

**COMUNE DI
S. LUCIA DI PIAVE**

**FARMACIA COMUNALE
DI S. LUCIA DI PIAVE S.R.L.**

CONTRATTO DI SERVIZIO

CONTRATTO DI SERVIZIO

Art. 1 - Valore delle premesse e norme applicabili.....	2
Art. 2 - Oggetto, riferimenti normativi e deliberativi.....	3
Art. 3 - Durata e valore del contratto.....	3
Art. 4 - Carettiere del servizio, principi e obiettivi.....	4
Art. 5 - Ubicazione dell'attività.....	5
Art. 6 - Modalità di espletamento del servizio.....	5
Art. 7 - Avvio e continuità del servizio.....	5
Art. 8 - Aspetti strategici del rapporto tra il Comune e la Società.....	6
Art. 9 - Obblighi del Comune	6
Art. 10 - Obblighi della Società.....	7
Art. 11 - Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori - divieto di cessione.	8
Art. 12 - Responsabilità	8
Art. 13 - Rapporti economico-finanziari.....	9
Art. 14 - Controllo e vigilanza	9
Art. 15 - Rapporti con l'utenza	10
Art. 16 - Risoluzione del Contratto.....	10
Art. 17 - Controversie	11
Art. 18 - Forma dell'atto, spese e tasse	12

CARTA DEI SERVIZI

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE.....	13
LA FARMACIA OFFRE:	13
FARMACIA NEL TERRITORIO	15
STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI	15
VERIFICA DEGLI STANDARD.....	16
IMPEGNI E PROGRAMMI	17

**CONTRATTO DI SERVIZIO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
CONDUZIONE DEL SERVIZIO FARMACIA ALLA
"FARMACIA COMUNALE DI S. LUCIA DI PIAVE S.R.L."**

L'anno duemilasette addì _____ del mese di _____ , presso la sede municipale del Comune di S. Lucia di Piave, tra i signori:

- _____, per il Comune di S. Lucia di Piave
- e
- _____, per Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave S.r.l.

PREMESSO CHE

1. Con deliberazione di G.C. n.69 del 7.6.2004, integrata dalla successiva deliberazione di G.C. n.77 del 5.7.2004, si disponeva di presentare, alla Regione Veneto, istanza di inserimento di una nuova unità nella pianta organica delle farmacie;
2. Con deliberazione n.388 del 20.2.2007 la Giunta Regionale del Veneto approvava la nuova pianta organica delle farmacie, prevedendo l'inserimento di una nuova sede farmaceutica nella località di Sarano del Comune di S. Lucia di Piave sul Piave;
3. Con decreto n. 21 del giorno 8.2.2007 il Dirigente Regionale Veneto, responsabile della programmazione socio sanitaria, approvava l'elenco delle sedi farmaceutiche di nuova istituzione;
4. Con deliberazione n. 13 del 5.4.2007 il Consiglio Comunale esercitava il diritto di prelazione per la gestione della farmacia, ai sensi dell’art.10 della Legge 475/68;
5. Con deliberazione n. 14 del 5.4.2007 il Consiglio Comunale di S. Lucia di Piave individuava quale modalità di costituzione e gestione dell'istituenda farmacia quella della società a responsabilità limitata ed approvava lo schema di atto costitutivo e di statuto della sopra menzionata sede farmaceutica;
6. Con atto Notaio Alberto Sartorio di Conegliano Rep. N. 40116 del 9.5.2007, è stata costituita la Società Unipersonale a R.L. denominata “Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave S.r.l.”, con capitale sociale di euro quindicimila/00 interamente sottoscritto e

versato dal Comune di S. Lucia di Piave, iscritta al Registro delle Imprese di Treviso, Codice Fiscale: 04151580265;

7. i rapporti tra gli enti locali e i soggetti erogatori dei servizi devono essere regolati da specifici contratti di servizio;
 8. la Giunta Comunale, con propria deliberazione n. del, ha approvato lo schema ed il contenuto del presente contratto di servizio;
- tanto premesso,

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e norme applicabili

1. Le premesse e gli allegati al presente contratto formano parte integrante ed essenziale del presente contratto.
2. In aggiunta ai termini definiti in altre clausole del presente patto, i seguenti termini avranno il significato di seguito attribuito a ciascuno di essi.
 - 2.1. "Comune", il Comune di S. Lucia di Piave.
 - 2.2. "Società" e "Farmacia", "Farmacia Comunale S. Lucia di Piave S.r.l.", con sede in S. Lucia di Piave in Via Distrettuale n. 58, capitale sociale interamente versato di euro 15.000,00, iscritta al n. 04151580265 del registro delle Imprese di Treviso (con analogo n. di C.F e di Partita I.V.A.), REA n. TV 326922
 - 2.3. "Statuto", lo statuto della Società.
 - 2.4. "Servizio", la gestione della farmacia comunale.
3. Il presente documento è redatto e sottoscritto ai sensi:
 - del D.Lgs. 286/1999;
 - del Testo Unico di riordino della normativa in materia di Enti Locali di cui al vigente D.Lgs.267/2000;
 - dello statuto del Comune di S. Lucia di Piave;
 - dello statuto della Società "Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave srl"
4. Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto trovano applicazione le norme generali e speciali regolanti le materie trattate.

Art. 2 – Oggetto, riferimenti normativi e deliberativi

1. Il presente contratto regola i rapporti tra il Comune di S. Lucia di Piave e la società “Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave S.r.l.”, con riguardo alla concessione dello svolgimento del servizio.
2. La società deve avere per oggetto l'insieme delle attività indicate nello Statuto nel testo approvato con deliberazione di C.C. n. 14 del 5.4.2007. Esso comunque comprende:
 - il commercio al dettaglio di specialità medicinali, di prodotti galenici, di articoli sanitari, di profumeria e di erboristeria, di prodotti dietetici e di ogni altro bene che possa essere utilmente commerciato nell'ambito dell'attività delle farmacie e degli esercizi di prodotti sanitari
 - la produzione di prodotti officinali, omeopatici, di altre specialità medicinali, di prodotti di erboristeria, di profumeria, dietetici, integratori alimentari e di prodotti affini ed analoghi;
 - l'effettuazione di test diagnostici.
3. Eventuali nuovi servizi, non compresi nel presente contratto, verranno disciplinati con separati accordi conclusi tra il Comune e la Società. Tali servizi risulteranno accessori o complementari o comunque connessi all'oggetto del presente contratto.

Art. 3 – Durata e valore del contratto

1. Il presente contratto ha la durata sino al 31.12.2057, salvo per il caso di cessione della titolarità della concessione; in tale evenienza il contratto si ritiene risolto di diritto al momento in cui diverrà efficace tale cessione.
2. Alla scadenza Il contratto è rinnovabile soltanto per iscritto e per espressa pattuizione delle parti. Il rinnovo espresso, salve pattuizioni scritte difformi, si intende riferito all'intero contenuto del presente contratto e a tutte le sue condizioni. Il rinnovo deve essere sottoscritto almeno ventiquattro mesi prima della data di scadenza.
3. Al fine di evitare interruzioni nella conduzione del servizio farmaceutico, le parti concordano che in caso di scioglimento per qualsiasi ragione del presente contratto o di mancato rinnovo, la Società è tenuta, qualora richiesto dal Comune, ad assicurare le

prestazioni oggetto del presente contratto alle medesime condizioni economiche e nel rispetto dei medesimi *standard* fino all'assunzione del servizio da parte del nuovo affidatario indicato dal Comune di S. Lucia di Piave e comunque per un periodo massimo di ventiquattro mesi.

4. Lo svolgimento del Servizio non comporta pagamento di un corrispettivo da parte della Società.
5. Qualora il Comune decidesse di esercitare il diritto di opzione per l'apertura di nuove farmacie all'interno del comprensorio territoriale di competenza, esso non è vincolato ad affidare la gestione del relativo servizio alla Società.

Art. 4 – Principi e obiettivi

1. La Società si impegna ad erogare i servizi affidati secondo i principi contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nell'art. 11 del D.Lgs.286/99 e più precisamente:
 - eguaglianza dei diritti dell'utente;
 - imparzialità, obiettività e giustizia nei confronti degli utenti;
 - continuità e regolarità del servizio;
 - partecipazione del cittadino.
2. La società dovrà adottare, tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti dal Comune e concordati con la società nell'erogazione del servizio, secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità e comunque a:
 - promuovere l'uso corretto del farmaco;
 - promuovere, organizzare ed attuare all'interno delle Farmacie e sul territorio iniziative d'educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
 - mettere in atto politiche aziendali tese al miglioramento della qualità del Servizio;
 - aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989
 - realizzare, in accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo, un servizio di prenotazione dei servizi sanitari che verrà fornito

nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica.

3. La Società è tenuta, inoltre, a uniformare i propri criteri di gestione alla “Carta dei Servizi della Farmacia” (di seguito “Carta”), allegata al presente contratto, quale parte integrante e sostanziale.

Art. 5 – Ubicazione dell’attività

1. La Società dà atto che è stata reperita, nella frazione di Sarano, in Via Distrettuale 58, una sede idonea all’esercizio dell’attività, in locazione. L’onere della locazione è da imputare ai costi della società.
2. La Società farà fronte con il proprio patrimonio ovvero, se non sufficiente, con il ricorso al credito a tutte le spese d’impianto, a tutti gli oneri inerenti e conseguenti all’adattamento e arredamento dei locali di cui al comma precedente.

Art. 6 – Modalità di espletamento del servizio

1. Il servizio di cui all’art.2, comma 1, dovrà essere gestito direttamente dalla Società attraverso il ricorso a risorse umane e materiali, reperite attraverso contratti di appalto, consulenza, lavoro dipendente, autonomo o di ogni altra fattispecie consentita, nel rispetto della normativa vigente.

Art. 7 – Avvio e continuità del servizio

1. Il Servizio oggetto del presente contratto è da considerarsi ad ogni effetto pubblico e costituisce attività di pubblico interesse, essendo la farmacia uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e, pertanto, per nessuna ragione potrà essere sospeso o abbandonato.
2. L'erogazione del servizio non potrà essere interrotta o sospesa se non per ragioni di forza maggiore o per ragioni tecniche proprie del servizio e pur sempre nei limiti previsti dalla vigente legislazione. In tutte tali ipotesi l'interruzione o la sospensione

debbono essere limitate al tempo strettamente necessario, e tempestivamente comunicate agli organi competenti. La Società è comunque tenuta ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria per prevenire la l'interruzione o sospensione del servizio, ovvero a farvi fronte con il minor disagio per la collettività.

3. La Società è obbligata a rilevare indenne il Comune da ogni conseguenza pregiudizievole o dannosa derivante dall'interruzione o sospensione del servizio.

Art. 8 - Aspetti strategici del rapporto tra il Comune e la Società

1. Gli aspetti strategici del rapporto tra la Società e il Comune, nel rispetto dei rispettivi equilibri economici, attengono:
 - alla definizione concordata degli obiettivi e standard qualitativi d'interesse collettivo, in rapporto con gli utenti, da perseguirsi da parte della Società nel corso della gestione;
 - alla definizione concordata di eventuali programmi di investimento in cespiti operativi della Società, da realizzarsi da parte della Società stessa con mezzi propri, finanziamenti di terzi, apporti dei soci, tesi a migliorare il servizio.
2. Gli aspetti strategici sono regolati attraverso:
 - le previsioni dello statuto della Società "Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave S.r.l." e dei patti parasociali da essa sottoscritti.
 - il piano pluriennale degli investimenti (e relativi mezzi di finanziamento) in cespiti operativi di gestione che la Società si impegna a presentare con cadenza almeno biennale.

Art. 9 - Obblighi del Comune

1. Il Comune si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento del servizio da parte della Società, con particolare riferimento all'adozione tempestiva dei provvedimenti ed alla cura degli adempimenti utili e necessari allo svolgimento del servizio, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali. In particolare darà notizia dei provvedimenti di assetto e uso del territorio

che possano determinare modificazioni nella gestione del servizio ovvero mutamenti delle condizioni dello stesso.

2. Il Comune si impegna inoltre ad agevolare il migliore espletamento del servizio farmaceutico da parte della Società con particolare riferimento all'adozione di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti ricompresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali, nonché ad attivare iniziative per dar vita ad utili sinergie con soggetti sanitari o strutture protette nell'interesse anche dei propri cittadini. Il Comune consentirà, inoltre, l'accesso a tutte le informazioni in suo possesso, con addebito dei soli costi, utili all'espletamento del Servizio.

Art. 10 – Obblighi della Società

1. La Società è obbligata a prestare il servizio e le attività sopra richiamate nel rispetto di tutte le norme di legge nelle materie oggetto del servizio e inerenti allo stesso (sanitario, fiscale, previdenziale, tutela della privacy, sicurezza nel luogo di lavoro, ecc.).
2. La Società è obbligata a garantire l'ottimale qualità del servizio e delle attività prestate, la loro efficienza, nel rispetto rigoroso dei principi di economicità, efficacia e continuità del servizio pubblico.
3. Dovrà dotarsi di locali, attrezzature e personale idonei a garantire il regolare e corretto svolgimento del servizio, assicurando il mantenimento in perfetta efficienza, per l'intera durata dell'affidamento del servizio, dell'immobile utilizzato per l'espletamento e dei relativi impianti, garantendo il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e apportando eventuali migliorie.
4. Dovrà inoltre acquisire tutte le autorizzazioni necessarie per l'esercizio dell'attività.
5. Rimangono in carico alla Società tutti gli obblighi finanziari, previdenziali, assicurativi, fiscali, ecc. inerenti alla gestione del servizio affidato.
6. La Società dovrà inviare al Comune una relazione sull'attività svolta nel corso dell'anno.
7. La Società, senza oneri o costi aggiuntivi a carico del Comune, si impegna ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza oltre a quelli descritti nella Carta, in ragione

dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti delle esigenze della collettività, ferma restando la facoltà per il Comune di richiedere lo svolgimento di nuovi servizi da parte dell'Azienda.

8. La Società, senza oneri o costi aggiuntivi a carico del Comune, si impegna a:
 - 8.1. fornire ai soggetti, nel numero massimo di cinquanta, risultanti quali assistiti dai Servizi Sociali del Comune di Santa Lucia di Piave in apposito elenco -che il Comune fornirà alla Società ed aggiornerà tempestivamente- i farmaci etici e da banco al prezzo di costo aumentato del 15% a titolo di rimborso spese, per pagamento a pronti;
 - 8.2. consegnare a domicilio gratuitamente i farmaci a tutti i soggetti non autosufficienti, concordando con il Comune l'organizzazione del servizio ma nel rispetto delle esigenze aziendali e delle caratteristiche organizzative della Società;
 - 8.3. stipulare convenzioni finalizzate agli obiettivi di cui all'articolo 9 punto 2.

Art. 11 – Rapporti con i terzi appaltatori e/o fornitori - divieto di cessione.

1. La Società non potrà trasferire o cedere a terzi il presente Contratto, i diritti o gli obblighi da esso derivanti.
2. Se, in violazione di quanto previsto al comma precedente la Società trasferisca o ceda gli obblighi inerenti a questo contratto, essa rimane, ferme restando tutte le ulteriori azioni esperibili dal Comune, responsabile nei confronti del Comune, in solido con l'eventuale trasferitario o cessionario del contratto, per l'esatta e puntuale esecuzione del servizio affidato.
3. Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra la Società ed i terzi. Divergenze e disaccordi tra di essi non daranno diritto alcuno di avanzare richieste o pretese di alcun genere o sollevare eccezioni di sorta nei confronti del Comune.

Art. 12 – Responsabilità

1. Durante la vigenza del presente contratto la Società sarà la sola ed unica responsabile della corretta, economica ed efficiente gestione del servizio, nell'osservanza delle

normative vigenti in materia e delle disposizioni del presente Contratto.

2. La Società si impegna ad osservare, nei limiti della propria competenza, tutte le norme che entrassero in vigore durante la gestione e che comunque abbiano attinenza con l'esecuzione del servizio;
3. La Società solleva e manleva il Comune da qualsiasi responsabilità civile penale ed amministrativa derivante dall'esercizio del servizio di cui al presente Contratto, per tutti i danni che dovessero derivare a persone, dipendenti e utenti, e a cose per ed a causa delle attività stesse.
4. La Società provvederà alla stipula di adeguati contratti di assicurazione per copertura dei danni derivanti dalla responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente e/o collaboratore della stessa, oltre alle assicurazioni di legge anche per i macchinari o veicoli impiegati, dando comunicazione al Comune dei relativi estremi di polizza e delle successive variazioni.

Art. 13 - Rapporti economico-finanziari

1. Le entrate derivanti dall'espletamento del servizio spettano interamente alla Società, così come tutti i relativi oneri.
2. La partecipazione agli utili di esercizio e la ripartizione degli stessi sarà effettuata secondo quanto disposto dallo Statuto della Società, dall'Assemblea straordinaria e dai patti parasociali.

Art. 14 - Controllo e vigilanza

1. Il Comune potrà in qualsiasi momento, previo avviso, verificare che il servizio sia eseguito con diligenza e qualità. La Società, tramite gli organi sociali ovvero il direttore, dovrà collaborare a detta attività fornendo tutte le informazioni necessarie.
2. Sempre ai fini di verifica, il Comune potrà effettuare, durante l'orario di normale apertura, visite nella sede in cui viene svolto il servizio o qualunque attività connessa. Potrà inoltre adottare, nel rispetto del normale svolgimento dell'attività della Società, ogni azione per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione

dello stesso.

Art. 15 – Rapporti con l’utenza

1. Tutti i rapporti con l’utenza e i fruitori del servizio nonché con i cittadini, relativi a tutte le problematiche della gestione del servizio, sono demandati alla Società che li affronterà e li risolverà autonomamente.
2. Nella relazione consuntiva di cui al precedente art.10, comma 6, la Società dovrà evidenziare in maniera sintetica i reclami, le osservazioni o le proposte avanzate dall’utenza e le eventuali conseguenti azioni adottate.

Art. 16 – Risoluzione del Contratto

1. In caso di grave e comprovata inadempienza da parte della Società nella gestione del servizio, il Comune potrà risolvere il presente Contratto e revocare l’affidamento del servizio. Costituiscono espresse ipotesi di risoluzione del presente contratto:
 - decadenza dall'esercizio della farmacia, dichiarata dall'autorità sanitaria;
 - chiusura di un esercizio per oltre 5 giorni non comunicata all’autorità sanitaria o da questa non autorizzata;
 - reiterata vendita al pubblico di farmaci scaduti o vietati o di cui sia stata revocata l'autorizzazione al commercio, ovvero reiterata inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
 - omessa stipula di contratti di assicurazione per copertura dei danni derivanti dalla responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente e/o collaboratore della stessa;
 - ricorso all'abusivismo professionale o al lavoro irregolare;
 - reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del servizio;
 - inosservanza del divieto di trasferimento o cessione del contratto;
 - scioglimento per qualsiasi causa della Società.
2. Il contratto si risolve altresì per gravi e comprovate inadempienze da parte del Comune.

3. La parte che intenda avvalersi della clausola di risoluzione è tenuta a contestare l'inadempienza per iscritto alla controparte entro trenta giorni da quando ne è venuta a conoscenza, intimando alla stessa di rimuovere le cause di inadempimento. La parte intimata può presentare controdeduzioni entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione. Qualora le controdeduzioni siano respinte dalla parte attrice e la parte intimata non cessi il proprio comportamento, la parte attrice può richiedere la risoluzione del Contratto ai sensi del presente articolo, secondo le norme del Codice Civile.
4. La risoluzione del contratto, fatto salvo il diritto del Comune al risarcimento del danno subito, comporta, oltre che la revoca dall'affidamento del servizio e l'estinzione del diritto alla gestione delle farmacie di titolarità del Comune, la cessione al Comune, ovvero al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili ed immobili necessari e utili all'espletamento del Servizio, dei relativi rapporti di lavoro nonché dei contratti per i servizi necessari all'espletamento dell'attività. Il Comune corrisponderà alla Società una somma, equivalente al valore dei beni e diritti in cessione, da determinarsi consensualmente ovvero attraverso un esperto, nominato dal Consiglio dell'ordine dei dottori commercialisti di Treviso, su richiesta della parte più diligente, il quale determinerà anche, in caso di disaccordo tra le parti, quali siano i beni e i diritti oggetto della restituzione.
5. In caso di risoluzione del Contratto la Società, qualora richiesto dal Comune, dovrà comunque assicurare la continuità nella gestione del servizio ad essa affidato, alle condizioni di cui al presente Contratto, espletando quest'ultimo fino alla stipula dell'eventuale nuovo Contratto o fino al momento in cui la gestione sia affidata ad altri e comunque per un periodo massimo di ventiquattro mesi.
6. Alla società è riconosciuto il diritto di recesso per fatti gravi ed eccezionali che le rendano impossibile svolgere il servizio di cui al presente Contratto.

Art. 17 – Foro competente

1. Per tutte le controversie derivanti dal presente contratto è competente il Foro di Treviso.

Art. 18 – Forma dell’atto, spese e tasse

1. Il presente Contratto di Servizio è stipulato sotto forma di scrittura privata.
2. Le spese inerenti e conseguenti al presente Contratto, ove dovute, saranno a carico della Società.

S. Lucia di Piave, li _____

COMUNE DI S. LUCIA DI PIAVE

FARMACIA COMUNALE DI S.
LUCIA DI PIAVE S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

La farmacia gestita da Farmacia Comunale di S. Lucia di Piave S.r.l. assicura ai cittadini quantomeno i seguenti servizi e prestazioni:

- Dispensazione di Farmaci e Presidi;
- Assistenza Integrativa;
- Servizi di Base;
- Educazione Sanitaria.

Tali prestazioni saranno erogate nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI OFFERTI

La farmacia è un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- L'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- La consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- La preparazione estemporanea dei medicamenti;
- Iniziative di Prevenzione e di Educazione alla Salute.

LA FARMACIA OFFRE:

a) Servizi di base

- Misurazione della pressione: viene effettuata, in tutte le sedi farmaceutiche, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente.
L'onorario della prestazione viene concordato a livello locale tra le Associazioni di Categoria.
- Controllo del peso: l'iniziativa prevede, in tutte le sedi farmaceutiche, oltre alla

verifica del peso, interventi di informazione per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.

- Autotest diagnostici di prima istanza: vengono effettuati con l'ausilio di apparecchi completamente automatici purché omologati e periodicamente tarati a cura del farmacista con protocolli possibilmente concordati con l'Azienda S.L. . Saranno utilizzati strumenti dedicati esclusivamente all'autoanalisi sul sangue intero capillare.
- Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda S.L. per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'Azienda S.L. medesima.
- Servizio di prenotazione dei servizi sanitari: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.

b) Angolo della Salute

E' uno spazio, offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Queste ultime vengono adeguatamente informate di tale disponibilità, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio ben visibile e facilmente accessibile.

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

L'angolo della salute realizzato assolve anche il servizio Relazioni con il Pubblico.

c) Schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della

salute con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

FARMACIA NEL TERRITORIO

I servizi che la Società fornisce nel territorio riguardano:

a) Prevenzione ed Educazione Sanitaria

La Società collabora ad interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute nei Quartieri, nelle scuole, nelle case di riposo, nelle comunità, nelle università della terza età e presso associazioni culturali e ricreative.

La società attua interventi nel campo della prevenzione soprattutto con riferimento alle malattie di carattere sociale, quali l'AIDS.

b) Farmacovigilanza

La Società e le farmacie collaborano con la Aziende S.L. a programmi di farmacovigilanza.

c) Consegna dei farmaci a domicilio

La Società si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio in favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dal DPR 94/1989.

STANDARD DI QUALITÀ', IMPEGNI, PROGRAMMI

Standard di Qualità

La Società garantisce:

- 1) che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- 2) che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- 3) di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda S.L.;
- 4) che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti

trattati in farmacia;

5) che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;

6) che siano messe a disposizione strutture minime quali sedia, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;

7) che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;

8) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;

9) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;

10) che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di riconoscimento;

11) che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;

12) che venga effettuato un adeguato controllo di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia;

13) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

VERIFICA DEGLI STANDARD

Vengono individuati, a cura della Società, adeguati indicatori di attività che sono resi noti agli utenti unitamente agli standard ritenuti accettabili.

La Società si impegna a migliorare gli standard forniti tramite la loro verifica periodica, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini. La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza (questionari) anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta.
- a collaborare con le Aziende S.L. ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a promuovere ed ampliare, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione delle farmacie di turno continuato;
- a comunicare all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima.

COMUNE DI S. LUCIA DI PIAVE

(.....)

FARMACIA COMUNALE DI S. LUCIA DI PIAVE S.R.L.

(.....)