



**DISCIPLINARE
PER L'ASSEGNAZIONE DEL MARCHIO
"Family in Trentino"**

**Categoria
"FARMACIE"**

ORGANIZZAZIONE:

LEGALE RAPPRESENTANTE

DATA _____

FIRMA _____

Introduzione

La Provincia Autonoma di Trento, con l'approvazione della legge provinciale 2 marzo 2011, n. 1 denominata "Sistema integrato delle politiche strutturali per la promozione del benessere familiare e della natalità" all'articolo 16 intende diffondere sul territorio il Distretto per la famiglia *"inteso quale circuito economico, educativo e culturale, a base locale, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e finalità operano con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la famiglia e in particolare la famiglia con figli"*.

Il Trentino pertanto si vuole qualificare sempre più come territorio accogliente ed attrattivo per le famiglie e per i soggetti che interagiscono con esse, capace di offrire servizi ed opportunità rispondenti alle aspettative delle famiglie residenti e non, operando in una logica di *Distretto famiglia*, all'interno del quale attori diversi per ambiti di attività e mission perseguono l'obiettivo comune di accrescere sul territorio il benessere familiare.

Il marchio "Family in Trentino" è un marchio istituito dalla Giunta provinciale per identificare gli operatori pubblici e privati appartenenti a diverse categorie di attività che mettono in campo servizi ed iniziative finalizzati a sostenere il benessere familiare, con un'attenzione particolare ai nuclei familiari con figli. Esso ha come scopo quello di favorire la partecipazione alla rete in un'ottica di responsabilizzazione e di crescita verso l'attenzione alla famiglia, al fine di valorizzare e di contribuire a riconoscere, all'interno di un circuito su base volontaria, i soggetti che nella propria offerta dimostrano una particolare attenzione alla famiglia.

In questo progetto anche le farmacie presenti sul territorio provinciale, sia pubbliche che private, sono chiamate ad orientare le proprie politiche in un'ottica family friendly, mettendo in campo servizi che rispondano appieno alle esigenze e alle aspettative espresse dalle famiglie del territorio e dalle famiglie ospiti.

In considerazione dunque dell'esigenza riconosciuta ed attuale di favorire la creazione di spazi e la diffusione di standard a misura di famiglia, è stato predisposto questo disciplinare allo scopo di definire una serie di requisiti che le farmacie (pubbliche e private) che intendono promuovere un'offerta rivolta in particolare alle famiglie devono possedere per ottenere il marchio "Family in Trentino".

Dalla collaborazione tra l'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, il Distretto famiglia Vallagarina che ha coinvolto farmacie comunali e private, Unifarm (ente gestore del commercio all'ingrosso per la distribuzione dei farmaci) e Federfarma (siindacato delle farmacie), è stato definito un disciplinare che individua una serie di requisiti obbligatori e facoltativi per l'assegnazione del marchio "Family in Trentino" in relazione alla nuova categoria denominata "Farmacie".

L'azione sinergica messa in campo da tutti i soggetti coinvolti nella stesura del disciplinare ha consentito di definire dei requisiti obbligatori e facoltativi aderenti alle specificità della realtà trentina, con l'intento di implementare la qualità del servizio offerto rispetto al target famiglia, al fine di assicurare una qualità minima garantita.

A seguito dell'assegnazione del marchio "Family in Trentino", l'Agenzia provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili, in collaborazione con il Distretto famiglia presente sul territorio di appartenenza dell'Organizzazione richiedente, è tenuta a svolgere le attività di monitoraggio e di verifica in loco in merito al rispetto dei requisiti obbligatori e facoltativi previsti dal disciplinare in precedenza presentato e debitamente compilato.

Struttura del disciplinare

Il disciplinare riguardante la nuova categoria denominata “Farmacie” è suddiviso in 8 macro-aree che identificano gli obiettivi che i soggetti interessati intendono perseguire.

Per ogni macro-area sono stati individuati requisiti obbligatori e requisiti facoltativi specifici per i quali il soggetto interessato all’ottenimento della certificazione “Family in Trentino” è tenuto ad esprimere una propria valutazione.

VERIFICA	<ul style="list-style-type: none">• Documenti di verifica• Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	<ul style="list-style-type: none">• Fasciatoio• Disponibilità allattamento• Adesione al progetto neonatologia trentina• Baby Pit Stop di Unicef
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	<ul style="list-style-type: none">• Servizi specifici per famiglie con bambini• Disponibilità di servizi igienici per bambini accompagnati• Spazio per intrattenimento• Adesione a progetti territoriali di consegna di prodotti e farmaci a domicilio• Omaggio nel giorno del compleanno del bambino• Tempi di attesa
PREZZI	<ul style="list-style-type: none">• Omaggi e scontistiche per nuovi nati• Scontistiche e EuregioFamilyPass• Eco pannolini• Pannolini lavabili
CERTIFICAZIONI E CIRCUITI FAMILY	<ul style="list-style-type: none">• Adesione al Distretto famiglia di riferimento• Esposizione vetrofania• Materiale informativo
PROMOZIONE E FORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Incontri formativi rivolti alla popolazione• Promozione della salute nelle scuole sull’importanza del rispetto per l’altro rivolta agli scolari/ studenti• Buone pratiche rivolte alla salute dei bambini• Espositore dedicato ai prodotti per bambini
COMUNICAZIONE	<ul style="list-style-type: none">• Attività di informazione e formazione sul tema delle politiche familiari• Distribuzione di materiale informativo
MISSION EDUCATIVA	<ul style="list-style-type: none">• Madri e padri responsabili• Impegno nei confronti dell’ambiente

L’autovalutazione qualitativa si esprime con una breve descrizione del singolo requisito posseduto a giustificazione del punteggio assegnato. Il soggetto interessato ad accreditarsi deve allegare al disciplinare, debitamente compilato in ogni sua parte, la documentazione probatoria ritenuta utile ai fini dell’istruttoria dei singoli requisiti.

Per l’autovalutazione quantitativa dei requisiti facoltativi ed il conseguente calcolo del punteggio, si applica il criterio di seguito specificato:

- a) punteggio “0” = requisito non assolto. L’attività o il servizio non risultano attuati, programmati o pianificati;
- b) punteggio “1” = requisito parzialmente assolto. L’attività o il servizio sono pianificati ed in corso di realizzazione;

c) punteggio “2” = requisito completamente assolto. L’attività o il servizio sono già stati attuati o pianificati in via definitiva.

Si evidenzia che i requisiti obbligatori devono necessariamente essere posseduti con un punteggio pari a “2”.

Punteggi

MACRO-AREE	NUMERO REQUISITI	REQUISITI OBBLIGATORI	REQUISITI FACOLTATIVI	PUNTEGGI PER MACRO AREA (OBBLIGATORI)	PUNTEGGI PER MACRO AREA (FACOLTATIVI)
VERIFICA	2	2	0	4	0
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	4	3	1	6	0-2
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	6	4	2	8	0-2
PREZZI	4	3	1	6	0-2
CERTIFICAZIONI E CIRCUITI FAMILY	4	3	1	6	0-2
PROMOZIONE E FORMAZIONE	4	2	2	4	0-2
COMUNICAZIONE	2	1	1	2	0-2
MISSION EDUCATIVA	2	2	0	4	0
TOTALE REQUISITI	28	20	8	40	0-2

Il punteggio **minimo** da raggiungere per l’assegnazione del marchio, in relazione alle diverse macro-aree, è il seguente: 40 punti risultanti dalla somma del punteggio di 20 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 40 punti) e di 5 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 10 punti). Il punteggio minimo totale deve essere quindi pari a **50** punti.

Il punteggio **massimo** da raggiungere per l’assegnazione del marchio, in relazione alle diverse macro-aree, è il seguente: 40 punti risultanti dalla somma del punteggio di 20 requisiti obbligatori assolti (per un totale di 40 punti) e di 8 requisiti facoltativi completamente assolti (per un totale di 16 punti). Il punteggio massimo totale è pari a **56** punti.

	Family in Trentino			
	Pag. 5 di 13	Farmacie	Dicembre 2020	

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
VERIFICA	1	Documenti di verifica	Obbligatorio	Disponibilità al monitoraggio/verifica almeno annuale del grado di realizzazione delle attività previste dal disciplinare sottoscritto	X monitoraggio/verifica presso la struttura		2
	2	Strumenti per la raccolta del livello di gradimento delle famiglie	Obbligatorio	Sistemi di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza	X ascolto utenza, anche compilabile on line, con strumenti diversi: <input type="checkbox"/> cassetta per reclami/ suggerimenti <input type="checkbox"/> questionari <input type="checkbox"/> schede <input type="checkbox"/> altro		2

	Family in Trentino			
	Pag. 6 di 13	Farmacie	Dicembre 2020	

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
AMBIENTE E QUALITA' DELLA VITA	3	Fasciatoio	Obbligatorio	Spazio riservato al cambio dei più piccoli, fornito di pannolini di emergenza e salviette umidificate	X presenza di fasciatoio e di prodotti per il cambio e la pulizia dei più piccoli		2
	4	Disponibilità allattamento	Obbligatorio	Accoglienza allattamento anche in spazi riservati	X allattamento benvenuto <input type="checkbox"/> spazio riservato dedicato all'allattamento <input type="checkbox"/> altro		2
	5	Adesione al progetto neonatologia trentina	Obbligatorio	Sostegno all'allattamento naturale	X adesione al progetto "Mamma qui puoi allattare" promosso dalla neonatologia trentina		2
	6	Baby Pit Stop di Unicef	Facoltativo	Presenza di spazi per allattare secondo gli standard dei Baby Pit Stop di Unicef	X presenza dei Baby Pit Stop; <input type="checkbox"/> altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
SERVIZI ALLE FAMIGLIE	7	Servizi specifici per le famiglie con bambini	Obbligatorio	Disporre di attrezzatura dedicata con operatore per consulenze brevi	<input checked="" type="checkbox"/> bilancia pesa neonati; <input checked="" type="checkbox"/> misurazione della pressione; <input type="checkbox"/> consulenze gratuite sul fototipo di pelle, etc.. <input type="checkbox"/> bilancia con misurazione dell'altezza per adulti e per bambini; <input type="checkbox"/> autoanalisi e altro		2
	8	Disponibilità di servizio igienico a disposizione dei bambini accompagnati	Facoltativo	Servizio igienico a disposizione per i bambini nella fascia di età 0/6 anni	<input checked="" type="checkbox"/> disponibilità a titolo gratuito e su richiesta, di servizio igienico a favore della clientela con bambini accompagnati		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	9	Spazio per intrattenimento	Obbligatorio	Disporre di materiale per l'intrattenimento dei bambini durante la permanenza nel locale	<input checked="" type="checkbox"/> fogli e colori; <input checked="" type="checkbox"/> gadget e giochi passatempo; <input type="checkbox"/> altro		2
	10	Adesione a progetti territoriali di consegna di prodotti e farmaci a domicilio	Obbligatorio	Servizio di consegna di prodotti e farmaci a domicilio su richiesta (il servizio può prevedere limitazioni e/o costi aggiuntivi definiti dai diversi operatori)	<input checked="" type="checkbox"/> per famiglie con figli portatori di handicap; <input checked="" type="checkbox"/> per famiglie impossibilitate (es. causa distanza, deficit motori, accudimento figli minori, etc.); <input type="checkbox"/> per famiglie con urgenze con figli minori nella fascia di età 0/3 anni		2



	11	Prodotto omaggio nel giorno del compleanno del bambino	Obbligatorio	Prestare attenzione alla famiglia nel giorno del compleanno di uno dei bambini	X offrire un prodotto omaggio per il bambino nella fascia di età 0/6 anni; <input type="checkbox"/> offrire un buono gratuito sui futuri acquisti; <input type="checkbox"/> altro		2
	12	Tempi di attesa	Facoltativo	Agevolare le famiglie con bambini nella fascia di età 0/3 anni	X dare priorità al servizio al banco ad adulti con bambini in caso di lunghi tempi di attesa all'interno della farmacia		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2



Family in Trentino

Pag. 9 di 13

Farmacie

Dicembre 2020



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
PREZZI	13	Omaggi e scontistiche per i nuovi nati	Obbligatorio	Riservare uno sconto e/o un omaggio in prodotti dedicati al primo anno di vita dei bambini	<input checked="" type="checkbox"/> omaggiare la famiglia del nuovo nato con prodotti per la prima infanzia; <input type="checkbox"/> scontistica su prodotti dedicati all'infanzia nel primo anno di vita del bambino; altro		2
	14	Scontistiche e EuregioFamilyPass	Obbligatorio	Scontistiche correlate alla carta Euregio Family Pass	<input checked="" type="checkbox"/> applicazione delle scontistiche previste dal presente disciplinare alle famiglie in possesso della carta EuregioFamilyPass		2
	15	Eco pannolini	Facoltativo	Promuovere la cultura di eco pannolini a prezzi agevolati	<input checked="" type="checkbox"/> promuovere la cultura degli eco pannolini; <input type="checkbox"/> fornire a prezzo agevolato gli eco pannolini; promuovere appositi momenti formativi di presentazione; <input type="checkbox"/> altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	16	Pannolini lavabili	Obbligatorio	Vendita di pannolini lavabili a prezzo agevolato	<input checked="" type="checkbox"/> prevedere appositi sconti sui pannolini lavabili		2



Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
CERTIFICAZIONI E CIRCUITI FAMILY	17	Adesione al Distretto famiglia di riferimento	Obbligatorio	Obbligo di adesione al Distretto famiglia, laddove esistente	X sottoscrizione dell'Accordo volontario di area per favorire lo sviluppo del Distretto famiglia di riferimento		2
	18	Esposizione vetrofania	Obbligatorio	Impegno ad esporre la vetrofania del marchio "Family in Trentino"	X esposizione della vetrofania in luogo visibile alla clientela		2
	19	Possesso della certificazione "Family Audit"	Facoltativo	L'Organizzazione è in possesso della certificazione "Family Audit" (livello base, livello executive)	<input type="checkbox"/> possesso della certificazione "Family Audit" (livello base e livello executive)		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	20	Materiale informativo	Obbligatorio	Impegno ad utilizzare il marchio "Family in Trentino" al fine di evidenziare l'appartenenza al comparto "family friendly"	X utilizzo del logo sul materiale cartaceo(es. borse di carta e carta di confezione) e sul sito internet		2

	Family in Trentino			
	Pag. 11 di 13	Farmacie	Dicembre 2020	

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
PROMOZIONE E FORMAZIONE	21	Incontri formativi rivolti alla popolazione	Facoltativo	Organizzazione di momenti informativi rivolti alla popolazione con esperti su tematiche di interesse per la famiglia	<input checked="" type="checkbox"/> corsi di primo soccorso per neonati e per bambini; <input checked="" type="checkbox"/> formazione per allattamento /svezzamento <input type="checkbox"/> momenti informativi per una corretta alimentazione in età prescolare/scolare; <input type="checkbox"/> formazione per la salute delle mamme e/o dei papà; <input type="checkbox"/> altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	22	Promozione della salute nelle scuole e dell'importanza del rispetto dell'altro, rivolta agli scolari/studenti	Obbligatorio	Su richiesta delle scuole e/o delle Amministrazioni comunali e delle realtà associative partecipazione attiva ad incontri di sensibilizzazione su temi sanitari rivolti alla comunità scolastica	<input checked="" type="checkbox"/> fumo/alcool; <input checked="" type="checkbox"/> alimentazione e sport; importanza del movimento fisico svezzamento dei neonati; <input type="checkbox"/> devianze, etc.. <input type="checkbox"/> altro		2
	23	Buone pratiche rivolte alla salute dei bambini	Facoltativo	Partecipazione attiva, su richiesta, tramite attrezzatura, materiale e supporto logistico in occasione di eventi sul territorio	<input checked="" type="checkbox"/> fornitura di materiali e attrezzature adatte alla gestione dei più piccoli <input type="checkbox"/> altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	24	Espositore dedicato ai prodotti per bambini	Obbligatorio	Strumenti di comunicazione, mirata alle famiglie, riferita ad iniziative, servizi e agevolazioni ad esse rivolte	<input checked="" type="checkbox"/> esposizione al pubblico di notiziari, newsletter, informative, depliant, libricini per bambini, volantini, etc.		2

	Family in Trentino			
	Pag. 12 di 13	Farmacie	Dicembre 2020	

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione quantitativa
COMUNICAZIONE	25	Attività di informazione e formazione sul tema delle politiche familiari	Facoltativo	Impegno dell'Organizzazione a partecipare e/o a promuovere, almeno annualmente, incontri informativi/formativi sulle tematiche familiari anche in collaborazione con i Distretti famiglia	<input checked="" type="checkbox"/> partecipazione a convegni/seminari sulle tematiche familiari; <input type="checkbox"/> altro		<input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2
	26	Distribuzione di materiale informativo	Obbligatorio	Informazioni alla famiglia, attraverso la distribuzione del materiale informativo delle diverse offerte presenti sul territorio limitrofo che aderiscono al progetto "Family in Trentino"	<input checked="" type="checkbox"/> distribuzione di depliant su infrastrutture family; <input type="checkbox"/> promozione delle Baby Little Home; <input type="checkbox"/> presenza di un espositore Family; <input type="checkbox"/> promozione di passeggiate a misura di famiglia; <input type="checkbox"/> promozione carta EuregioFamilyPass; <input type="checkbox"/> altro		2

	Family in Trentino			
	Pag. 13 di 13	Farmacie	Dicembre 2020	

Area	n.	Requisito	Rilevanza	Dettaglio	Esempi	Valutazione qualitativa	Valutazione qualitativa
EDUCATIVAMMISSION	27	Madri e padri responsabili	Obbligatorio	Informazioni all'utenza sulle tematiche riguardanti la ripartizione tra madre e padre dei compiti educativi e di cura verso i propri figli	X mettere a disposizione dell'utenza materiale informativo mirato per: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> cambio del neonato; <input type="checkbox"/> utilizzo del passeggino; <input type="checkbox"/> compiti educativi non solo in carico alla madre; <input type="checkbox"/> altro 		2
	28	Impegno nei confronti dell'ambiente	Obbligatorio	Azioni concrete dell'Organizzazione a favore dell'ambiente	X utilizzare prodotti ecologici per la pulizia dei locali in uso della farmacia; X agevolare l'utenza nel differenziare lo smaltimento dei rifiuti; <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> mettere a disposizione dell'utenza appositi bidoncini per la raccolta dei farmaci scaduti; <input type="checkbox"/> altro 		2

Con la sottoscrizione del presente disciplinare, l'Organizzazione richiedente dichiara che i requisiti obbligatori contrassegnati con una "X" sono pienamente assolti.

DATA.....

FIRMA.....