

CONTRATTO DI SERVIZIO

Tra:

- Comune di Morrovalle (di seguito denominato "Comune"), con sede in Morrovalle (MC), piazza Vittorio Emanuele II n. 1, cod. fiscale e partita Iva n. 00132100439, che interviene nella persona di ACQUAROLI FRANCESCO la quale agisce nel presente atto unicamente nella sua qualità di Sindaco a ciò autorizzata in forza di deliberazione esecutiva ai sensi di legge;

e

- Società MORROVALLE SERVIZI S.r.l., con sede legale in Morrovalle (MC) Via Tiziano n. 29/31, cod. fiscale / partita iva / iscrizione al Registro delle Imprese di Mc n. 01599710439, rappresentata dal legale rappresentante nonché Presidente del Consiglio di Amministrazione Dott. Giosuè Giovanni Luigi (di seguito denominata "Società")

premessi

a) che la Società è stata costituita a seguito di quanto deliberato dal Consiglio Comunale nella seduta del 29/06/2006, provvedimento n. 30, ai sensi delle disposizioni vigenti che disciplinano le forme e le modalità di gestione dei servizi pubblici da parte degli enti locali, ed in particolare il servizio farmaceutico;

b) che la Società costituisce il mezzo per il tramite del quale il Comune di Morrovalle esercita il servizio farmaceutico e che il Comune ha conferito l'affidamento della gestione della farmacia di cui il Comune è il titolare e proprietario;

c) che il presente contratto ha lo scopo di regolamentare le modalità di svolgimento del servizio relativo alla conduzione della farmacia comunale, fissando gli obiettivi reciproci tra Comune di Morrovalle e la Società, al fine di garantire l'autonomia gestionale della Società stessa ed il contemporaneo perseguimento degli obiettivi dell'amministrazione comunale titolare della farmacia;

Tutto ciò premesso, si stipula e conviene quanto segue:

Art. 1 - Oggetto

Il presente contratto regola i rapporti tra il Comune di Morrovalle e la Società, relativamente alla gestione della farmacia (di seguito definita "servizio farmaceutico"), di cui il Comune è titolare in perfetta conformità ai contenuti della deliberazione consiliare n. 30 del 29/06/2006.

Art. 2 - Prestazioni, obiettivi e standard

1. Gli obiettivi

La Società, nell'espletamento del servizio farmaceutico e nel rispetto delle finalità statutarie, si impegna al perseguimento dei seguenti obiettivi:

a) promuovere l'uso corretto del farmaco;

- b) promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente all'interno della farmacia e sul territorio iniziative di educazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- c) realizzare una politica dei prezzi al pubblico del mercato parafarmaceutico, concordati, a livello locale, tra gli operatori del settore, al fine di tutelare l'interesse dei consumatori;
- d) realizzare il Centro Unificato di Prenotazione (CUP);
- e) realizzare l'assistenza integrativa;
- f) realizzare l'assistenza farmaceutica domiciliare;
- g) collaborare all'informazione e all'educazione sanitaria;
- h) fornire dati e rilevazioni ricette;
- i) archiviare i farmaci.

2. Principi fondamentali e standard dell'erogazione dei servizi

La Società si impegna ad osservare i principi statuiti dalla "Carta dei servizi" (allegata) della farmacia, la quale forma parte integrante e sostanziale del presente contratto. Tutte le modifiche alla Carta stessa, di qualunque natura esse siano o da qualunque sollecitazione provengano (Aziende sanitarie Locali o Associazioni degli utenti), dovranno essere concordate con il Comune.

Art. 3 - Durata dell'affidamento

L'affidamento ha la durata fino al 31.12.2030, a partire dal giorno 11/9/2006. Da tale data decorrono tutti gli adempimenti di natura amministrativa e fiscale.

Art. 4 - Informazione al Comune

L'Organo amministrativo della Società, entro il 30 ottobre di ogni anno ed in via eccezionale, in sede di prima applicazione, entro 45 (quarantacinque) giorni dall'iscrizione della Società nel Registro delle Imprese, predisporrà un piano-programma, inviato al Comune entro 15 giorni dall'adozione, nel quale vengono indicate le scelte e gli obiettivi che si intendono perseguire in relazione alle linee di sviluppo del servizio farmacia programmate per l'anno successivo.

Entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento il Consiglio comunale dovrà provvedere all'approvazione.

Art. 5 - Obblighi della Società

Nell'espletamento dei servizi la Società osserverà tutte le norme vigenti in materia. In caso di violazione di tali norme la Società sarà ritenuta unica responsabile al pagamento delle sanzioni irrogate, fermo restando quanto stabilito al successivo art. 8.

Il Comune si impegna ad agevolare il migliore espletamento del servizio farmaceutico da parte della Società, anche attraverso l'adozione tempestiva dei provvedimenti ed alla cura degli adempimenti ricompresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali. Consentirà inoltre il massimo e più agevole accesso a tutte le informazioni in suo possesso, utili al perseguimento degli scopi societari.

Limitatamente al servizio farmaceutico, al personale la società applicherà il contratto CCNL Assofarma, e, per i dipendenti trasferiti dal Comune, si applicherà il contratto integrativo aziendale del 21/12/2005.

La Società subentrerà ad eventuali contratti di fornitura in corso e a tutti i contratti di servizi e di collaborazione, anche professionale, accettando tutte le condizioni pattuite.

Art. 6 - Vigilanza e controllo comunale sull'erogazione del servizio

Il Comune, avvalendosi di personale competente, può effettuare in qualunque momento visite conoscitive nei locali della farmacia di cui è titolare, avendo cura di non recare pregiudizio al regolare svolgimento dei servizi.

Gli incaricati del Comune devono essere in possesso della documentazione rilasciata dai competenti organi dell'amministrazione comunale, che attesti i compiti loro affidati.

Il Comune può effettuare indagini demoscopiche per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza del servizio.

I risultati delle indagini demoscopiche e le eventuali irregolarità riscontrate dagli incaricati del Comune nel corso delle visite sono segnalati all'Organo Amministrativo della Società.

Art. 7 - Responsabilità

La Società mantiene sollevata ed indenne l'Amministrazione comunale da ogni danno che possa derivare a terzi dall'esercizio dei servizi farmaceutici.

Art. 8 - Risoluzione del contratto

1. Il Comune potrà chiedere la risoluzione del presente contratto quando, per comportamenti dolosi o colposi della Società, siano state accertate:

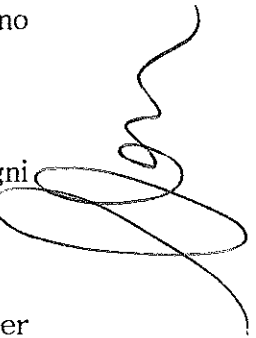
- a) gravi disfunzioni nell'erogazione delle prestazioni farmaceutiche;
- b) chiusura di un esercizio farmaceutico, per oltre 5 giorni, non comunicata all'autorità sanitaria o da questa non autorizzata;
- c) decadenza dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria;
- d) vendita al pubblico di farmaci vietati;
- e) inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- f) ricorso all'abusivismo professionale.

2. Il Comune, qualora intenda avvalersi della clausola di risoluzione, dovrà contestare all'Organo amministrativo della Società, con formale atto, le inadempienze riscontrate.

3. La Società deve presentare le proprie giustificazioni entro 30 giorni dal ricevimento della contestazione di cui al comma 2. Sulla base delle giustificazioni fornite dalla Società, il Comune potrà rinunciare ad avvalersi del diritto di cui al comma 1. In caso contrario il Comune dichiara risolto il presente contratto e procede alla revoca dell'affidamento del pubblico servizio alla Società.

4. La risoluzione del contratto, fatto salvo il diritto del Comune al risarcimento del danno subito, comporta, oltrechè la revoca dell'affidamento del servizio e l'estinzione del diritto alla gestione della farmacia di cui è titolare il Comune, la restituzione al Comune, ovvero al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili ed immobili funzionali all'espletamento del servizio farmaceutico e dei relativi rapporti di lavoro. Il Comune accrediterà alla Società una somma, equivalente al valore dei beni e diritti in restituzione, a valore di libro.

5. La Società assicura in ogni caso la continuità nella gestione dei servizi ad essa affidati, espletando questi ultimi, nel rispetto del presente contratto,



anche in caso di intervenuta risoluzione contrattuale, fino al momento in cui la gestione sia revocata e affidata ad altri.

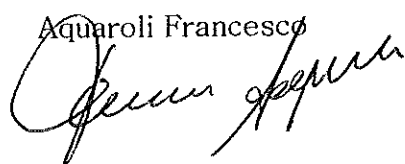
Art. 9 - Controversie

Il Foro competente per le controversie che dovessero sorgere tra Comune e Società è quello del Tribunale di Macerata.

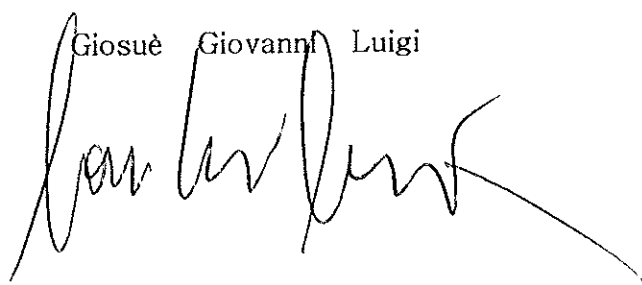
Allegati: Carta dei Servizi.

Morrovalle li 16/8/2006

Per il Comune di Morrovalle

Aquaroli Francesco


Per la Società

Giosuè Giovanni Luigi


CARTA DEI SERVIZI DELLA FARMACIA COMUNALE

PREMESSA

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.

La farmacia svolge un servizio pubblico, la cui erogazione deve essere uniforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il S.S.N., in quanto il rapporto con la cittadina risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

ART. 1 - IDENTITA' DEL SOGGETTO EROGATORE

La farmacia comunale di Morrovalle è gestita dalla società "MORROVALLE SERVIZI S.r.l.", (d'ora in avanti "la Società"), con sede in Morrovalle (MC), via Tiziano n. 29/31.

ART. 2 - SERVIZI OFFERTI DALLA FARMACIA COMUNALE

La Società "MORROVALLE SERVIZI S.r.l." assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali, di interesse locale:

- l'approvvigionamento e la dispensazione di farmaci di qualsiasi tipo e natura, presidi medico-chirurgici e prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa;
- la preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;
- la dispensazione di prodotti omeopatici, apistici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;
- la consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
- l'informazione e l'educazione sanitaria.

Le prestazioni connesse a tali servizi saranno erogate nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, nel pieno rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia gestita dalla MORROVALLE SERVIZI S.r.l. anche le seguenti prestazioni:

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; tale servizio viene fornito agli utenti a prezzi contenuti.

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 sulla base di protocolli possibilmente concordati con l'Azienda Sanitaria Locale.

Noleggio di apparecchi elettromedicali.

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'A.S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dalla A.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 dalla A.S.L. medesima.

Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo. Le farmacie convenzionate, individuate come più idonee per la collocazione territoriale e logistica, effettuano le prenotazioni specialistiche e/o diagnostiche, correttamente indicate dal medico, tramite il collegamento con il Centro Unificato di Prenotazione (CUP).

L'onorario delle prestazioni viene stabilito a livello aziendale, fatti salvi eventuali accordi con enti.

b) consigli per la salute

L'angolo della salute è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone e gli operatori della farmacia comunale garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso.

L'utenza è adeguatamente informata della disponibilità di tale servizio, anche attraverso l'allestimento, ove possibile, di uno spazio visibile e facilmente accessibile.

La vetrina ed i banchi della farmacia comunale sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

L'angolo della salute svolge anche servizio di relazioni con il pubblico.

c) schede informative

Vengono fornite schede informative da distribuire 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.

d) prevenzione ed educazione sanitaria

La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio 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 collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmacovigilanza. A tal fine provvede al rilevamento di effetti collaterali relativamente a farmaci senza obbligo di prescrizione (S.O.P.), da banco (O.T.C.) e relativamente ai prodotti cosmetici.

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

e) 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. n. 94/1989.

ART. 3 - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI, PROGRAMMI

3.1 - 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 Sanitaria Locale;
- 4) che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo e più economici;
- 5) che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- 6) che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- 7) che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- 8) che venga effettuato un adeguato controllo:
 - della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
 - di qualità sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia;
- 9) che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della farmacia;

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

11) la consultabilità della farmacopea ufficiale, della tabella delle tariffe per gli onorari professionali, del nomenclatore tariffario, delle liste di prescrivibilità dei farmaci;

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

13) il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;

14) una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;

15) che i locali siano ben areati e illuminati.

La Società:

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

fornisce una consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sia di propria iniziativa sia su richiesta dei cittadini sia, infine, se interpellata, su richiesta del medico di base o dello specialista;

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

si pone come un servizio pronto ad accogliere le esigenze dei cittadini, anche in termini di rassicurazione e di conforto;

attiva servizi integrativi e personalizzati, anche in collaborazione con le A.S.L. e, ove necessario, con le associazioni di volontariato, con particolare riferimento alle terapie domiciliari, alla misurazione della pressione, ai test di prima istanza, alle prenotazioni di analisi e visite specialistiche presso i servizi pubblici (CUP);

prevede uno spazio apposito per l'effettuazione dei vari servizi;

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

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

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

dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;

promuove essa stessa o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;

assicura un servizio di pronto intervento per piccole medicazioni;

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

lascia a disposizione degli utenti una adeguata superficie calpestabile e libera;

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

affigge un cartello con la dicitura «Non fumare»;

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

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

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

3.2 - procedure di attuazione del sistema qualità

La Società individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali e, a fronte degli stessi, saranno eventualmente perfezionati gli standard generali del servizio ed elaborati, se ritenuto opportuno, gli standard specifici di misura del livello-obiettivo garantito per le prestazioni offerte.

Gli standard sono accompagnati da una relazione illustrativa i cui contenuti sono stabiliti al paragrafo comma 3 della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

La Società si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti, 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 mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo la Società predispone un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

La Società si impegna ad istituire - ai sensi dell'art. 12 del Dlgs. n. 29/93, come sostituito dall'art. 7 del Dlgs. n. 546/93 - presso la sede aziendale un ufficio volto a curare le relazioni con il pubblico per la gestione dei reclami e l'analisi di quanto rilevato nei questionari, oltre ad aver disponibili tutte le informazioni utili per gli utenti. L'apertura di detto ufficio deve essere assicurata anche nelle ore pomeridiane.

I parametri e gli standard sono compresi tra le informazioni disponibili presso il predetto ufficio della Società che cura le relazioni con il pubblico.

3.3 - impegni e programmi

La Società si impegna a:

CARTA DEI SERVIZI

- adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di sciopero nei servizi pubblici di cui alla Legge n. 146/90;
- non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- collaborare con le Aziende sanitarie locali 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;
- promuovere, in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato;
- mantenere gli attuali punti vendita con possibilità di incrementarli compatibilmente con la normativa vigente;
- praticare gli orari di apertura propri del settore;
- comunicare all'utente, attraverso *depliant*, manifesti affissi nella sede della farmacia, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno:
 - i contenuti della presente "Carta dei Servizi";
 - le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;
 - le decisioni che riguardano gli stessi utenti e loro motivazioni;
 - le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

ART. 4 - DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui al novellato art. 22 della Legge n. 241/90, si esercita anche nei confronti della Società, in quanto gestore di pubblico servizio.

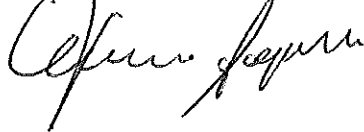
La Società si impegna a prevedere procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 secondo le modalità nella medesima previste e dà ad esse piena pubblicità. Gli interessati e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Morrovalle e la società "MORROVALLE SERVIZI S.r.l.", e sarà assoggettata a revisione almeno triennale, di concerto con il Comune di Morrovalle.

Morrovalle li 16/8/2006

Per il Comune

Acquaroli Francesco



Per la Società

Giosuè Giovanni Luigi

