea difficoltà socio-economica.
- ✓ Svolgere interventi di educativa scolastica a favore di: minori problematici certificati, in collaborazione con le Scuole.

In risposta alle esortazioni da parte del legislatore e allo scopo di attivare progetti più qualitativi di temporaneo affidamento, con conseguente risparmio sui costi, all'interno del servizio minori è stato istituito ed è operativo un ufficio affidi.

L'ufficio affidi ha l'obiettivo di scegliere famiglie o single che possano affrontare il percorso per divenire famiglie affidatarie e fare l'abbinamento di queste con i minori da collocare per effetto di provvedimenti del Tribunale per i minori o in forma consensuale.

La Società provvede poi a sostenere gli affidi formalizzati con apposito progetto tramite gruppi di accompagnamento per tale esperienza con esperti del settore.

La Società opera, compatibilmente con le proprie risorse organizzative, anche a favore di altri Comuni che lo richiedano, chiedendo per tale servizio un compenso corrispondente ai costi sostenuti.

Impegni

Competenza professionale

Il servizio tutela minori e famiglia è professionalmente composto da un coordinatore del servizio, psicologi, assistenti sociali, educatori che offrono prestazioni, erogate puntualmente all'interno di progetti individualizzati e rivalutati periodicamente.

Qualora si renda necessario, il servizio opera in rete in un più vasto sistema di lavoro integrato anche con i servizi specialistici presenti sul territorio.

I singoli, le coppie e le famiglie vengono supportate individualmente e/o in gruppo in tutte le fasi del percorso di affido, cioè dalla formazione, all'abbinamento, all'inserimento e permanenza del minore. Sono previsti incontri di gruppo con cadenza mensile.

Alle famiglie affidatarie è assicurata un'idonea formazione annuale su tematiche specifiche.

Orientamento all'utente

Il servizio garantisce la disponibilità di idonei spazi per i colloqui, per assicurare la necessaria tutela della riservatezza.

Accoglienza

Il servizio è inoltre dotato di spazi appositamente predisposti per i bambini, accoglienti, gradevoli e rassicuranti, con giochi ed arredo adeguati all'età.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

Autonomia dell'anziano e/o disabile al suo domicilio

La Società intende consentire agli anziani e/o disabili con questo servizio di poter vivere presso la loro abitazione. Per far questo verifica che siano a loro disposizione tutti gli ausili necessari; qualora non fossero presenti tali ausili la società si premura di fornirli gratuitamente, anche in attesa dell'intervento dell'ATS: sedie girevoli per vasca, carrozzine, deambulatori e di richiedere all'utente e/o Amministratore di sostegno eventuali altri ausili necessari.

Il servizio si occupa dell'igiene personale dell'utente, di piccole pulizie dell'ambito domestico e di supporto psicologico soprattutto per quanto attiene al grave problema della solitudine.

Gli interventi non sono mai direttamente di tipo sanitario bensì socio-assistenziale.

La Società intende sostenere gli anziani e/o disabili anche con interventi sanitari gratuiti con operatori qualificati.

Tutte le variazioni di accessi e disattivazioni del servizio vengono decise e comunicate dall'Assistente Sociale del Comune di Segrate.

Impegni

Competenza professionale

Il servizio è erogato da operatori in possesso del titolo di studio di Operatore Socio Sanitario, Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Tecnico Assistenziale, che si mantengono costantemente aggiornati sulle tematiche riguardanti l'assistenza domiciliare agli utenti, attraverso attività di formazione specifica.

Orientamento all'utente

Si effettuano rilevazioni periodiche sulla soddisfazione dei fruitori del servizio: Segrate Servizi S.r.l. si pone l'obiettivo di raggiungere un risultato di non meno del 70% di fruitori del servizio pienamente soddisfatti.

Per ogni utente del servizio di Assistenza Domiciliare è prevista la stesura di un progetto di intervento personalizzato attraverso la predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Tempestività

Il servizio, in situazioni di normalità, garantisce il rispetto di un tempo di attivazione pari al massimo a 3 giorni dall'accoglimento della richiesta. I casi urgenti vengono presi in carico nel più breve tempo possibile.

Affidabilità dei soggetti fornitori

Nell'erogazione del servizio, i professionisti incaricati/soggetti fornitori sono vincolati al rispetto di specifici requisiti di qualità fissati da Segrate Servizi S.r.l., che ne stabilisce l'accreditamento. Tali requisiti sono periodicamente verificati da Segrate Servizi S.r.l..

SERVIZIO PRENOTAZIONI OSPEDALIERE (S.I.S.S.)

prenotazioni / accettazioni e ritiro referti

La Società ha istituito un ufficio presso il Comune di Segrate per consentire agli utenti di:

- Prenotare visite convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale e a pagamento, con alcune esclusioni.
- Prenotare esami convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale e a pagamento, con alcune esclusioni.
- Accettazione per visite ed esami insieme alla prenotazione.
- Accettazione per visite ed esami a pagamento solo il giorno della prestazione.
- La stampa degli esami del sangue e la consegna degli altri tipi di referti. Solo se richiesto espressamente presso la struttura.
- Accedere ai servizi on-line messi a disposizione dalla Regione Lombardia.

IL PAGAMENTO POTRA' ESSERE EFFETTUATO SOLO TRAMITE POS PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI MELEGNANO E TRAMITE POS E CARTA DI CREDITO PER IL SAN RAFFAELE.

In modo rapido senza inutili code e perdite di tempo.

Il servizio attualmente è attivo per le strutture dell'Azienda Ospedaliera di Melegnano e per l'Ospedale San Raffaele e le sue strutture (Turro e Schuster).

Vi è la possibilità di richiedere la prenotazione on-line anche per l'Istituto Auxologico di Pioltello.

Lo sportello è aperto tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle 8 alle 12e30.

Si rimanda al sito della società: www.segrateservizi.it per un'informazione più dettagliata.

Impegni

Tempestività

Il servizio, in situazioni di normalità, è erogato dallo sportello immediatamente.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali cui si ispira l'azione della Società in tutti i suoi servizi, sono: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, trasparenza ed efficacia.

Eguaglianza

Segrate Servizi S.r.l.

- ✓ eroga servizi pubblici nei settori delle farmacie, tutela minori, assistenza domiciliare e prenotazioni ospedaliere basandosi sul principio di uguaglianza tra i clienti/utenti e di pari dignità tra società e clienti/utenti;
- ✓ garantisce eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree geografiche servite e tra diverse categorie o fasce di clienti/utenti;
- ✓ presta particolare attenzione, sia nel rapporto diretto col pubblico che in quello indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai clienti/utenti socialmente più deboli.

Imparzialità

Segrate Servizi S.r.l. nei confronti dei clienti/utenti si impegna ad agire in modo obiettivo, equo ed imparziale, prescindendo da differenze di sesso, censo, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa delle Società esercenti servizi pubblici, è continua, regolare e senza interruzioni, fatti salvi i casi di forza maggiore. In tali casi, la Società adotta misure volte ad arrecare ai clienti/utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

E' cura di Segrate Servizi S.r.l. favorire la partecipazione e l'informazione dei clienti/utenti al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A questo fine ciascun cliente/utente può produrre osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio, assicurando che di questi la Società terrà debito conto.

Trasparenza

Il cliente/utente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che possono riguardarlo ai sensi della normativa vigente e del "diritto all'accesso civico" pubblicato sul sito della Società nella sezione "Società Trasparente".

La Società s'impegna a svolgere attività periodiche, con cadenza almeno annuale, fatte salve circostanze esterne impeditive, quali situazioni emergenziali, picchi temporanei di carichi lavorativi ed altre incombenze urgenti e/o prioritarie (in tal caso ne verrà data tempestiva comunicazione al

Comune), di “indagine sulla soddisfazione del cliente – rilevazione customer satisfaction” per valutare la qualità dei servizi erogati.

Efficacia

Segrate Servizi S.r.l. è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza e di efficacia dei servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ritenute più funzionali allo scopo.

La Società s’impegna, infine, a svolgere attività funzionali quali “indagini di mercato” per verificare e migliorare il suo andamento ad eccezione del Servizio Integrato Minori e Famiglia, per il quale non è possibile prevedere tale tipo di attività, per la sua specifica tipologia, così come concordato con l’Amministrazione Comunale.

GLI STRUMENTI E GLI STANDARD

Segrate Servizi S.r.l. individua nei seguenti elementi le condizioni determinanti per la buona qualità dei servizi prestati, secondo le specifiche esigenze dei servizi stessi:

- ✓ adeguata qualità del prodotto distribuito;
- ✓ continuità e regolarità dell’erogazione;
- ✓ rapidità del ripristino del servizio in caso anomalie o temporanei disservizi;
- ✓ completa, accessibile e chiara informazione al cliente;
- ✓ semplicità nei rapporti dei clienti/utenti con la società;
- ✓ formazione professionale del personale;
- ✓ comportamento corretto del personale;
- ✓ assistenza specifica e personalizzata ai clienti/utenti;
- ✓ disponibilità e cortesia nei confronti del cliente/utente.

Segrate Servizi S.r.l. adotta gli strumenti utili all’ottimizzazione delle condizioni sopra indicate, definendo degli standard di qualità, dei quali assicura il rispetto ed il monitoraggio sistematico.

Gli standard possono essere generali, oppure riferirsi a singole prestazioni da rendere al cliente/utente.

INDICATORI OBIETTIVI E MISURAZIONE PRESTAZIONI

Servizio Farmacie

- ✓ servizio di guardia farmaceutica notturna e diurna: la farmacia di turno deve dare risposta entro 5 minuti, salvo impegno in corso, anche telefonico, del farmacista verso precedenti utenti. In caso di mancata risposta, con ritardo superiore ai 15 minuti, eccetto casi di forza maggiore, verrà applicato un indennizzo di € 10,00, salvo maggior danno.
- ✓ disponibilità di congrue quantità di medicinali comunemente usati per la terapia del dolore: in caso di consegna oltre le 12 ore lavorative, verrà applicato un indennizzo di € 25,00, con la sola esclusione dei casi di indisponibilità nel ciclo produttivo.

Servizio Sad

L'attivazione del servizio deve avvenire entro 4 giorni lavorativi dalla richiesta dell'assistente sociale del Comune. Deve essere garantito, per ogni accesso degli operatori al mattino, almeno 45 minuti presso l'utente.

Servizio Minori

Deve essere garantito, un massimo di 8 giorni tra la segnalazione del caso da parte dei Servizi Territoriali alla presa in carico dello stesso da parte del Servizio Minori gestito dalla Società.

Qualsiasi violazione ai principi della presente Carta può essere segnalata all'Ufficio Relazioni Pubbliche della Società (n. telefono 022640028 int 33 e-mail: cartaservizisegrates@libero.it PEC segrate@assofarm.postecert.it) o al Comune di Segrate (n. telefono 0226902.221 e-mail ragioneria@comune.segrate.mi.it, PEC segrate@postemailcertificata.it) o anche tramite il servizio ProntoURP.

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dall'Amministratore Unico della Società Segrate Servizi Srl in data 08/03/2021, dal Comitato di controllo del Comune di Segrate e dalla Giunta Comunale di Segrate con deliberazione n.---- del ----, esecutiva.