SEGRATE SERVIZI S.P.A.

**CARTA DEI SERVIZI**

*Approvata il 22/12/2017 dall’Amministratore Unico Dott. Eduardo Gustavo Leto di Priolo*

**PREMESSA**

La Carta dei servizi è il documento che sancisce gli impegni che Segrate Servizi S.p.A. 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, con frequenza triennale o superiore se necessario.

La Carta, è consultabile sul sito [www.segrateservizi.it](http://www.segrateservizi.it) e può essere richiesta presso la sede legale e amministrativa in via degli Alpini, 34 oltre che nelle sedi delle farmacie.

**LA SOCIETA’ E I SUOI SERVIZI**

La Segrate Servizi S.p.A., è una società per azioni uni personale il cui socio unico è il Comune di Segrate.

La Società è stata costituita in data 23/10/2006 a seguito di trasformazione della preesistente Società di Farmacie Segrate S.p.A..

I servizi esercitati nel territorio del Comune di Segrate sono:

* Servizio Farmaceutico;
* Servizio Tutela Minori;
* Servizio Assistenza Domiciliare (SAD);
* Servizio Prenotazioni Ospedaliere SISS.

**SERVIZIO FARMACEUTICO**

La Segrate Servizi S.p.A. attualmente gestisce 4 Farmacie Comunali di Segrate, servizio iniziato dal 1963.

La Segrate Servizi S.p.A. garantisce che nelle proprie farmacie il personale addetto alla vendita accolga i clienti con la riservatezza, la cortesia e disponibilità doverose per il tipo di attività svolta, che prevede anche un dialogo necessario per rassicurare e confortare gli utenti e fornire gli opportuni consigli.

La Segrate Servizi S.p.A. garantisce che nelle farmacie comunali il controllo sulla prescrizione e vendita siano sempre effettuati da un farmacista abilitato alla professione.

I farmaci, eventualmente mancanti, saranno reperiti entro 24 ore, se presenti sul mercato cittadino, o altrimenti, nel più breve tempo possibile.

La Società si impegna a rispettare tutte le norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi o problemi nella conservazione, ad ottemperare, per lo smaltimento, a tutte le disposizioni vigenti in materia e di salvaguardia ambientale.

La Segrate Servizi S.p.A. si impegna a fornire consigli sull’uso dei farmaci e degli altri prodotti venduti, su richiesta dei clienti per tramite dei propri farmacisti incaricati alla vendita.

Si impegna ad indicare, per quanto riguarda i farmaci da consiglio, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità-prezzo.

Si impegna ad attivare servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con ATS., quali ad esempio misurazioni della pressione, test di prima istanza, informazioni sulle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi sanitari pubblici.

Oltre alla vendita, fornisce noleggi ed informazioni su apparecchi elettromedicali.

Garantisce al cliente, in caso di emergenza, le informazioni ed il supporto necessari a superare una situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all’urgenza.

Assicura una continua e completa informazione sulle modalità di svolgimento dei servizi notturni ed in particolare espone 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.

La Segrate Servizi S.p.A. 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 segratesi.

A tale scopo si sono attuati diversi progetti:

**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 e del Villaggio Ambrosiano sono aperte anche tutto il sabato. La farmacia di Lavanderie da lunedì a venerdì è aperta fino alle ore 22.00.

**effettuare campagne sanitarie di prevenzione e/o controllo**, si effettuano controlli gratuiti di auto-analisi per i cittadini over 65, per gli under 65 solo in alcuni periodi dell’anno. In particolare l’I.N.R., test sulla coagulazione del sangue **“salva-vita”**, gratuito per tutti i Segratesi, conferma l’apprezzamento da parte dei cittadini. Il servizio è attivo, su richiesta dei medici di base. Effettuare test sulle intolleranze alimentare ed avere la massima attenzione per la cura per le diverse intolleranze, in primis per la celiachia mettendo a disposizione gli alimenti idonei.

**sostenere le iniziative dell’amministrazione comunale**. La Società sostiene 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 sempre più colpite dalla crisi economica, con sconti fino al 33% sui prezzi di vendita.

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

**SERVIZIO INTEGRATO MINORI E FAMIGLIA**

Il servizio si propone diattivare interventi di tutela in favore dei minori in situazioni di temporanea difficoltà o sottoposti a provvedimenti dell’Autorità Giudiziaria. Il Servizio predispone 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 stto istituito ed è operativo un ufficio affidi.

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.

**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)**

**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: sedie girevoli per vasca, carrozzine, deambulatori e di richiedere all’utente e/o Amministratore di Sostegno eventuali altri ausili necessari che devono essere forniti dall’Asl.

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

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

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

**SERVIZIO PRENOTAZIONI OSPEDALIERE SISS**

**prenotazioni / accettazioni e ritiro referti.** Per consentire agli utenti di prenotare presso il Comune di Segrate, procedere all’accettazione delle prestazioni ospedaliere richieste mutuabili, in modo rapido senza inutili code e perdite di tempo. Offre anche la possibilità del ritiro degli esiti. Il servizio attualmente è attivo per le strutture dell’Azienda Ospedaliera di Melegnano e per le strutture dell’Ospedale San Raffaele (Turro e Schuster). Vi è la possibilità di richiedere la prenotazione on-line per l’Istituto Auxologico di Pioltello.

Contribuire e partecipare alla riuscita di progetti mirati, come la Memory Clinic, che costituiscono importanti interventi socio-assistenziali importanti sul territorio approvati dal Comune.

Lo sportello presso il Comune di Segrate è aperto tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle 8 alle 12e30.

**I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I principi fondamentali cui si ispira l’azione della Società sono: eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione ed efficacia.

***Eguaglianza***

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

***Imparzialità***

La Segrate Servizi S.p.A. nei confronti dei clienti 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 il minor disagio possibile.

***Partecipazione***

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

Il cliente ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che possono riguardarlo ai sensi della normativa vigente e del “diritto all’accesso civice” pubblicato sul sito della società nella sezione Società Trasparente.

***Efficacia***

La Segrate Servizi S.p.A. 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.

**GLI STRUMENTI E GLI STANDARD**

La Segrate Servizi S.p.A. 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 servizioin caso di guasto;
* completa ed accessibile informazione al cliente;
* semplicità nei rapporti con la società;
* formazione professionale del personale;
* comportamento corretto del personale;
* assistenza specifica ai clienti;
* disponibilità e cortesia nei confronti del cliente.

La Segrate Servizi S.p.A. 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.

Qualsiasi violazione ai principi del presente documento può essere segnalata all’Ufficio Segreteria e Relazioni Pubbliche della Società.