

Carta dei Servizi



Carta dei Servizi

[Digitare il sottotitolo del documento]

Sommario

CAPITOLO 1. STANDARDS DI QUALITÀ APPLICATI E MODALITÀ DI VERIFICA.	2
1.1 GLI STANDARDS E LA CARTA DEI SERVIZI.	2
1.2 STANDARDS APPLICATI. 10 PUNTI PER GARANTIRE L'ECCELLENZA.....	4
1.3 GLI IMPEGNI ED I PROGRAMMI DA RISPETTARE.	8
1.4 I PRINCIPI FONDAMENTALI.	9
CAPITOLO 2. ATTIVITÀ DI PREVENZIONE E DI EDUCAZIONE SANITARIA.	1
2.1 LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE.	11
2.2 – ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA.	13
CAPITOLO 3. ATTIVITÀ A FAVORE DELLE FASCE DEBOLI.	18

Premesse:

Le farmacie comunali gestite da Laziofarma SpA aderiscono alla Carta della qualità istituita da Federfarma (<https://www.federfarma.it/Farmaci-e-farmacie/Carta-della-qualita-della-farmacia.aspx>), e si impegna a rispettare e diffondere i principi contenuti nella Carta europea dei diritti del malato, a tenere conto in ogni fase della propria attività dei bisogni delle persone e delle difficoltà che esse possono incontrare nell'esercitare il proprio diritto alla salute.

I principi ispiratori della Carta sono: accessibilità, accoglienza e personalizzazione, informazione, sicurezza e standard di qualità dei servizi erogati. Per ognuna di queste categorie la farmacia si assume tutti gli impegni elencati nella Carta della qualità e si obbliga a garantire i diritti del cittadino.

Di seguito per “Comune” si intende il Comune titolare della relativa autorizzazione all'esercizio della Farmacia comunale.

Capitolo 1. Standards di qualità applicati e modalità di verifica.

“CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA”, AI SENSI DELL’ART. 2, COMMA 461, DELLA LEGGE 244/2007 E S.M.I..

1.1 GLI STANDARDS E LA CARTA DEI SERVIZI.

La Carta dei servizi ha introdotto nella pubblica amministrazione il concetto di **standard di qualità**. Si tratta di un'idea nuova, soprattutto in Italia nel settore pubblico, e come tutte le novità si presta a essere facilmente fraintesa. Innanzitutto una specificazione: tutti gli standards qui esposti si compongono di:

- Parametri di valutazione (standard in senso stretto);
- Impegni e programmi (standard non valutabili quantitativamente);
- Principi fondamentali (standard e requisiti cogenti).

Per illustrare metodi e esperienze di utilizzazione degli standard, è utile partire da che cosa vuol dire “standard” e qual è il significato degli standard di qualità nella Carta dei servizi. E' per questo motivo che è stata introdotta in apertura la citazione etimologica della parola "standard", che deriva da "stendardo", il vessillo che i soldati potevano riconoscere da lontano per orientarsi e in cui riconoscevano il senso globale del proprio sforzo.

Gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento per orientare l'azione. Così, con una metafora più pacifica, gli standard della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutta l'azienda è impegnata.

Gli standard sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. I cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio, e quindi possono utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, dato che tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, su cui l'azienda, nel suo complesso, si impegna per assicurarne il rispetto. Gli standard della Carta dei servizi sono obiettivi dichiarati dall'Azienda e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.

La finalità degli standard della Carta dei servizi è quella di **fornire una garanzia all'utenza** sul livello atteso di qualità del servizio. Per questo, **gli standard della Carta dei servizi devono essere dichiarati pubblicamente**, ma soprattutto devono poter essere conosciuti dall'utente, e devono essere formulati in modo tale da essere comprensibili e appropriati rispetto alla valutazione che ne può fare l'utente.

L'applicazione degli standard della Carta dei servizi al settore della Sanità pone un certo problema di applicabilità. **Non tutte le componenti della qualità del servizio sanitario si prestano a essere valutate dall'utente.** A questo proposito, è indispensabile ricordare che lo schema generale di riferimento della Carta dei servizi per il settore della Sanità (*Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 95, pubblicato in G.U. il 31 maggio 1995, suppl. ord. n.125*) esclude esplicitamente dal campo di applicazione della Carta dei servizi, e quindi da questi standard, gli aspetti tecnico/professionali relativi alla qualità delle prestazioni sanitarie.

Gli aspetti della qualità tecnica, infatti, sono troppo complessi e delicati per poter essere sottoposti agli standard della Carta dei servizi; l'art. 10 del d.lgs 502/92 e succ. modif. indica gli strumenti per il controllo della qualità tecnica, quali il metodo della VRQ e l'accreditamento delle strutture sanitarie oltre alla tradizionale abilitazione professionale.

Le esperienze di applicazione di Total Quality Management in Sanità, oggi in corso in alcune Aziende socio/sanitarie, dimostrano del resto che è possibile far confluire il miglioramento della qualità tecnica e della qualità del servizio in programmi congiunti di Qualità dei processi.

Di conseguenza, gli standard della Carta dei servizi dovrebbero prendere in esame le dimensioni generali della qualità del servizio. La qualità tecnica potrà invece essere valutata dai feedback del customer satisfaction.

Gli standard possono essere formulati in base a indicatori quantitativi (è il caso classico dei tempi di attesa, ma anche di altri indicatori direttamente misurabili, o essere formulati in maniera qualitativa (cioè senza fare diretto riferimento a indicatori quantitativi, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, come l'accoglienza, o l'informazione, o altri. Nel primo caso si parla propriamente di "standard basati su indicatori", nel secondo caso di "impegni e programmi".

Gli standard possono essere riferiti alla struttura, al funzionamento o alla soddisfazione degli utenti. Gli standard di struttura possono essere indicati nella Carta dei servizi, ma rappresentano o una fotografia dell'esistente o un impegno di natura programmatica che raramente è verificabile nell'arco di tempo della validità della Carta, dati i tempi lunghi con cui è possibile modificare le strutture.

Più interessanti e più tipici delle Carta dei servizi sono gli standard relativi al funzionamento, che servono a controllare fenomeni variabili. Gli standard di funzionamento possono essere espressi anche come corrispondenza a certi requisiti minimi che sono ritenuti correlati ai risultati attesi. Infine, per certe dimensioni del servizio meno tangibili (come la chiarezza dell'informazione, o l'umanizzazione), è possibile costruire standard basati su indicatori di soddisfazione dell'utenza, i cui indicatori sono rilevati con indagini mirate (sistematiche, periodiche e campionarie) su specifici elementi, con questionari, griglie di valutazione o strumenti simili.

Utilizzare gli standard per prendere impegni con i cittadini.

Un punto di cui viene spesso richiesto un chiarimento è se gli standard debbano limitarsi a fotografare una situazione a consuntivo o se debbano esprimere un obiettivo preciso di miglioramento. A questo proposito è bene ribadire ancora una volta che il significato vero degli standard di qualità nella Carta dei servizi sta nel fatto che le aziende prendono "impegni" con i cittadini: questi impegni possono essere di vario tipo, come appena indicato, ma in tutti i casi gli standard devono esprimere un livello qualitativo atteso.

Gli standard sono, un obiettivo di miglioramento che l'azienda garantisce all'utente. Le aziende hanno incontrato difficoltà nel definire gli standard di qualità. Questo in parte è dovuto a una scarsa pratica di misurazione di fenomeni gestionali non strettamente sanitari, come gli aspetti della qualità del servizio. Dall'altra è dovuto anche al fatto che le aziende sanitarie si sono concentrate sul fenomeno dei tempi di attesa, che è più facilmente misurabile ma che non riesce a esprimere compiutamente le dimensioni del servizio.

1.2 STANDARDS APPLICATI. 10 PUNTI PER GARANTIRE L'ECCELLENZA.

Esposte le considerazioni di cui al paragrafo 1.1, **di seguito sono riportati gli standards** che le Farmacie comunali Laziofarma intendono prefissarsi per garantire la realizzazione dei **servizi connotati da qualità**.

1. **Relazioni sociali e umane. Personalizzazione e umanizzazione del trattamento socio-sanitario;**
2. **Fruibilità ed accessibilità del servizio (apertura anticipata / chiusura posticipata ed assistenza telefonica h24);**
3. **Tempestività dell'accoglienza (attesa al banco max 5 min.) e tempestività nella reperibilità del prodotto/medicinale (max 6/12h);**
4. **Semplicità e completezza dell'orientamento e della consulenza all'Utenza;**
5. **Riscontro esito esigenza dell'Utente;**
6. **Semplicità delle procedure di accesso e amministrative;**
7. **Comprensibilità e completezza delle informazioni;**
8. **Sicurezza nei locali;**
9. **Contesto ambientale;**
10. **Comfort e pulizia.**

MODALITÀ DI VERIFICA.

I dati richiesti per costruire gli indicatori non sono sempre facilmente reperibili. Nel definire un indicatore, è necessario tenere presente come è possibile rilevare i dati. Se rilevare i dati è troppo difficile, anche quello che sul piano teorico è un buon indicatore si rivela alla prova pratica un fallimento.

Per la rilevazione dei dati possono essere utilizzati **registri cartacei o sistemi informatici**; molte delle esperienze dimostrano che non è necessario disporre di un sistema informativo automatizzato per avviare il lavoro sugli indicatori, anche se disporre di tali sistemi sicuramente facilita la continuità del lavoro di raccolta e di elaborazione dei dati.

E' opportuno considerare sempre il contributo che il personale può dare alla rilevazione dei dati, e cercare soluzioni operative che non intralcino lo svolgimento delle normali attività. In generale, la misura della qualità non deve portare a peggiorare la qualità stessa per l'utente. Le esperienze insegnano che **la rilevazione manuale dei dati**, anche se un po' onerosa, può diventare un'occasione di coinvolgimento e di motivazione a partecipare alle iniziative di miglioramento collegate alla Carta dei servizi, se il contributo del personale non è limitato alla semplice raccolta dei dati ma è richiesto anche sulla loro elaborazione e interpretazione.

1.3 GLI IMPEGNI ED I PROGRAMMI DA RISPETTARE.

Abbiamo specificato sopra che non tutti gli standards possono essere misurati e valutati. Alcuni argomenti e temi di importanza strategica dell'attività farmaceutica non possono essere valutati empiricamente, saranno pertanto rappresentati qui come "IMPEGNI e PROGRAMMI" che l'azienda si assume la responsabilità di adottare, implementare e gestire! Di seguito sono indicati che impegni ed i programmi che saranno impostati:

- **La spedizione della ricetta.** La spedizione e la relativa consegna dei farmaci sarà sempre effettuata da un farmacista, nel rispetto delle normative vigenti in materia, evitando travalicamenti di personale non qualificato e, dunque, perdita di qualità ed efficacia del servizio;
- **Modello di Organizzazione, gestione e controllo per la prevenzione dei reati penali ed amministrativi.** Il Modello di organizzazione, gestione e controllo, **ai sensi del d.lgs. n. 231/2001**, è l'insieme delle regole e delle procedure organizzative adottate da un Ente, sia pubblico che privato, volte a **prevenire la commissione di reati**. La Legge non ne prevede alcuna obbligatorietà riguardo alla sua adozione, ma l'impegno della Dott.ssa Piracci di adottare ed implementare un tale sistema rappresenta sicuramente un punto di forza qualificante per la presente Carta dei Servizi e della Qualità! **L'applicazione di un tale modello aiuta anche gli Uffici competenti dell'Amministrazione comunale all'espletamento dei relativi controlli che l'Ente locale dovrà effettuare nei confronti del servizio gestito. Il Comune è più sollevato nella gestione del contratto di servizio ed avrà diverse esimenti giuridici in caso di criticità.**
- **Trasparenza dei processi.** La farmacia comunale di Laziofarma è un servizio pubblico, la cui titolarità è nelle mani dei Comuni consorziati al COIFAL per il cui conto Laziofarma SpA gestisce i servizi. Di questo non dobbiamo mai perdere traccia, e per questo è indispensabile applicare ai processi organizzativi e gestionali della farmacia comunale azioni e programmi mutuabili dalle Leggi in materia di trasparenza e pubblicità della Pubblica Amministrazione.
- **Giusta informazione, correttezza ed imparzialità.** La farmacia comunale di Laziofarma e tutto il suo staff (tra personale addetto e governance dell'azienda) dovrà garantire ed ispirarsi ai principi di corretta informazione, correttezza ed imparzialità per la libera scelta dell'Utente della cura o dei prodotti da acquistare. In particolare gli addetti e l'organizzazione della farmacia non possono influire sulla scelta degli Utenti e non possono, anche attraverso azioni specifiche indirette, bypassare la volontà o il pensiero degli Utenti.
- **Adozione di un codice Etico.** La farmacia comunale di Laziofarma, per attestare la sua correttezza e quella del suo personale addetto redigerà ed implementerà all'intero servizio gestito un Codice Etico aziendale strutturato e mirato per il raggiungimento ed il mantenimento di "best practics".
- **Corrispondenza.** I prodotti siano sempre corrispondenti per caratteristiche alle norme di Legge ed ai regolamenti in materia.
- **Indicazione sui medicinali SOP.** I farmaci senza obbligo di ricetta medica (SOP), l'indicazione agli utenti circa i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici.
- **Collaborazione con i MMG e specialisti.** Attivazione di una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni agli utenti;
- **Identificazione.** Tutto il personale della farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista.
- **Inoltre la farmacia comunale:**
 - a. rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
 - b. crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
 - c. dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;

- d. promuove esso stesso o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- e. assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- f. 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;
- g. comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto idoneo ed 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.

1.4 I PRINCIPI FONDAMENTALI.

Altri standard della farmacia comunale di Laziofarma sono i sottoelencati "principi fondamentali":

- **Partecipazione dell'Utente e del Cittadino.** La partecipazione dell'Utente è uno dei programmi che identificano la natura di "sistema aperto" dell'azienda che eroga il servizio. Maggiore è la partecipazione dell'Utenza al servizio in questione, maggiore saranno le azioni migliorative e l'aderenza dei servizi ai reali bisogni della gente. Per questo i due modelli di gestione della qualità sopra esposti saranno dotati di una parte specifica relativa alle azioni di "consiglio" e/o di "reclamo", che daranno seguito ad una verifica codificata e tracciata dell'imput ricevuto dall'Utente e/o dal Cittadino. Implementare tale sistema, e darne informazione, rappresenta oggi l'avanguardia dell'interazione tra popolazione e servizio pubblico. La farmacia comunale di Laziofarma propone anche la realizzazione di un tale programma anche attraverso i feedback, e la loro relativa tracciabilità, ricevuti dai cittadini via web, attraverso i canali del web site, della App mobile e dei social network.
- **Efficacia.** Il Farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica e di automedicazione avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle corrette modalità di assunzione.
- **Efficienza.** Il Farmacista mette a disposizione la sua preparazione professionale costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.
- **Eguaglianza.** Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.
- **Cortesia.** È la ricerca continua di un dialogo con il cittadino improntato a disponibilità e comprensione.
- **Miglioramento della qualità.** Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.
- **Diritto di scelta.** Il diritto di scelta come rispetto e garanzia della libertà del cittadino di approvvigionarsi del farmaco dove ritenga opportuno: i nostri farmacisti sono sempre a disposizione per chiarimenti e consigli anche su prodotti acquistati in altre farmacie.
- **Trasparenza e riservatezza.** Trasparenza e riservatezza rappresentano, insieme, lo sforzo dei nostri operatori di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia, al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.
- **Tutela del cittadino.** La farmacia comunale di Laziofarma pone al centro della propria attenzione il Cittadino e quindi tutta l'attività delle Farmacie Comunali è improntata a soddisfare le sue esigenze ed aspettative, non solo di salute, ma anche di benessere, in linea con quelle che sono le attuali aspettative di vita non solo come durata ma anche come qualità.

La Farmacia Comunale, nella sua attività di dispensazione di farmaci e di erogazione dei presidi sanitari, secondo gli accordi regionali con il sistema sanitario, dei servizi sanitari e sociosanitari, pone al centro della sua azione il cittadino come legittimo portatore di diritti. Si pone pertanto dalla sua parte e cerca di aiutarlo nella soluzione di problemi che ne limitino l'accesso ai servizi garantiti dal Sistema Sanitario Regionale, ponendosi ove possibile come intermediario tra il cittadino e il medico di base, il medico specialista o gli uffici amministrativi della ASL.

La Farmacia Comunale, su segnalazione dei Servizi Sociali del Comune, dispensa gratuitamente farmaci, materiale di medicazione, alimenti per la prima infanzia ai cittadini indigenti ai quali il Comune fornisce dei buoni spesa, ed eroga ai cittadini in difficoltà, sempre su segnalazione dei Servizi Sociali, articoli parafarmaceutici, prescritti dal medico, al prezzo di costo.

La Farmacia garantisce una chiara suddivisione dei settori merceologici diversi dal medicinale, ma soprattutto si astiene dall'allestire vetrine o spazi interni che diano un'immagine non consona al ruolo della salute che è tenuta a svolgere, per legge e per etica professionale.

Inoltre, la Farmacia assicura che la pubblicità presente al proprio interno rappresenti realmente un servizio per l'informazione dei cittadini e non una semplice operazione commerciale.

Per questi motivi, laddove il farmacista riscontri parzialità o espressioni ingannevoli nelle informazioni con le quali le case produttrici accompagnano i loro prodotti, si impegna a rimuoverne la visibilità e ad intervenire attraverso azioni informative e divulgative, così come il ruolo di educatore sanitario impone.

Capitolo 2. Attività di prevenzione e di educazione sanitaria.

2.1 LE ATTIVITÀ DI PREVENZIONE.

La farmacia comunale di Laziofarma garantirà, **gratuitamente**, la realizzazione delle seguenti attività di prevenzione:

Le Campagne di prevenzione.

- **Prevenzione cardiologica;**
- **Prevenzione dermatologica;**
- **Prevenzione oncologica;**
- **Prevenzione urologica;**
- **Prevenzione otorinolaringoiatra;**
- **Prevenzione dell'udito;**
- **Prevenzione del diabete.**

Modalità di organizzazione:

Le campagne saranno realizzate con cadenza semestrale e mirate a fasce di popolazione ben identificate.

La farmacia comunale invierà al Comune/Consorzio (o loro referente) il calendario delle campagne che si intendono realizzare nel corso dell'anno, oppure, un calendario per l'anno successivo. In tal modo l'Amministrazione comunale potrà suggerire la calendarizzazione delle iniziative di prevenzione in momenti diversi, magari contestuali ad eventi stessi organizzati dal Comune, al fine di migliorare l'efficacia e la loro divulgazione.

La farmacia comunale indicherà nella comunicazione di cui sopra le modalità di diffusione ed informazione delle campagne di cui sopra. Comunque dette campagne saranno diffuse:

- Attraverso i media locali a seguito di comunicato stampa congiunto tra il Sindaco e la Farmacia comunale;
- Attraverso manifesti e locandine da esporre in pubblico;
- Attraverso l'utilizzo di infografiche appositamente realizzate e divulgate grazie ai canali di comunicazione digitale indicati nel capitolo della comunicazione del piano economico/gestionale.

Tali campagne saranno realizzate, di volta in volta, in luoghi specifici dove ottenere la maggiore partecipazione e divulgazione dell'iniziativa. Ad esempio le campagne attinenti le patologie dell'anziano potranno essere realizzate direttamente presso i Centri anziani della Città. Quelle relative ai bambini ed agli adolescenti direttamente presso gli Istituti scolastici. Altre campagne possono essere realizzate presso i locali della farmacia o, alternativamente presso altre strutture che collaboreranno con la farmacia comunale di Laziofarma.

Le campagne verranno realizzate sotto forma di eventi, con la realizzazione di materiale pubblicitario e divulgazione a mezzo web, tv e media locali, utilizzando gli strumenti e le modalità contenute nel paragrafo relativo alla comunicazione.

I test e le autoanalisi presso la farmacia.

Altre attività di prevenzione sono date dai diversi test ed autoanalisi che saranno erogate direttamente presso la farmacia comunale. Esse possono così essere riepilogate:

SERVIZI DI BASE:

APPROVIGIONAMENTO, CONSERVAZIONE E DISPENSAZIONE DEI MEDICINALI

GRATUITO

PREPARAZIONE ESTEMPORANEA DEI MEDICAMENTI

GRATUITO

FORNITURA DEI SERVIZI SPECIALISTICI ED INTEGRATIVI IN COLLABORAZIONE CON LE STRUTTURE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE E PRENOTAZIONI PRESTAZIONI

GRATUITO SALVO SE DIVERSAMENTE DISPOSTO DALLA ASL

CONSULENZA ALL'USO DEI MEDICINALI E DELLA LORO SCELTA

GRATUITO

FARMACOVIGILANZA: RILEVAMENTO REAZIONI AVVERSE DA FARMACI

GRATUITO

EVENTUALI APERTURE OLTRE GLI ORARI DIURNI DA DEFINIRSI NELLE STAGIONALITÀ TURISTICHE DEI COMUNI

GRATUITO

AUTOANALISI E AUTOANALISI INTOLLERANZE ALIMENTARI

A PAGAMENTO

TEST INTOLLERANZE ALIMENTARI

GRATUITO

SCREENING ONCOLOGICO

GRATUITO

MODALITÀ ALTERNATIVE DI CONSEGNA DEI FARMACI

GRATUITO PER LE FASCE DEBOLI INDIVIDUATE

DEFIBRILLATORI: PRESENZA DI ALMENO UN DEFIBRILLATORE PER EVENTUALI EMERGENZE CARDIACHE E DI PERSONALE COMPETENTE ALL'USO

GRATUITO

ALIMENTI PER CELIACI

GRATUITO

CONTROLLO DELL'UDITO

GRATUITO

DERMOCOSMESI

GRATUITO

FORATURA DELL'ORECCHIO

GRATUITO

SCAFFALE VETERINARIO

GRATUITO

SERVIZI AGGIUNTIVI:

PREPARATI GALENICI OFFICINALI E MAGISTRALI

A PAGAMENTO

APPARECCHI ELETTROMEDICALI: NOLEGGIO DI APPARECCHI ELETTROMEDICALI PER USO MOMENTANEO O PERIODICO (AEROSOL, TIRALATTE, BILANCIA PESA NEONATI)

GRATUITO PER LE FASCE DEBOLI A PAGAMENTO PER L'UTENZA NORMALE

NOLEGGIO APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

A PAGAMENTO

ELETTROCARDIOGRAMMA: POSSIBILITÀ DI EFFETTUARE L'ECG PRESSO LA FARMACIA COMUNALE

A PAGAMENTO

INFORMAZIONE DI CARATTERE SANITARIO E FARMACEUTICO PER I TURISTI E LA CITTADINANZA

GRATUITO

AUTOCONTROLLO DELLA PRESSIONE ARTERIOSA

GRATUITO

CONTROLLO DEL PESO E DELL'ALTEZZA

GRATUITO

CONTROLLO DELLA CELLULITE

GRATUITO

CONSULENZA NUTRIZIONALE

GRATUITO

ELABORAZIONE DIETA PERSONALIZZATA

A PAGAMENTO

ESAME SPIROMETRICO E SATURAZIONE DELL'OSSIGENO

GRATUITO

CONSULENZE ESTETICHE

GRATUITO

TEST CUOIO CAPELLITO E CAPELLO

A PAGAMENTO

TEST CIRCOLAZIONE GAMBE

GRATUITO

SERVIZI INFERMIERISTICI A DOMICILIO

A PAGAMENTO

VEGLIA NOTTURNA A CASA O IN OSPEDALE

A PAGAMENTO

CORSO PREPARAZIONE DEL PARTO

GRATUITO

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

A PAGAMENTO

CENTRO ANTIFUMO

A PAGAMENTO

TEST FIORI DI BACH

GRATUITO

ANGOLO DELLA SALUTE

GRATUITO

BILANCIA PESA NEONATI

GRATUITO

PUNTO TERMALE

GRATUITO

Modalità di organizzazione:

L'effettuazione di tali attività saranno garantite direttamente all'interno dei locali della farmacia comunale di Laziofarma, oppure, secondo iniziative/eventi concordati con l'Amministrazione comunale, anche all'interno di servizi specifici o manifestazioni temporanee.

Queste attività saranno gestite unicamente ed esclusivamente da personale qualificato appositamente incaricato dalla farmacia comunale, sotto supervisione della Direzione della farmacia.

Tutte le attività sopra menzionate, come dettagliato nel piano economico/gestionale, saranno contemplate nella Carta dei servizi e saranno divulgate (*secondo gli strumenti dettagliati nel paragrafo della comunicazione del piano gestionale*) all'intera cittadinanza per rappresentare uno dei punti di forza del servizio farmaceutico comunale della Città di Laziofarma!

Le campagne di sensibilizzazione.

Fare prevenzione non significa solamente effettuare un test o sottoporsi ad una visita generica o specialistica che sia. Un'azione di prevenzione in tema di salute della persona si realizza anche attraverso delle comunicazioni sotto forma di "sensibilizzazione". Una sensibilizzazione della cittadinanza ad assumere, o non assumere, atteggiamenti, comportamenti ed azioni correlate a prevenire determinate patologie. Pensiamo ad esempio all'annosa problematica della cattiva postura delle persone dovuta alla freneticità ed alla scorrettezza di comportamenti della vita quotidiana. Ciò porta a diverse complicanze, soprattutto nel lungo periodo. Oppure pensiamo alla questione dell'uso dei vaccini. Ebbene attraverso semplici campagne di "comunicazione" si può sensibilizzare la popolazione, realizzando di fatto delle attività di prevenzione.

Modalità di organizzazione:

La farmacia comunale di Laziofarma realizzerà queste azioni attraverso campagne mirate utilizzando gli strumenti indicati nel paragrafo della "comunicazione" del piano gestionale. In particolare utilizzerà maggiormente gli strumenti digitali (social e web) per le campagne dedicate ai giovani, mentre la comunicazione tradizionale sarà dedicata alle problematiche della maggiore età.

La giornata della prevenzione.

Annualmente la farmacia comunale di Laziofarma organizzerà un EVENTO chiamato "giornata della prevenzione". Tale evento sarà dedicato non solo alla divulgazione delle molteplici attività di prevenzione che la farmacia comunale di Laziofarma è tenuta a garantire alla popolazione, ma sarà anche il momento di realizzare diverse iniziative di prevenzione.

Inoltre tale momento sarà anche quello di realizzare discussioni e dibattiti sulle problematiche della salute del territorio, analizzando azioni da poter realizzare, con l'obiettivo di coinvolgere fattivamente la popolazione alla gestione del servizio comunale.

Tale evento potrà essere realizzato a ridosso del 1° aprile di ogni anno, in concomitanza con le giornate nazionali della prevenzione che si realizzeranno in tutta Italia.

2.2 ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE SANITARIA.

Il concetto di salute si è costantemente modificato nel tempo, per arrivare a assumere oggi un'accezione molto più ampia che nel passato, associando strettamente una condizione di assenza di patologie ad uno stato di benessere psico-fisico della persona; questo concetto viene espresso per la prima volta nella "Carta di Ottawa", risultato della prima conferenza internazionale per la promozione della salute che nel 1986 progettò azioni finalizzate a tale obiettivo a livello mondiale.

La promozione della salute deve portare a condizioni di vita e di lavoro sicure, stimolanti, soddisfacenti, alla protezione degli ambienti naturali e artificiali, alla conservazione delle risorse naturali passando necessariamente attraverso il ruolo fondamentale della scuola.

E' necessario quindi predisporre un percorso educativo che, attraverso la conoscenza (sapere) induca comportamenti (saper fare) coerenti con un modello di vita improntato al benessere globale della persona (saper essere). Un intervento precoce, a partire già dai primi anni di vita, rappresenta pertanto lo strumento più idoneo a sviluppare nelle nuove generazioni l'attenzione verso i fattori dai quali dipendono il benessere individuale e della collettività.

La famiglia in prima istanza e la scuola secondariamente, ma solo da un punto di vista temporale, non possono trascurare tra i loro compiti educativi questo ambito della formazione dei giovani. Da anni l'azienda sanitaria opera nelle scuole dei diversi ordini e grado con interventi di promozione alla salute rivolti in primo luogo agli studenti, ma anche ai loro genitori ed agli insegnanti.

La farmacia comunale di Laziofarma garantirà, **gratuitamente**, la realizzazione delle seguenti attività di educazione sanitaria:

Attività mirate: minori

PROGETTO	METODOLOGIA	CAMPO
BULLISMO. PARLIAMONE	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA
STILI DI VITA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE	INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	PREVENZIONE
AVERE CURA DI SÉ STESSI	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
CRESCERE CON IL SORRISO	VISITE SCREENING ALUNNI INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	ODONTOIATRICO
STILI DI VITA ED EDUCAZIONE ALIMENTARE	INCONTRI E DISCUSSIONI INCONTRI E	

	APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	
EDUCAZIONE ALLA AFFETTIVITÀ ED ALLA SESSUALITÀ	INCONTRI E DISCUSSIONI	ATTETTIVITÀ E SESSUALITÀ
UNPLUGGED	LIFE SKILLS	PREVENZIONE USO SOSTANZE PSICOTROPE
PREVENZIONE DEL VIRUS HIV/AIDS	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
IL CORRETTO USO DEI SERVIZI DI EMERGENZA/URGENZA	INCONTRI E DISCUSSIONI INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	CONOSCENZA DEI SERVIZI DI EMERGENZA/URGENZA
DONAZIONE SANGUE	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA
DONAZIONE ORGANI	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA
SALUTE: UNA QUESTIONE DI STILE, PROMOZIONE DELLA SALUTE ATTRAVERSO UN CORRETTO STILE ALIMENTARE	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PREVENZIONE DELL'ABITUDINE AL FUMO	INCONTRI	PREVENZIONE
CONTRACCEZIONE E PREVENZIONE DELLE MALATTIE SESSUALMENTE TRASMESSE NEGLI ADOLESCENTI.	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PREVENZIONE DELL'USO DEGLI ALCOLICI	INCONTRI - INFOGRAFICHE	ETICA
INDAGINE SULL'PERTENSIONE GIOVANILE	VISITE SCREENING ALUNNI	PREVENZIONE
TUTOR DELLA SALUTE CORSO PER LA SICUREZZA IN BICI E IN AUTO	PEER EDUCATION - INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	PREVENZIONE
BENESSERE DEI GIOVANI IN AMBITO SCOLASTICO	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
STRETCHING IN CLASSE	ATTIVITÀ INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	PREVENZIONE
SICUREZZA E CORRETTO COMPORTAMENTO CON GLI ANIMALI DA COMPAGNIA	INCONTRI E DISCUSSIONI INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	PREVENZIONE

PRIMO SOCCORSO. COSA SAPERE E COSA FARE NEI CASI DI EMERGENZA	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI INCONTRI E APPUNTAMENTI ESPERENZIALI	PREVENZIONE
---	--	-------------

Modalità di organizzazione:

Le attività sopra esposte saranno proposte e realizzate dalla farmacia comunale di comune accordo con l'Amministrazione comunale e, se coinvolti, dai competenti Uffici della locale ASL.

In particolare le attività, tutte relative ad una specifica Utenza (i giovani appunto), potranno essere realizzate all'interno dei programmi scolastici, definendo con dirigenti e docenti le modalità di espletamento.

Oltremodo tali attività possono anche essere realizzate all'interno di altri contesti di aggregazione giovanile come ad esempio le Società sportive, i Centri culturali, le Parrocchie della Città.

Insomma quello che si intende mettere a disposizione è un team di professionisti e dei programmi strutturati ad hoc per realizzare sul territorio azioni mirate di educazione sanitaria.

Alcune attività sopra descritte, come ad esempio quelle relative all'educazione sanitaria saranno organizzate in giornate "esperenziali", ovvero laboratoriali, dove il giovane può concretamente avere contezza degli elementi trattati.

Bisogna evitare di realizzare azioni "non necessarie" o "non attinenti", e concentrarsi sulle reali esigenze della popolazione giovanile di Laziofarma. Ecco perché è importante effettuare una "mappatura" della popolazione residente, e raffrontare i dati con quelli dei bisogni sociali, delle classi sociali, di reddito e, soprattutto, con i dati clinici territoriali.

In questo modo si possono realizzare azioni efficaci ed assolutamente utili all'intera popolazione!

Attività mirate: adulti

PROGETTO	METODOLOGIA	CAMPO
DIPENDENZE PATOLOGICHE: GIOCO	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA
DIPENDENZE PATOLOGICHE: DROGA	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA
PREVENZIONE DELL'USO DEGLI ALCOLICI	INCONTRI - INFOGRAFICHE	ETICA
CORSI PRE PARTO	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
CORSI POST PARTO	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
SICUREZZA E CORRETTO COMPORTAMENTO CON GLI ANIMALI DA COMPAGNIA	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PREVENZIONE DELL'ABITUDINE AL FUMO	INCONTRI	PREVENZIONE

NORME PER LA SICUREZZA DEGLI INCIDENTI NEI LUOGHI DI LAVORO	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE SICUREZZA SUL LAVORO
EDUCAZIONE POSTURALE E COMPORTAMENTALE	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE
IL BENESSERE DELL' ADOLESCENTE- LE TRASFORMAZIONI DELLA PUBERTÀ: NUOVI BISOGNI, NUOVE DOMANDE, NUOVI PROBLEMI E POSSIBILITÀ.	INCONTRI DIBATTITI	ETICA
PREVENZIONE DEL VIRUS HIV/AIDS	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
TRASMISSIONE MALATTIE SESSUALI E VENEREE	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
IN GIRO PER IL MONDO. ATTENZIONE ALLE MALATTIE DEL PIANETA!	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PRIMO SOCCORSO. COSA SAPERE E COSA FARE NEI CASI DI EMERGENZA	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE
PREVENZIONE ANDROLOGICA DEL GIOVANE ADULTO	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE

Modalità di organizzazione:

Le attività sopra esposte saranno proposte e realizzate dalla farmacia comunale di comune accordo con l'Amministrazione comunale e, se coinvolti, dai competenti Uffici della locale ASL.

Tali azioni possono essere realizzate o in ambito scolastico, ovviamente azioni rivolte ai genitori (alla famiglia), oppure in ambito parrocchiale (con annesse considerazioni sulle diverse religioni), oppure essere realizzate in locali appositamente messi a disposizione dalla farmacia comunale.

Bisogna evitare di realizzare azioni "non necessarie" o "non attinenti", e concentrarsi sulle reali esigenze della popolazione giovanile di Laziofarma. Ecco perché è importante effettuare una "mappatura" della popolazione residente, e raffrontare i dati con quelli dei bisogni sociali, delle classi sociali, di reddito e, soprattutto, con i dati clinici territoriali.

Attività mirate: anziani

PROGETTO	METODOLOGIA	CAMPO
DIPENDENZE PATOLOGICHE: GIOCO	INCONTRI E DISCUSSIONI	ETICA

PREVENZIONE DELL'USO DEGLI ALCOLICI	INCONTRI - INFOGRAFICHE	ETICA
SICUREZZA E CORRETTO COMPORTAMENTO CON GLI ANIMALI DA COMPAGNIA	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PREVENZIONE DELL'ABITUDINE AL FUMO	INCONTRI	PREVENZIONE
EDUCAZIONE POSTURALE E COMPORTAMENTALE	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE
IN GIRO PER IL MONDO. ATTENZIONE ALLE MALATTIE DEL PIANETA!	INCONTRI E DISCUSSIONI	PREVENZIONE
PRIMO SOCCORSO. COSA SAPERE E COME REAGIRE NEI CASI DI EMERGENZA	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE
UTILIZZO DELLE NUOVE TECNOLOGIE CHE SALVANO LA VITA!	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE
UTILIZZO DELLA TELEASSISTENZA E DEL NUMERO DI SERVIZIO H24 DELLA FARMACIA COMUNALE	AZIONI ESEMPLIFICATIVE ED INCONTRI	PREVENZIONE

Modalità di organizzazione:

Le attività sopra esposte saranno proposte e realizzate dalla farmacia comunale di comune accordo con l'Amministrazione comunale e, se coinvolti, dai competenti Uffici della locale ASL.

In particolare le attività, tutte relative ad una specifica Utenza (gli anziani appunto), potranno essere realizzate, innanzitutto, all'interno dei Centri anziani della Città, oltre che nei luoghi di aggregazione degli anziani.

Insomma quello che si intende mettere a disposizione è un team di professionisti e dei programmi strutturati ad hoc per realizzare sul territorio azioni mirate di educazione sanitaria.

Bisogna evitare di realizzare azioni "non necessarie" o "non attinenti", e concentrarsi sulle reali esigenze della popolazione giovanile di Laziofarma. Ecco perché è importante effettuare una "mappatura" della popolazione residente, e raffrontare i dati con quelli dei bisogni sociali, delle classi sociali, di reddito e, soprattutto, con i dati clinici territoriali.

In questo modo si possono realizzare azioni efficaci ed assolutamente utili all'intera popolazione!

Capitolo 3. Attività a favore delle fasce deboli.

La farmacia comunale di Laziofarma garantirà, **gratuitamente**, la realizzazione delle seguenti attività in favore delle fasce deboli di seguito indicate:

Azioni	Minori	Disabili	Anziani	Economici	Sociali	Donne incinta
Consegna a domicilio	No	Si	Si	Si	Si	Si
Social card - sconto	No	Si	Si	Si	Si	Si
Attesa “zero”	No	Si	Si	No	Si	Si
Assistenza domiciliare scontata	No	Si	Si	Si	Si	No
Parcheggio rosa e parcheggio disabili	No	Si	No	No	No	Si
Counseling sanitario	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Supporto pratiche mediche	No	Si	Si	No	Si	Si
Noleggio apparecchiature	No	Si	Si	Si	Si	Si
Holter	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Test baropodometrico	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Preparazione parto	No	No	No	No	No	Si

Per Minori intendiamo i bambini di età 0/3 anni; i giovanissimi da 3 a 7 anni; i bambini da 7 a 13 anni e gli adolescenti da 13 a 17 anni.

Per Disabili intendiamo tutti coloro che sono portatori di handicap riconosciuto (indipendentemente dalla tipologia della disabilità, sia essa fisica, psichica e/o sensoriale) superiore al 30%.

Per Anziani intendiamo tutte le persone che hanno più di 70 anni.

Per Economici intendiamo persone che hanno un ISEE inferiore a 5.000 euro annui;

Per “Sociali” intendiamo le persone affette da patologia quali disadattamento sociale, dipendenze (di ogni tipo) debitamente certificate.

Per Donne incinta intendiamo non solo le Donne in gravidanza ma anche le neo Mamme fino al 12° mese di vita del bambino.

Tutte queste persone dovranno dimostrare la loro problematica attraverso una certificazione dei competenti medici di struttura pubblica.

L’attesa “zero”: si tratta di un’azione di “best practics che prevede la pronta accoglienza degli Utenti, senza attendere i tempi dell’attesa.

La consegna a domicilio: è lo strumento previsto nel capitolo 4 del piano gestionale, paragrafo 4.1.

La Social card: è lo strumento previsto nel capitolo 4 del piano gestionale.

Assistenza domiciliare scontata: Sono le prestazioni indicate nel capitolo 4, paragrafo 4.4, del piano gestionale.

Parcheggi riservati: sono gli stalli “rosa” e “handicap” appositamente realizzati all’intero del parcheggio riservato alla farmacia.

Counseling sanitario: si tratta di un servizio di assistenza personale da parte degli addetti della farmacia comunale che saranno appositamente formati per gestire esigenze di comunicazione/ confronto da parte dell’Utenza.

Supporto pratiche mediche: è un'attività degli addetti della farmacia volta ad assistere le persone che hanno esigenza di espletare una pratica burocratica sanitaria e non sanno come fare oppure nutrono dubbi o bisogni specifici.

Noleggio apparecchiature: si tratta dei servizi previsti nel capitolo 4 del piano gestionale.

Holter: quelli pressori e cardiaci.

Test baropodometrico del piede: L'esame baropodometrico è un test che permette di valutare la qualità dell'appoggio a terra dei piedi. Il test fornisce informazioni sulle pressioni che vengono scambiate tra la superficie di appoggio del piede ed il terreno e valuta in modo approfondito la modalità di esecuzione del passo ed eventuali alterazioni della deambulazione.

----- FINE -----

GAETA, LI 10/11/2018

F.TO:

L'AD, DOTT. FRANCESCO LAURETANO

IL PRESEDENTE: DOTT. CRISTIAN LECCESE

YOU
make the
difference