



Istituto Svizzero Dermes
Carta dei Valori



Perché la Carta dei Valori?

La Carta dei Valori Dermes è uno **strumento di trasparenza e di informazione** a tutela dei nostri clienti che illustra i nostri impegni, riepiloga i diritti che è possibile far valere, semplifica e rende più diretto il rapporto con la nostra utenza. L'Istituto Svizzero Dermes si avvale della Carta dei Valori come strumento di comunicazione per far conoscere all'esterno della propria organizzazione i **valori dell'azienda, aiutare le persone ad orientarsi all'interno delle strutture e fornire loro una fotografia realistica e trasparente dei servizi** che intende fornire ai propri utenti. La Carta è inoltre lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di **uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona**. Impegna inoltre tutti gli operatori e la struttura al rispetto di tali principi.





INDICE

I nostri valori	3
Principi fondamentali	4
La nostra mission	6
Prodotti di qualità	7
L'equipe di lavoro	8
Assistenza clienti	9

I nostri Valori

» *Dedizione e preparazione tecnica: i nostri segreti*



Centralità della persona

La centralità della persona è il nostro punto di riferimento: ascoltare i nostri utenti, offrire loro un servizio personalizzato e garantire la migliore soluzione disponibile sono i nostri principali obiettivi.



Innovazione

Effettuiamo trattamenti laser LLLT (Low Level Laser Therapy) e trattamenti ad alta frequenza con apparecchiature tecnologiche all'avanguardia nel campo della tricologia.



Impegno sociale

Contribuiamo, attraverso l'organizzazione aziendale, alla promozione della salute dei capelli e alle iniziative di solidarietà sociale portate avanti dalla Fondazione Umberto Veronesi e dalle ONLUS come UGI e Save the Children.

Principi fondamentali

» *Garantiamo ai nostri utenti un servizio di qualità*



Ci impegnamo ad erogare i nostri servizi a tutti gli aventi diritto. Nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.



È nostra intenzione garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



Intendiamo garantire la partecipazione dei nostri utenti assicurando loro la possibilità di esprimere la propria opinione sui servizi offerti ed effettuare reclami in caso di disservizio.



Ci impegnamo ad adottare ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione dei servizi, perseguendo il costante miglioramento della qualità delle prestazioni.

“Perseguiamo il costante miglioramento della qualità delle prestazioni”



Diamo la possibilità ai nostri utenti di scegliere il medico e il professionista di fiducia in alternativa/aggiunta ai nostri servizi nel caso sia necessaria una consulenza specifica e diversa da quelle che possiamo offrire per eseguire la prestazione richiesta.



Rendiamo disponibili tutte le informazioni necessarie affinché i nostri utenti possano fare una scelta consapevole dei servizi e forniamo risposta tempestiva e pertinente a segnalazioni, problematiche, reclami e osservazioni dei clienti.



Il nostro personale è preparato ad ascoltare e soddisfare le esigenze dei clienti. Mettiamo a disposizione un servizio di customer care che garantisce assistenza costante tramite un numero verde e una e-mail dedicata.



L'Istituto Svizzero Dermes ha correttamente configurato tutti i dispositivi di sicurezza per la tutela dei dati personali previsti dal D.Lgs. 30.6.2003 n 196 (Codice della privacy) e dalle eventuali autorità competenti in materia.

La nostra **Mission**

» *Contrastare i problemi di capelli con le migliori tecniche a disposizione*

Preservare e ristabilire la salute dei capelli sono i nostri obiettivi principali. Per prevenire le principali anomalie del cuoio capelluto e la caduta dei capelli è necessario, innanzitutto, intervenire prima che il problema si sia manifestato in modo da bloccare sul nascere il rischio del diradamento e della calvizie. Quando questo non è possibile, perché il problema è conclamato, i nostri sforzi si concentrano nell'affrontare il caso in questione con **trattamenti mirati** e grazie alle più recenti tecnologie che la tricologia mette a disposizione.



Durante i trattamenti, la persona viene **seguita costantemente** dai nostri esperti in modo da valutare l'efficacia del rimedio proposto e la tipologia di risposta individuale. Nonostante le migliaia di persone che ogni anno iniziano un trattamento presso i nostri centri, l'obiettivo dell'Istituto Svizzero Dermes è quello di seguire da vicino

ogni singolo caso in modo da massimizzare il grado di soddisfazione dei nostri utenti. I nostri sforzi in questa direzione sono certificati dalle centinaia di testimonianze che, nel corso degli anni, sono pervenute al nostro Istituto e che è possibile visionare sul sito internet www.dermes.it

Prodotti di qualità

» *Attenzione alla salute del consumatore e rispetto per l'ambiente*

Tutti i prodotti e i trattamenti dell'Istituto Svizzero Dermis pongono una costante attenzione ai capelli e alla salute di chi li utilizza, oltre ad avere un occhio di riguardo per l'impatto ambientale. Per questo motivo negli anni abbiamo sviluppato differenti formule dedicate ai diversi problemi di capelli che soddisfino appieno le esigenze di chi si rivolge ai nostri centri.

“Formulazioni che rispettano la salute dell'uomo e l'ambiente”



Non dannosi per l'utilizzatore

I parabeni sono delle sostanze utilizzate per prolungare il periodo di validità del prodotto in cui sono presenti. Alcuni studi hanno evidenziato come questi additivi vengono assorbiti nel sangue e nelle urine nelle ore successive all'utilizzo dei prodotti che li contengono. I nostri trattamenti sono privi di queste sostanze ed in più le nostre formulazioni sono realizzate mediante una profumazione ipoallergenica, riducendo l'insorgenza di possibili irritazioni nei soggetti più sensibili.

Non dannosi per l'ambiente

I tensioattivi (SLS e SLES) sono sostanze schiumogene presenti nei prodotti detergenti per la cute come ad esempio gli shampoo. Sono di derivazione petrolifera e, oltre ad essere troppo aggressivi per i capelli, hanno un impatto ambientale enorme in quanto non biodegradabili. Per questo motivo i nostri prodotti contengono solo estratti naturali come il *Coco Glucoside* o il *Sodium cocoamphoacetate* che hanno un impatto ambientale inferiore sull'ambiente che ci circonda.

L'equipe di lavoro

» *Personale qualificato attento alle esigenze delle persone*

Per garantire ai nostri utenti un servizio di qualità lo staff dei nostri centri è organizzato a livello multidisciplinare. Questo approccio ci permette di assicurare un servizio di qualità volto a massimizzare la soddisfazione delle persone che si sottopongono ai trattamenti dell'Istituto Svizzero Dermes. Ad affiancare il cliente nel suo percorso di trattamento ci saranno, in particolare, due figure professionali.



Consulente Tricologica

È la prima figura che i nostri utenti incontrano e con cui si relazionano appena giunti nel centro. Laureate in scienze biologiche o in farmacia, le nostre consulenti sono le figure che effettuano il primo controllo dei capelli e seguono i clienti durante tutto il loro percorso di trattamento. Attentamente selezionate e formate le consulenti dell'Istituto Svizzero Dermes sono scientificamente preparate ad affrontare i problemi che riguardano capelli e cuoio capelluto.



Operatrice Tricologica

È la figura che, coordinata dalle consulenti, completa il loro lavoro effettuando le applicazioni dei trattamenti di alta frequenza, la laserterapia ed i massaggi al cuoio capelluto e ai capelli. Le operatrici tricologiche che lavorano per l'Istituto Svizzero Dermes hanno conseguito una specifica qualifica professionale e operano esclusivamente su indicazioni delle consulenti che programmano tempi e modi di realizzazione dei trattamenti.

Assistenza Clienti

»» *Ascoltiamo con attenzione le vostre segnalazioni*

La soddisfazione dei clienti è un aspetto fondamentale del nostro lavoro. È importante che i nostri utenti possano raccontare la propria esperienza all'Istituto Svizzero Dermis come un momento da ricordare positivamente. Per questo mettiamo a loro disposizione un ufficio dedicato al Customer Care che ha la funzione di raccogliere le segnalazioni riguardanti i disservizi che si verificano nei nostri centri in

modo da poterli analizzare e risolvere nel più breve tempo possibile.

È possibile contattare il nostro ufficio Customer Care scrivendo alla mail **customercare@dermes.it** oppure telefonando al numero verde

Assistenza Clienti
800.92.64.02