



**FARMACIE
COMUNALI
RIUNITE**

Bilancio Sociale 2011





**FARMACIE
COMUNALI
RIUNITE**

© Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite
Via Doberdò, 9 - 42122 Reggio Emilia
P.IVA 00761840354
tel. 0522/5431 - fax 0522/550146
www.fcr.re.it

Hanno contribuito alla realizzazione del Bilancio Sociale 2011:

Impostazione, Coordinamento, Redazione
Sara Germani

Supervisione tecnica e metodologica
Nicola Rebecchi
Garzon Alessandro
Lucchini Paolo

Fotografie
Archivio FCR

Sommario

PERCHE' UN BILANCIO SOCIALE? **1**

NOTA METODOLOGICA **2**

IDENTITA' **3**

LE RADICI E LA STORIA **4**

PROFILO DELL'AZIENDA **5**

IL PERSONALE **7**

LE FARMACIE **10**

STAKEHOLDERS **13**

PRESENZA GEOGRAFICA **14**

L'INFORMAZIONE AL SERVIZIO DELL'UTENZA **17**

I MAGAZZINI **20**

LE FARMACIE PROTAGONISTE DEL WELFARE DEL TERZO MILLENNIO **23**

I SERVIZI TERRITORIALI PER GLI ANZIANI **24**

SERVIZI AI DISABILI **25**

SERVIZI EDUCATIVI **26**

SERVIZI RIVOLTI A FAMIGLIE, MINORI E MADRI **28**

SPORTELLO SOCIALE **29**

IL VALORE AGGIUNTO **31**

I BILANCI **32**



PERCHE' UN BILANCIO SOCIALE?

Con questo primo Bilancio Sociale l'Azienda Speciale poliservizi FCR non vuole solo rispondere ad una precisa richiesta del Consiglio Comunale di Reggio Emilia, ma vuole offrire a tutta la cittadinanza una nuova chiave di lettura delle importanti e complesse attività attualmente gestite - un atto dovuto nei confronti della nostra comunità, per rendere più espliciti e comprensibili i risultati, non solo economici, della nostra gestione.

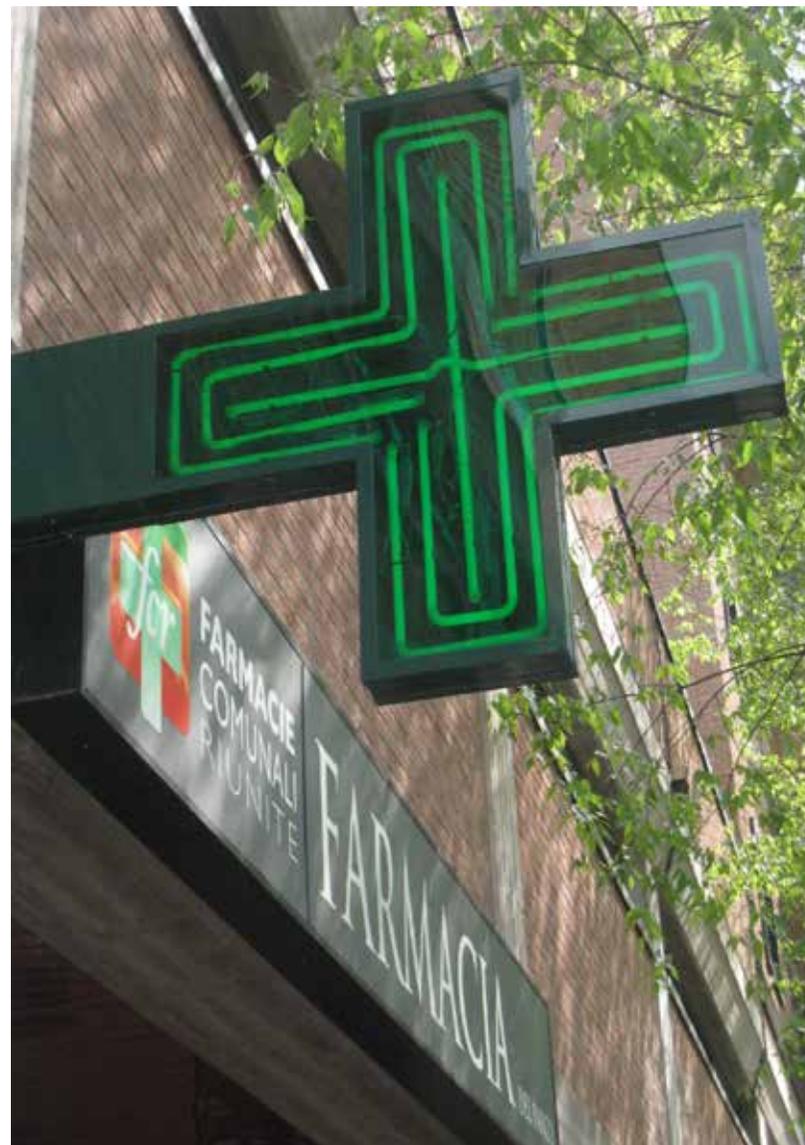
Non è sempre facile giustificare l'esistenza di una farmacia pubblica, anche alla luce degli ultimi provvedimenti del Governo che propendono per la strada privatistica; ma è bene sottolineare che laddove esistono farmacie pubbliche, anche non in presenza massiccia, si sviluppa una positiva concorrenza con le realtà private, quasi sempre nell'interesse del cittadino con: maggiori servizi, un giusto equilibrio tra la componente economica e professionale, maggiore prevenzione ed informazione sanitaria. Non di meno, quando i risultati economici delle farmacie comunali trovano destinazioni di carattere sociale è ovvio che vengano individuate nuove funzioni e un nuovo ruolo per le farmacie pubbliche.

Sfogliando le pagine ci si renderà conto della rilevante dimensione dell'Azienda e della straordinaria esperienza in atto per offrire ricchezza alla città, realtà che ben pochi altri comuni possono dichiarare di avere.

Mi auguro che attraverso questa lettura i cittadini, da sempre i nostri principali utenti, riescano a realizzare di avere a disposizione un'Azienda che lavora e produce beni e attività nell'interesse della collettività. Le FCR devono essere considerate un vanto non solo per il contributo che hanno offerto in passato per il benessere e la crescita di Reggio Emilia, ma tutt'ora per la capacità di tradurre la propria capacità economica per le fasce più deboli e bisognose d'aiuto.

Il Presidente

Francesco Giuseppe Colosimo



Farmacia del Parco



Prima sede della Farmacia comunale in Piazza della Frumentaria (1903)



L'attuale sede di FCR in via Doberdò, con veduta del magazzino farmacie

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale è uno strumento di accountability, ovvero di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte da un'organizzazione.

Con questo primo Bilancio Sociale l'Azienda Speciale FCR vuole presentare ai suoi principali interlocutori i molteplici servizi e attività gestite, aggiungendo ai tradizionali documenti economico-finanziari imposti per legge, informazioni utili a rendere conto della coerenza tra missione e l'attività quotidiana da parte dell'Azienda.

A seguito del mandato da parte degli organi istituzionali è stato quindi creato un gruppo di lavoro che ha definito tutte le fasi del processo di rendicontazione, ha raccolto le informazioni partendo da interviste aperte con i dirigenti delle aree funzionali, per poi dettagliare le dimensioni rilevanti che incidono sul sistema di relazioni con l'interno e l'esterno.

Seguendo le direttive del Ministro della Funzione Pubblica sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche, la struttura è stata articolata in modo da evidenziare:

- Le motivazioni, gli obiettivi e l'approccio seguito dall'Azienda nel processo di rendicontazione sociale;
- Le caratteristiche dell'Azienda, ovvero chi è, quali obiettivi si propone di perseguire e quale forma giuridica e modello organizzativo ha scelto per operare;
- Le attività che l'Azienda ha sviluppato per raggiungere i propri obiettivi ed i risultati generati dalla propria gestione nel periodo di rendicontazione;

IDENTITA'

Valori

Orientamento al cliente: la storia ultra centenaria delle FCR ha tramandato la tutela e rispetto del cittadino-cliente nel tempo. Tradizione che, nell'evoluzione organizzativa dell'Azienda si è sempre percepita in tutti i servizi offerti: sia all'interno delle farmacie, sia nell'area distribuzione e servizi accessori.

Know-how: FCR ha sempre fatto prevalere l'aspetto professionale e sanitario nei servizi offerti, distinguendosi per serietà e professionalità dei suoi farmacisti. Recentemente questa caratteristica ha permesso all'Azienda di "esportare" il proprio sapere e le proprie capacità gestionali ad altre realtà interessate ad entrare nel mercato farmacie.

Innovazione: l'operatività in campo farmaceutico, componente storica e più conosciuta di FCR, ha raggiunto risultati d'eccellenza copiati anche in altre realtà italiane. L'Azienda si è sempre contraddistinta per l'approccio innovativo, progettuale e sperimentale che ha prodotto servizi estremamente innovativi nel campo del servizio farmaceutico.

Flessibilità: l'Azienda, pur difendendo la propria autonomia ed identità, ha saputo integrare negli ultimi anni servizi alla persona socio-assistenziali fino a quel momento gestiti dal Comune di Reggio Emilia, mettendo la propria gestione e visione operativa a servizio della collettività.

Mission

Fino agli anni Novanta la mission istituzionale dell'Azienda puntava a gestire i servizi in un'ottica di profitto, pur nel rispetto dell'etica della responsabilità sociale imposta ai farmacisti.

A partire dal 1998 l'Azienda poliservizi è stata chiamata dal Comune di Reggio Emilia, ente proprietario di FCR, a introdurre una nuova e sfidante mission: far convivere delle attività tipicamente commerciali - seppur dai forti connotati pubblici per il servizio che le farmacie rendono ai propri cittadini - con delle attività socio-assistenziali che hanno logiche completamente differenti.

Da quel momento la gestione delle farmacie, la distribuzione all'ingrosso, i servizi di e-commerce e l'assistenza scientifica sono diventate le componenti "profit" in grado di produrre ricchezza da riversare per attività socio assistenziali affidate dall'amministrazione comunale.

Si è così delineato per l'Azienda Speciale FCR un nuovo sviluppo che rappresenta una svolta non solo organizzativa ma anche culturale, dove le esigenze commerciali e le finalità sociali hanno dovuto ricercare un nuovo equilibrio e assestamento organizzativo nella reciproca legittimazione.

“ Visione

In uno scenario sociale sempre più frammentato e complesso, ogni operatore FCR sente la grande responsabilità e l'onore di rispondere quotidianamente ai bisogni dei propri cittadini. La storia delle FCR ha insegnato a tradurre le richieste dei propri utenti in servizi capaci di garantire benessere e crescita per la collettività. Ieri, come oggi e domani, FCR fa parte di questa evoluzione

”

LE RADICI E LA STORIA

1900

Reggio Emilia, protagonista di un'epoca di rinnovamento

La Farmacia Comunale fonda le proprie radici nei primi anni del Novecento in una Reggio Emilia in profonda espansione sotto il profilo socio-demografico. Il mondo politico dell'epoca spinge verso un marcato interventismo dell'Ente Locale nell'erogazione di beni e servizi per rispondere ai bisogni sociali e sostenere l'economia locale. Precursore del tempo, il Comune di Reggio Emilia il 1 luglio 1900 istituisce la Farmacia Comunale, diventando modello d'esempio e studio per la municipalizzazione del servizio farmaceutico. In poco più di vent'anni la Farmacia riesce a distribuire i medicinali ai poveri, allargandosi a tutta la cittadinanza pagante, ad avviare un magazzino per la rivendita all'ingrosso e ad aprire un laboratorio per la creazione di preparati galenici a prezzi fortemente calmierati. Forte di una crescente credibilità e presenza sul territorio (nel 1919 sono 14 i punti vendita) il servizio resiste anche agli smantellamenti nel periodo fascista.

1945

1946 1969

Una fase di crescita

Le farmacie assorbono tutto il fermento e voglia di crescita tipico del secondo dopoguerra, trasformandosi nel 1947 da Azienda Municipalizzata a Farmacie Comunali Riunite – Azienda commerciale ed industriale municipalizzata (FCR). Grazie alla graduale crescita delle attività e competenze si rende matura e realizzabile la volontà di trasformare il laboratorio in un'officina farmaceutica dalle caratteristiche industriali. Ben lontani dalla logica del profitto, nel nuovo laboratorio in Viale Isonzo, l'Azienda è in grado di realizzare oltre 400 farmaci, le "specialità", garantendo qualità, sicurezza e igiene dei prodotti. A fine anni '60, quando le farmacie presenti a Reggio e frazioni sono 18, la produzione delle specialità inizia a diventare sempre più difficile per una serie di fattori concomitanti: tecnologie sempre più avanzate a cui non si riusciva ad adeguarsi e un mercato farmaceutico sempre più concorrenziale.

1970 1999

La capacità di rispondere a nuovi bisogni

Inizia un serio dibattito sul significato della produzione specialistica FCR per capire se i costi del laboratorio trovavano una loro giustificazione politica e sociale, che porterà alla completa interruzione della produzione di specialità e galenici nel 1977. Nello spirito che contraddistingue le FCR si rinnovano i contenuti nell'interesse generale della collettività e delle relazioni con le Aziende Ospedaliere. Così, oltre a specializzarsi nella distribuzione di farmaci e parafarmaci, sia a farmacie che ad Aziende Ospedaliere. Si istituisce il SIDS (servizio di Informazione e Documentazione Scientifica) per formare ed informare costantemente i professionisti interni ed i medici. Nel 1993 il Comune trasforma l'Azienda municipalizzata in Azienda Speciale pluriservizi, trasferendole funzioni complementari come: servizi ai disabili adulti, agli anziani e l'assistenza domiciliare.

2000...

Le nuove sfide da affrontare

L'Azienda inizia una nuova complessa stagione per portare avanti la tradizionale vocazione farmaceutica ed al contempo aprirsi a nuovi servizi assistenziali complessi, confermando come il versante scientifico e quello della pubblica utilità continuavano ad essere elementi ampiamente rappresentati dai servizi in atto.

Nel 2001 infatti le FCR realizzano in totale autofinanziamento la Casa Protetta "Villa Le Mimose" abilitata ad ospitare 60 anziani non autosufficienti. Attraverso contratti di servizio l'Azienda FCR inizia a gestire per conto del Comune di Reggio Emilia nuovi servizi rivolti ai minori e a madri in difficoltà, servizi socio-educativi e dal 2009 anche lo Sportello Sociale. Sempre al passo con i tempi e con i bisogni emergenti dei propri utenti, le FCR attivano un sito di e-commerce rivolto ai consumatori www.saninforma.it nel 2000, a cui si aggiunge uno rivolto alle strutture sanitarie www.futurfarma.it ed uno specializzato nell'informazione medico-scientifica www.informazionisuifarmaci.it.

PROFILO DELL'AZIENDA

Lo Statuto

Lo statuto è quello strumento giuridico che informa sull'autonomia, crea l'organizzazione e stabilisce le linee per lo sviluppo dell'azienda pubblica.

NATURA	Azienda Speciale poliservizi del Comune di Reggio Emilia dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria e di autonomia imprenditoriale
SEDE	Via Doberdò, 9 – Reggio Emilia
FINE	Svolgimento delle attività economico-imprenditoriali inerenti alla distribuzione di farmaci, prestazioni di servizi e di ogni altra attività di servizio ad essa affidata della Amministrazione Comunale
MISSIONE	Promozione della "salute" e del "benessere" come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività
PRINCIPALI AREE DI INTERVENTO	<p>Esercizio diretto delle farmacie nel Comune di Reggio Emilia</p> <p>L'esercizio della vendita al minuto di tutte le specialità, prodotti e materiale editoriale normalmente in vendita nelle farmacie</p> <p>Prevenzione e attuazione di compiti di educazione sanitaria verso i cittadini e di informazione scientifica nei confronti degli operatori della sanità, pubblici e privati</p> <p>Costruzione e/o ristrutturazione di fabbricati destinati alle attività socio-assistenziali, la loro gestione ed amministrazione, in proprio o affidate a terzi soggetti pubblici o privati a seguito di specifiche convenzioni</p>
AREA DI INTERVENTO	L'Azienda può esercitare le attività anche al di fuori del territorio del Comune di Reggio Emilia
CONTROLLO	Indirizzo e controllo politico amministrativo dell'Amministrazione Comunale.

La Carta dei Servizi : un patto di qualità e chiarezza con i cittadini

Nel 2003 le Farmacie Comunali di Reggio Emilia si sono dotate della Carta dei Servizi, uno strumento che oltre a rispondere ad obblighi di legge (il documento è stato infatti introdotto dal Decreto legge 12 maggio 1995 n.163, convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273) offre con precisione l'elenco dei servizi, di base e specializzati, che le farmacie comunali erogano. A ciascun servizio sono collegati specifici fattori di qualità promessi al momento dell'erogazione, gli indicatori di verifica ed i mezzi a disposizione dei cittadini per verificarne il reale assolvimento.



Carta dei Servizi

Contributo scientifico: la "Carta dei Servizi" è stata realizzata in collaborazione con l'Ordine dei farmacisti di Reggio Emilia e con l'apporto scientifico di docenti dell'Università di Bologna e dell'Università di Modena e Reggio Emilia Facoltà di Farmacia.

I contenuti: informazioni sulle attività della farmacia, principi fondamentali, impegni per la qualità dei servizi, elenco farmacie, la guardia farmaceutica, elenco dei servizi offerti e standard di qualità, la partecipazione e tutela dei cittadini

Distribuzione: la pubblicazione di 18 pagine è stata distribuita in tutte le farmacie di Reggio Emilia e Provincia per un totale di 30.000 copie.

Il cittadino-utente è protagonista nel miglioramento dei servizi

Per sviluppare il reale contributo che il cittadino può offrire al servizio farmaceutico, nella Carta dei Servizi è stata inserita una cartolina per esprimere il proprio parere su questo strumento, ma anche per segnalare disservizi o violazioni di standard stabiliti nella Carta dei Servizi stessa, nonché suggerire nuovi servizi da integrare a quelli già presenti nei vari pubblici esercizi. Solo in questo modo, infatti, si misura il reale apprezzamento dei servizi da parte degli utenti e si può rispondere a bisogni emergenti.

“ Al farmacista spetta il compito di mediare tra il cittadino e il medicinale, il tutto nell'ottica di una strettissima integrazione comunicativa con il Servizio Sanitario ”

Organi di governo

Le Farmacie Comunali Riunite sono gestite attraverso i seguenti organi:

Consiglio di Amministrazione - si compone del Presidente, due membri effettivi e due membri supplenti (operativi come quelli effettivi) nominati dal Sindaco del Comune di Reggio Emilia. Il CdA svolge un'azione di indirizzo economico politico e di controllo, nell'ambito delle finalità e degli indirizzi determinati dal Consiglio Comunale di Reggio Emilia, perseguendo una gestione nel rispetto dei criteri di efficacia, efficienza ed economicità. Spetta al Presidente la direzione dei lavori del CdA, garantendo l'osservazione dello Statuto, dei regolamenti e stabilendo le modalità di discussione e di votazione. Nel 2011 l'esecutivo si è riunito 16 volte.

Presidente - ha una funzione propulsiva rispetto all'attività del Consiglio di Amministrazione ed esercita tutte le funzioni e poteri che gli sono attribuiti dalle leggi e dai regolamenti vigenti. Nel dettaglio il Presidente: sviluppa ogni utile iniziativa di collegamento con le amministrazioni pubbliche e con qualsiasi altro operatore/organizzazione pubblico/privata interessata al campo di attività dell'Azienda; formula proposte sulle materie poste all'ordine del giorno delle sedute del CdA; ha la rappresentanza nei rapporti con gli Enti locali e le altre autorità; assume sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza propria del CdA in caso d'urgenza, relazionando al CdA nella prima seduta utile al fine di ottenere la ratifica dell'atto.

Direttore - è il responsabile della gestione dell'Azienda, avendone anche la rappresentanza legale. Nella piena collaborazione con il CdA, pone in essere tutti gli atti necessari per dare esecuzione alle loro delibere. Tra le funzioni ed i poteri ad esso attribuiti lo Statuto specifica i seguenti: informa il CdA sull'andamento dell'Azienda avvalendosi, nel del caso, della collaborazione dei dirigenti e dei responsabili dei servizi; elabora e presenta proposte in ordine agli argomenti di propria competenza portati all'attenzione del CdA; verifica/controllo periodici dell'andamento dei vari reparti; dichiara conformi le copie degli atti aziendali (con possibilità di delega ad un dipendente) e assegna il personale ai vari reparti dell'Azienda. L'attuale direttore, in carica dal 25 settembre 1995, è il dottor Egidio Campari, farmacista nominato dal Consiglio Comunale su proposta del CdA dell'Azienda.

Collegio dei revisori dei conti - è composto da tre membri effettivi e due supplenti, scelti tra professionisti di inconfutata professionalità regolarmente iscritti agli albi professionali (dei Revisori ufficiali dei conti e dei dottori/ragionieri commercialisti). Nello svolgimento della sua attività il Collegio si ispira ai principi contabili e di comportamento stabiliti dai consigli nazionali dei dottori commercialisti e dei ragionieri, ispirandosi in particolar modo ai principi di efficienza, efficacia ed economicità. Il Collegio esprime il proprio motivato parere sull'andamento economico e funzionale dell'Azienda e sui miglioramenti perseguibili, in sede di relazione triennale. Il collegio si è riunito 7 volte nel 2011.



Ingresso sede FCR

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE	Nome	Professione	In carica dal*
Presidente	Dott. Francesco Giuseppe Colosimo	Funzionario INPS	12/11/2009
Consiglieri effettivi	Dott. Paolo Cavandoli*	Medico	30/09/2005
	Dott.ssa Sandra Paderni	Imprenditrice	12/11/2009
Consiglieri supplenti	Dott. Marco Massari	Medico	12/11/2009
	Dott.ssa Benedetta Negri	Impiegata	3/06/2010

*al secondo rinnovo

Composizione Consiglio di Amministrazione

COLLEGIO DEI REVISORI	Nome	Professione	In carica dal**
Presidente del Collegio	Dott. Marco Camorani	Commercialista	14/02/2011
Revisore	Dott. Cristian Poldi Allai	Commercialista	14/02/2011
Revisore	Dott.ssa Barbara Rondini	Commercialista	14/02/2011

**tutti nominati al primo incarico dal Consiglio Comunale

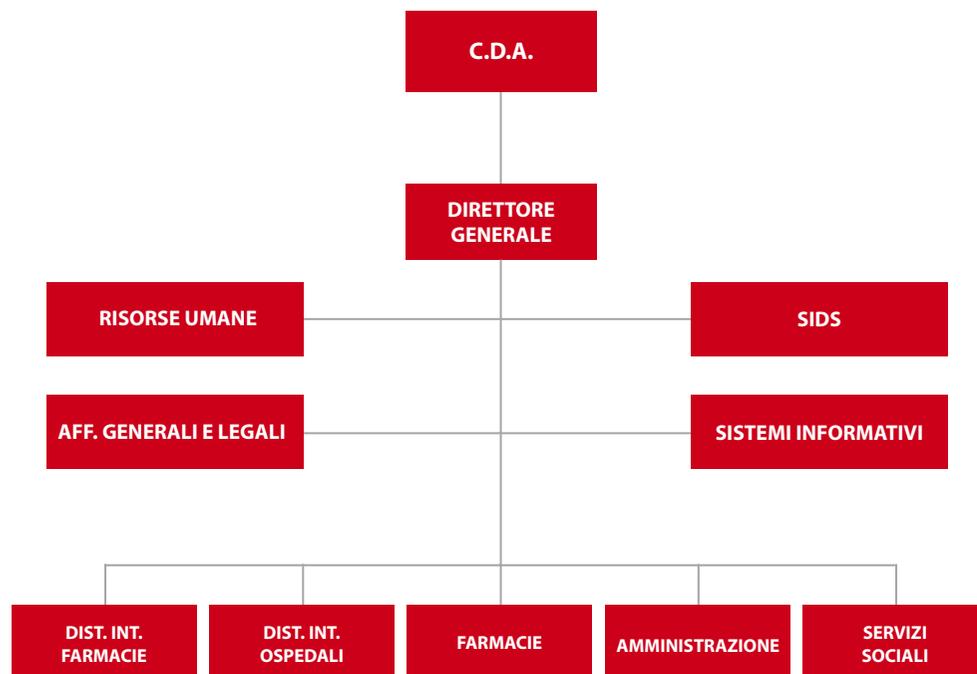
Composizione Collegio dei Revisori

IL PERSONALE

La struttura organizzativa delle Farmacie Comunali Riunite

Il Direttore Generale, il dottor Egidio Campari, oltre a dirigere direttamente la funzione che riguarda la distribuzione e commercio rivolta al canale farmacie, coordina e supervisiona 8 aree operative: risorse umane, affari generali, SIDS, servizi informatici, distribuzione e commercio rivolta al canale ospedaliero, farmacie, amministrazione e servizi sociali. Il numero totale di dipendenti FCR è di 277 unità di cui 6 occupano la posizione di dirigente e 45 quella di quadro. Negli ultimi quattro anni c'è sempre stato un trend positivo a livello di occupazione, accompagnato da una politica organizzativa dell'Azienda che ha favorito il sostegno del lavoro femminile, formazione e aggiornamento professionale continui e benefit.

Il grafico riportato presenta in modo schematico solamente il primo livello operativo generale, che non descrive né rappresenta gli ulteriori livelli organizzativi che vanno a comporre la complessa e variegata struttura organizzativa della FCR.



Organigramma 1° livello

Numero totale dipendenti nelle principali aree organizzative

	TOTALE DIPENDENTI (TESTE) AL 31.12		
	2009	2010	2011
Magazzino Farmacie	54	57	57
Magazzino Ospedaliero	10	11	12
Farmacie	137	136	136
Servizi Socio Assist/Educativi	10	9	10
Uffici Sede	64	62	62
TOTALE	275	275	277

Diamo valore all'interno

La dotazione organica dell'Azienda oltre a prevedere un direttore generale, include 5 dirigenti delle aree funzionali e operative. La politica aziendale sul personale spinge fortemente verso una reale valorizzazione e crescita dei dipendenti inseriti nei vari settori, sia con progressioni orizzontali, ma soprattutto verticali. Ad oggi, la totalità delle nuove nomine a Direttore di farmacia è sempre stata fatta tramite selezione interna. Negli ultimi cinque anni di riferimento per le qualifiche dirigenziali vacanti si è ricorsi nel 75% dei casi a personale interno. La progressione economica è inoltre supportata anche dal Contratto Collettivo Nazionale di lavoro di riferimento che prevede scatti automatici di anzianità a cadenza biennale.

Selezione e turnover

A garanzia di pubblicità, trasparenza e imparzialità della selezione, l'Azienda nel corso del 2010 si è dotata di un regolamento per il reclutamento e la selezione del personale. Considerate le elevate professionalità e competenze richieste al personale, le modalità di reclutamento possono differenziarsi alla luce delle funzioni richieste dallo specifico profilo ricercato. In generale vien data pubblicità delle nuove offerte di lavoro tramite il sito web FCR, ma è possibile anche presentare direttamente e spontaneamente le candidature. Nella tabella qui sotto viene evidenziato il saldo tra le assunzioni a tempo indeterminato (e - o trasformazione a tempo indeterminato di contratti in essere) e cessazione dei rapporti lavorativi degli ultimi 3 anni.

ASSUNZIONI E TRASFORMAZIONI

	2009	2010	2011
MAGAZZINO FARMACIE		5	3
MAGAZZINO OSPEDALIERO			
FARMACIE		3	3
SERVIZI SOCIO ASSIST/EDUCATIVI	1		
UFFICI SEDE	2		2
TOTALE ASSUNZIONI	3	8	8
USCITE	3	4	5
SALDO	0	4	3

Formazione degli operatori

Fondamentale per garantire un costante e rinnovato servizio dagli standard qualitativamente alti è la programmazione di corsi di aggiornamento professionale oltre ai normali obblighi di legge e di formazione continua rivolti agli operatori delle farmacie.

Iniziative di formazione interne/esterne all'Azienda nel 2011

AREA AZIENDALE	Tematiche	n° dipendenti coinvolti	Totale ore di formazione
FARMACIE	Comunicazione, gestione del cliente, informatica, nuovi prodotti, legislazione farmaci	120	1740
MAGAZZINI	Logistica, sicurezza sul lavoro, informatica applicata	35	204
UFFICI E SERVIZI VARI	Formazione tecnica specifica, informatica di base ed applicata formazione "trasversale"	40	620

L'Azienda, proiettata alla formazione di nuovi professionisti e attenta ai progetti di formazione interni alle scuole, garantisce annualmente dalle 4 alle 6 esperienze di "alternanza scuola - lavoro" estiva della durata di 6 settimane per studenti delle classi III e IV delle scuole superiori locali ed ha in essere una convenzione con la Facoltà di Farmacia dell'Università di Modena e Reggio Emilia e di Bologna per inserire studenti universitari nei vari reparti e offrire loro esperienze di stage formativi pre e post laurea (in numerose occasioni, al termine dell'esperienza di stage post-laurea è succeduto un contratto di lavoro).

I benefit dei farmacisti comunali

Il contratto collettivo di riferimento adottato da FCR è quello dei "dipendenti aziende farmaceutiche speciali" che fa riferimento ad A.S.SO.FARM. (Federazione della Aziende e Servizi Socio-Farmaceutici) che garantisce agli operatori un grado di protezione e tutele significative e migliorative rispetto al trattamento riservato ai dipendenti delle farmacie private (riferimento CCNL Federfarma). Oltre ad una retribuzione totale lorda mediamente superiore di circa il 15%, il CCNL applicato da FCR si differenzia per la durata dell'orario settimanale (38 ore contro le 40 del CCNL Federfarma) ed un migliore trattamento di retribuzioni accessorie (straordinari, maggiorazioni ecc). Tutti i dipendenti, inoltre, possono usufruire di uno sconto presso le farmacie pari al 25% del prezzo di vendita fino ad uno sconto cumulato di euro 258,23 massimo ogni anno.

Sicurezza

Grazie alle nuove tecnologie tutte le farmacie comunali presenti sul territorio sono dotate di utili e semplici strumenti deterrenti e di prevenzione di furti e rapine. E' stato invece attivato il servizio di guardia giurata per seguire la fase d'apertura del servizio notturno di farmacia così come per l'assistenza del personale nelle operazioni di apertura e chiusura giornaliera dei magazzini aziendali. Tutte le sedi aziendali risultano adeguate per l'accesso di persone (dipendenti/clienti/visitatori) diversamente abili (12 sono i dipendenti disabili in forza per i quali, ove necessario, sono state predisposte soluzioni idonee al normale svolgimento delle loro attività).

Lavoro e famiglia: due vite conciliabili

Sono 2 le donne dirigenti e 35 quelle che hanno qualifica di quadro in Azienda. La forte presenza femminile in Azienda da sempre ha reso necessaria un'organizzazione del lavoro più flessibile e rispondente alle esigenze delle madri lavoratrici. Recentemente è stata siglata un'ipotesi di accordo sindacale per introdurre la regolamentazione del part-time post maternità. L'accordo prevede l'identificazione permanente di alcune posizioni part-time sino al compimento del terzo anno di vita del figlio e relativi criteri di assegnazione; trascorso tale termine viene ripristinato il rapporto a tempo pieno e la posizione part-time viene concessa ad altre colleghe con le stesse esigenze. Anche in passato l'Azienda ha mostrato particolare attenzione alle esigenze delle mamme-lavoratrici facendo sì che oggi il numero di contratti part-time in forza è pari a 40. Significative anche le tutele in campo retributivo durante l'astensione obbligatoria dal lavoro per maternità pari al 100% per i primi 150 giorni di assenza obbligatoria e all'80% oltre i 150 giorni (il CCNL per i dipendenti occupati presso farmacie private stabilisce una retribuzione pari all'80% sin dall'inizio). L'Azienda inoltre, su richiesta motivata del lavoratore e compatibilmente con le esigenze organizzative, concede periodi di aspettativa non retribuita successivi ai periodi di assenza per maternità garantiti dalla legge.

I Sindacati

Le relazioni sindacali in corso sono definite dal contratto collettivo nazionale vigente attraverso parti negoziali; gli ambiti e le materie di competenza aziendale sono definite dal CCNL stesso e riguardano principalmente i diritti di informazione sulla situazione aziendale (strategie, andamento economico, situazione occupazionale), l'organizzazione del lavoro, sistemi incentivanti per il miglioramento della produttività. E' in essere un accordo integrativo sindacale aziendale con validità quadriennale (2010-2013) che prevede, tra gli altri argomenti, l'erogazione di un premio di produttività annuale che raggiunge il valore di circa una mensilità di retribuzione (media dell'ultimo triennio). Non si segnalano nell'ultimo triennio iniziative di sciopero collegate a vertenze aziendali e nemmeno denunce di comportamenti anti sindacali. Attualmente i dipendenti iscritti ai sindacati sono pari a circa il 25% del totale, mentre si segnala che da sempre la partecipazione dei dipendenti alle assemblee sindacali è molto superiore alla percentuale degli iscritti, segno del forte attaccamento all'Azienda ed alla volontà di essere costantemente informati sulle evoluzioni aziendali.

Strategie di miglioramento

Strumenti operativi per ottimizzare gli acquisti di beni e servizi all'interno dell'Azienda

L'Area Affari Generali e Legali per ottimizzare gli acquisti di beni e servizi, contenere le spese e semplificare i processi ha aderito ad **Intercent-ER** (Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia Romagna) che gestisce gli acquisti attraverso una piattaforma informatica innovativa. Per le gare più complesse ed elaborate ci si affida quindi a questo soggetto specializzato che, attraverso processi standardizzati garantisce servizi qualitativamente elevati e completi (dalla selezione del fornitore fino all'eventuale gestione del contenzioso). L'Azienda due anni fa ha approvato un regolamento interno per gli acquisti e recentemente si è dotata di un Albo fornitori (aggiornato ogni 6 mesi) attraverso il quale conduce trattative per l'acquisto di beni e servizi al di sotto di 40.000 euro. I fornitori vengono scelti sulla base della normale comparazione dei costi-benefici (economicità, tempistica, rotazione ecc).

<i>I casi di selezione interna per posizioni quadro (ultimi 4 anni)</i>	100%
<i>Impegno medio pro-capite dei farmacisti per assolvere gli obblighi formativi ECM (Educazione Continua in Medicina)</i>	30 h/anno
<i>Donne impiegate in Azienda sul totale assunti</i>	75%
<i>Donne con contratto part-time</i>	38
<i>I contratti stipulati mediante adesione a convenzioni Intercent-ER</i>	3
<i>Totale dipendenti al 31.12.2011</i>	277

(dati riferiti all'anno 2011)

LE FARMACIE

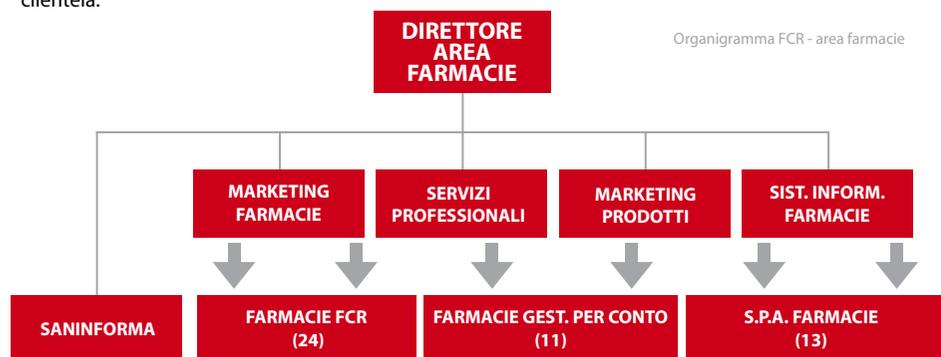
Il punto di partenza: la farmacia

Nel corso degli anni le farmacie comunali FCR hanno arricchito attività, risorse e competenze per offrire un servizio pubblico il più possibile vicino alle esigenze dei propri cittadini-utenti, un luogo polifunzionale dove si possono acquistare prodotti, usufruire di servizi alla persona e disporre di tutta l'informazione necessaria. L'Azienda Speciale FCR si è sempre messa in ascolto di Reggio Emilia, cercando di interpretare e rispondere in modo innovativo ai bisogni dei cittadini nell'ambito della salute e del benessere.

Il direttore dell'Area Farmacie assieme ad un team di farmacisti specializzati, si occupa per le farmacie del gruppo di:

- **Marketing:** gestione dell'organizzazione dei punti vendita e sviluppo dei servizi erogati, realizzazione dei piani di comunicazione e diffusione delle campagne di educazione sanitaria. Selezione dei prodotti in vendita, coordinamento dei rapporti con i fornitori, elaborazione dei piani commerciali e promozionali, gestione del merchandising e delle animazioni nei punti vendita.
- **Gestione del personale, in collaborazione con l'Area Risorse Umane:** selezione, sviluppo e formazione del personale.
- **Servizi professionali:** organizzazione del personale operante nelle varie farmacie e gestione delle diverse necessità legate all'esercizio quotidiano della professione; aggiornamento normativo.
- **Gestione relazioni con l'esterno** (Ausl, Ordine dei farmacisti, Comuni della provincia e altri enti).
- **Sistema informativo:** rapporti con la software house, aggiornamento e implementazione del sistema informativo utilizzato dalle farmacie.
- **Saninforma.it:** gestione ed aggiornamento del sito di e-commerce dedicato alla vendita diretta di prodotti parafarmaceutici.

L'Area Farmacie si relaziona quotidianamente con tutti gli altri reparti dell'Azienda per far in modo che la consulenza socio-sanitaria e professionale del farmacista sia il più possibile rispondente alle esigenze della clientela.



FCR oltre a gestire le 24 farmacie presenti nel Comune di Reggio Emilia, gestisce 9 farmacie nella Provincia di Reggio Emilia, 2 nella Provincia di Modena e offre un servizio di consulenza gestionale a 25 farmacie che fanno capo a Pharmacoop, distribuite sul territorio modenese, lombardo e veneto.

Il primo prodotto da consegnare è il consiglio



Farmacia Ospizio

E' forse questa la frase che interpreta meglio l'etica professionale e la responsabilità sociale del farmacista comunale. Il cittadino è pieno di informazioni, ma al momento dell'acquisto è più solo di quanto non si creda: per questo motivo FCR ha creato una rete di servizi che tengono conto della cura e del benessere della persona nel suo insieme. Si entra in farmacia anche solo per ottenere un consiglio, rispondere ad un bisogno o ad una semplice curiosità, nella consapevolezza che il ruolo del farmacista è quello di porsi in ascolto dell'utente, in stretta collaborazione con i medici di medicina generale e con il Servizio Sanitario Nazionale.

I valori e le garanzie

Si possono tradurre in questo modo i principi che orientano i farmacisti in servizio presso le FCR nei confronti dei cittadini-utenti:

Efficacia: il farmacista è in grado, grazie al software messo a disposizione e alle proprie competenze maturate anche grazie ai corsi di aggiornamento, di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica, avendo cura di fornire tutte le informazioni necessarie sulle modalità corrette d'assunzione. Nella scelta di un farmaco generico il farmacista si pone in modo neutrale e propone il prodotto che, a medesimo principio attivo, ha il prezzo inferiore.

Efficienza: tutte le farmacie comunali sono dotate di un software in grado di supportare il farmacista nella ricerca del prodotto per: casa produttrice, categoria terapeutica o principio attivo. Grazie a questo programma tutte le farmacie sono collegate tra loro facilitando la comunicazione e la ricerca delle merci su tutti i punti vendita. Il software è soggetto ad un aggiornamento automatico quotidiano dalla banca dati nazionale.

Trasparenza: le farmacie si impegnano ad instaurare con i propri utenti un rapporto di fiducia fornendo il prodotto più consono al minor costo possibile. Riguardo la comunicazione del prezzo al pubblico, sulle specialità medicinali l'utenza ha a disposizione in tutte le farmacie un raccoglitore, costantemente aggiornato, che contiene l'elenco di tutti i farmaci con relativi prezzi. Tale lista viene costantemente modificata in base alle mutazioni dei prezzi e successivamente esposta con tali aggiornamenti. Per gli altri prodotti a scaffale il cliente può facilmente consultare il prezzo attraverso cartellini o sul prodotto stesso.

Garanzie per i clienti: in caso di errori o contestazioni sul prezzo, al cliente viene applicato il prezzo che gli garantisce maggior favore.

Tempestività: per il 90% degli ordini le farmacie si avvalgono del magazzino FCR, che viene affiancato da altri grossisti per garantire un ampio assortimento e per minimizzare il più possibile i tempi d'attesa.

Tempi di consegna: ½ giornata – 1 giorno

Prezzi calmierati: la maggioranza dei prodotti venduti nelle farmacie presenta un prezzo imposto per legge; sui restanti prodotti le farmacie FCR cercano di contenere i prezzi di vendita verso tutti i loro utenti, nel rispetto delle normative vigenti. La politica prezzi scelta è quella di abbassare il prezzo finale al cliente utilizzando come base di partenza il prezzo indicato in banca dati nazionale, creando in questo modo un paniere di prodotti a prezzo calmierato (es. "salva-prezzo" sui farmaci da banco, promozioni su prodotti parafarmaceutici, ecc.). Alcune di queste politiche hanno avuto effetti significativi sugli acquisti delle famiglie, come l'introduzione del latte per l'infanzia "generico" a metà costo rispetto al normale, con un conseguente effetto domino su tutti i prodotti della stessa linea.

Prevenzione: Le farmacie comunali aderiscono a tutte le campagne sanitarie promosse a livello regionale e nazionale, dal Servizio Sanitario, ma anche ad alcune di interesse internazionale. Fondamentale in tal senso il supporto documentale e informativo del SIDS che si rivolge sia ai farmacisti con i necessari aggiornamenti, ma anche ai cittadini-utenti grazie a opuscoli informativi d'approfondimento. La politica sui prezzi sopra esposta si aggancia spesso a queste campagne di prevenzione per promuovere maggiori controlli e autoanalisi, azioni fondamentali per il benessere e la salute (ad esempio il mese dell'ipertensione con misurazione gratuita della pressione arteriosa e autoanalisi a prezzi ridotti).

Politica ambientale: si cerca sempre di tradurre nuove imposizioni di legge in occasioni di miglioramento della qualità di vita e, per quanto possibile, di salvaguardia dell'ambiente. Ne è un esempio la scelta delle farmacie di offrire gratuitamente nel periodo natalizio 2010 una borsa di tela per sollecitare l'uso quotidiano in sostituzione di quelle in plastica. Per rafforzare tale messaggio e nell'ottica di contribuire alla salvaguardia dell'ambiente le borse biodegradabili in plastica tutt'ora sono distribuite a pagamento, con un piccolo contributo.

MAGGIO MESE DELLA PREVENZIONE CARDIOVASCOLARE
un mese di appuntamenti nelle Farmacie Comunali

Per tutto il mese Misurazione della Pressione Arteriosa Gratuita!

Calendario Eventi

- settimana del 1 maggio: ritiro l'opuscolo gratuito sull'ipertensione "La pressione alta, un nemico silenzioso"
- settimana del 7 maggio: ritiro gratuitamente il "diario della pressione"
- settimana del 14 maggio: ritiro il folder gratuito "Come misurare correttamente la pressione"
- settimana del 21 maggio: "Prevenzione a soli 2 euro": misurazione del colesterolo a soli 2 euro anziché 4 euro"
- settimana del 28 maggio: ritiro il folder gratuito che ti aiuta a smettere di fumare "Non accarezzare la tua vita, allungala!"
2€ di sconto sui farmaci da banco per smettere di fumare.

Prezzo speciale!
MISURAZIONE DI COLLEZIONE

MEDEL CHECK
6-4,90€ - 3-4,90€
MISURAZIONE COLESTEROLI
7,9,50€ - 3-4,90€

Apertura al territorio: le FCR in questi anni hanno aderito a molte iniziative promosse dal Comune di Reggio Emilia e da altri enti e aziende del territorio mettendo a disposizione spazi, materiale e professionalità del personale. Qualche esempio non esaustivo delle numerose collaborazioni:

Reggiani per esempio: campagna promossa dal Comune di Reggio Emilia che si pone l'obiettivo di supportare e promuovere pratiche di cittadinanza attiva e di volontariato, partendo dalle esperienze in questo campo delle singole realtà coinvolte. FCR ha partecipato come partner del progetto offrendo spazi all'interno delle farmacie e distribuendo il materiale informativo.

Zanzara tigre day: campagna promossa da Iren in collaborazione con ASL e Provincia per contrastare la proliferazione della zanzara tigre attraverso la distribuzione gratuita durante una giornata dedicata di prodotti larvicidi presso due farmacie Aziendali.

Associazione celiaci italiani: grazie ai preziosi consigli dell'A.I.C. la farmacia Centrale e la farmacia Pappagnocca sono diventate importanti centri di riferimento per tutti i celiaci di Reggio Emilia, avendo un ampio assortimento di linee di prodotti surgelati e non.

ADMO-ASEOP: sostegno delle campagne di informazione "Mamma 2 volte", una campagna di informazione e sensibilizzazione alla donazione altruistica del sangue cordonale che sostiene la Banca Pubblica di sangue cordonale della Regione Emilia Romagna.

Farmacia amica del bambino: progetto in fase di realizzazione grazie alla collaborazione di Reggio Children e che vedrà presto tutte le farmacie di Reggio Emilia attrezzate per accogliere al meglio i bambini e le loro famiglie durante le fasi d'acquisto in farmacia (saranno previste zona cambio e allattamento, spazio creatività e gioco per i bimbi, spazio ascolto e consulenza, ecc).

Continuità: dov'è stato possibile l'Azienda ha ampliato gli orari di quelle farmacie in prossimità di altri servizi (ambulatori, supermercati e centri commerciali). La cittadinanza inoltre gode di un doppio servizio domenicale e festivo grazie alla farmacia del Parco e alla farmacia centrale entrambe aperte 365 giorni all'anno; la prima con servizio 24 ore, la seconda dalle ore 8 alle ore 20. In generale le farmacie offrono un funzionamento regolare, continuativo e organizzato in modo tale da garantire sempre un sicuro approvvigionamento del farmaco.



Farmacia del Parco

Garanzie per i clienti

Servizio notturno: risposta immediata alla chiamata

N° giorni di servizio/anno: 365

N° giornate di apertura/anno (2011): 6.431

Orario medio di servizio/settimana: 1.262 (su 24 farmacie)

Flessibilità e attenzione al futuro: i servizi offerti si evolvono con i propri utenti: ascoltandoli e mettendosi in rete con le strutture sanitarie locali. Oltre alle postazioni CUP dedicate e riservate per la prenotazione degli esami e la presenza periodica di figure professionali che offrono consulenza in farmacia, l'Azienda ha avviato nuove collaborazioni. Ne è un esempio il progetto in fieri che prevederà la presenza in 6 farmacie di holter pressori (per la misurazione della pressione arteriosa nelle 24 ore). In corso anche la possibilità di prenotare visite specialistiche a prezzi calmierati presso strutture private convenzionate.

Numero farmacie con servizio FarmaCUP: 20

Prenotazioni CUP	2010	2011
	25.033	28.819



dal **1 novembre**
la **raccolta punti Riparte!**
anche i **SERVIZI**
entrano in **Tessera!**

Affrettati!
Entro il **31 ottobre** utilizza i punti accumulati!
Dal 1 novembre tutte le tessere saranno azzerate.

Fedeltà: in tutte le farmacie è disponibile la carta fedeltà FCR, una tessera gratuita che permette di ottenere sconti attraverso l'accumulo di punti collegati alla spesa sui prodotti parafarmaceutici e sui servizi (misurazione pressione, autotest del sangue, ecc). Gli sconti variano da un minimo del 5% ad un massimo del 15% in base alla soglia acquisti raggiunta. Al momento della registrazione vengono chieste alcune informazioni di base (sesso, età) per permettere all'Azienda di organizzare promozioni sempre più rispondenti ai bisogni della propria clientela.

Numero tessere distribuite e utilizzate	
2010	2011
29.700	35.700

I siti internet dell'Azienda

www.fcr.re.it è il sito istituzionale dell'Azienda. Il sito è diventato un punto di riferimento a livello nazionale per studenti universitari ed operatori in campo farmaceutico perché contiene un'approfondita ed aggiornata sezione normativa, ma è anche molto frequentato dagli utenti/clienti perché vengono esposti in modo chiaro ed esaustivo orari e servizi delle farmacie Aziendali. L'Azienda ha in programma un restyling del sito per renderlo più accattivante ed interattivo.

Saninforma.it, il sito di e-commerce per la vendita di prodotti parafarmaceutici è stato oggetto di un totale rinnovamento grafico nel 2011. Il numero di visitatori è passato da 3,7 milioni nel 2009 a 4,5 milioni nel 2011, per un totale di 20.850 clienti nel 2011. La crescita del numero di visitatori non fa altro che confermare come l'affidabilità, la garanzia e la competenza nel servizio e nelle informazioni rese rimangono un forte elemento distintivo dell'Azienda.

Elemento distintivo del sito è l'area informativa costituita da Biblioteca della salute, FAQ e Malattie dalla A alla Z in cui sono consultabili articoli realizzati dal SIDS in modo da diffondere il più possibile informazioni corrette anche sui prodotti parafarmaceutici.

Le 24 Farmacie FCR

17.828 misurazioni della pressione

Misurazione peso corporeo (gratis in tutte e 24 farmacie)

Scambio siringhe (presso Farmacia al Parco)

22.614 test di autoanalisi

663 noleggi apparecchi sanitari

Analisi acqua (in tutte le 24 farmacie)

Distributori automatici di profilattici

Forme di pagamento alternative (bancomat, Visa Mastercard, American Express)

Raccolta farmaci scaduti

150.000 sconti elargiti tramite tessere fedeltà in € (2010-2011)

*(dati riferiti all'anno 2011
se non diversamente specificato)*

STAKEHOLDERS: I PORTATORI D'INTERESSE PER L'ATTIVITÀ COMMERCIALE CARATTERISTICA DELLE FCR

Le risorse umane	Personale Collaboratori esterni
Stakeholder che contribuiscono al governo di FCR	Comune di Reggio Emilia Consiglio di Amministrazione Collegio dei Revisori
Farmacie in gestione/consulenza	Amministrazioni Comunali S.p.a Farmacie
Sindacati dei lavoratori	
Clienti	Cittadini-utenti Farmacie (pubbliche, private, parafarmacie e GDO di COOP) Strutture sanitarie e assistenziali (Case di cura, case di riposo RSA) Acquirenti on line Farmacisti per formazione a distanza
Aziende/enti esterni	Ausl Reggio Emilia Federfarma Ordine dei farmacisti professionisti Istituto Superiore di Sanità Banche
I Partner (coloro che concorrono alla missione FCR e collaborano attraverso progetti e servizi)	A.S.SO.FARM Azienda Sanitaria Locale ADMI-ASEOP Fondazione U. Veronesi Reggio Children Arcispedale S. Maria Nuova Iren Associazione Italiana Celiachia Provincia di Reggio Emilia Protezione Civile Regione Emilia-Romagna
Partecipate	Pharmacoop S.p.A. (1% del capitale) Trasporti integrati e logistica s.r.l. (5% del capitale)
Medici	Collaboratori con SIDS Medici di Medicina Generale AUSL Commissioni terapeutiche e/o specialistiche
Fornitori	Fornitori di beni e servizi strumentali Multinazionali del farmaco, parafarmaco e prodotti omeopatici

PRESENZA GEOGRAFICA



Comune di Reggio nell'Emilia

Farmacie Aziendali

Farmacia Centrale	Direttore: D.ssa Gabriella Castagnetti Piazza Prampolini 3 Telefono: 0522-541800 Fax: 0522 407247 e-mail: farm.centrale@fcr.re.it Orario: 8:00-20:00 Aperta tutti i giorni compresi i festivi.	Farmacia Ghiara	Direttore: Dr.ssa Antonietta Panciroli Pzza Gioberti, 2/2A Telefono e Fax: 0522 442304 e-mail: farm.ghiara@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia Orologio	Direttore: D.ssa Alberta Burani Via M. Clementi, 40 Telefono: 0522 381345 Fax: 0522 800164 e-mail: farm.orologio@fcr.re.it Orario: 8:00-20:00 (martedì 8:00-14:00)
Farmacia Cadè	Direttore: Dr.ssa Antonella Crema Via G. Bruno, 22 - Villa Cadè Telefono e Fax: 0522 943013 e-mail: farm.cade@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Lunedì.	Farmacia Ospizio	Direttore: D.ssa Rossella Roccatagliati Via Emilia Ospizio, 118/F/H Telefono e Fax: 0522 334227 e-mail: farm.ospizio.fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato.	Farmacia Rosta Nuova	Direttore: Dr.ssa Maria Luisa Barbieri Via L. manara, 18/A Telefono e Fax: 0522 442320 e-mail: farm.rostanuova@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato.
Farmacia del Parco	Direttore: Dr.ssa Paola Benassi Via Pansa 59/G Telefono e Fax: 0522 506014 e-mail: farm.delparco@fcr.re.it Orario: 00:00 - 24:00 (aperta 24 ore, tutti i giorni dell'anno, compreso domeniche e festivi)	Farmacia Rivalta	Direttore: Dr.ssa Meris Rondini Via S. Ambrogio 1/1 Villa Rivalta Telefono e Fax: 0522 361029 e-mail: farm.rivalta@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia Cella	Direttore: Dr.ssa Marina Minari Via G. B. Vico, 21 Villa Cella Telefono e Fax: 0522 941249 e-mail: farm.cella@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato.
Farmacia Via Emilia	Direttore: Dr.ssa Olivia Grasselli Via Emilia S. Pietro, 12/c Telefono e Fax: 0522 442303 e-mail: farm.viaemilia@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Giovedì	Farmacia all'Angelo	Direttore: D.ssa Elisabetta Vezzani Via Emilia all'Angelo, 40 Telefono e Fax: 0522 930159 e-mail: farm.angelo@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia Gattaglio	Direttore: Dr.ssa Claudia Vaccari Viale Timavo 35 - Centro Commerciale Esselunga Telefono e Fax: 0522 442240 e-mail: farm.gattaglio@fcr.re.it Orario: 8:30-20:30 Giorno di chiusura per turno: Lunedì mattina
Farmacia Quinta	Direttore: Dr.ssa Franca Bertoldi Via Beethoven 100/b Telefono e Fax: 0522 279005 e-mail: farm.quinta@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia S. Croce	Direttore: Dr.ssa Annamaria Artoni Via Regina Margherita 29/f (Centro Commerciale "le Vele") Telefono e Fax: 0522 272458 e-mail: farm.santacroce@fcr.re.it Orario: Lunedì-Mercoledì-Giovedì-Venerdì-Sabato: 8:00-20:00 Martedì: 8:00-14:00 Giorno di chiusura per turno: Martedì pomeriggio	Farmacia Canalina	Direttore: Dr.ssa Patrizia Salati Via Gandhi, 3 F/G Telefono e Fax: 0522 324792 e-mail: farm.canalina@fcr.re.it Orario: Lunedì-Martedì- Giovedì -Venerdì e Sabato: 8-20; Mercoledì - 8-14 Giorno di chiusura per turno: Mercoledì pom.
Farmacia Porta Castello	Direttore: Dr. Roberto Veroni Via L. Ariosto, 30 Telefono e Fax: 0522 442271 e-mail: farm.portacastello@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Lunedì.	Farmacia Codemondo	Direttore: Dr. Gian Paolo Carrara Via del Quaresimo 2/F - Codemondo e-mail: farm.codemondo@fcr.re.it Telefono e Fax: 0522 371307 Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia P. Giovanni XXIII	Direttore: Dr.ssa Patrizia Gilli Via Papa Giovanni 21/1 Telefono e Fax: 0522 334158 e-mail: farm.papagiovanni@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Mercoledì - Sabato pom.
Farmacia Cartesio	Direttore: Dr.ssa Maria Luisa Mariani Via Fornaciari Chittoni, 13 - Villa Bagno Telefono e Fax: 0522 343127 e-mail: farm.cartesio@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato	Farmacia Giardino	Direttore: Dr.ssa Stefania Zanazi Viale Umberto I°, 17 Telefono e Fax: 0522 281390 e-mail: farm.giardino@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato.	Farmacia Gavasseto	Direttore: Dr. Ivan Guerzoni Via Comparoni, 34/AB - Villa Gavasseto Telefono e Fax: 0522 394000 e-mail: farm.gavasseto@fcr.re.it Orario: 9:00-13:00 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato
Farmacia Gabella	Direttore: Dr.ssa Gabrella Severi Viale Monte San Michele, 1/g Telefono: 0522 431700 - Fax: 0522 407196 e-mail: farm.gabella@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Sabato.	Farmacia Pappagnocca	Direttore: Dr.ssa Silvana Boccadoro Via Maiella, 63 Telefono e Fax: 0522 334228 e-mail: farm.pappagnocca@fcr.re.it Orario: 8:00-20:00 (Martedì: 8:00-14:00)	Farmacia Centenario	Direttore: Dr.ssa Nicoletta Quattrin Via G. Franzini, 2 Telefono e Fax: 0522 292906 e-mail: farm.centenario@fcr.re.it Orario: 8:45-12:45 - 15:30-19:30 Giorno di chiusura per turno: Lunedì

Farmacie in gestione per conto di altri Comuni

Farmacia Asta (Comune Villa Minozzo)	Direttore: D.ssa Rossella Cecchini Via Val D'Asta, 21/C - Case Balocchi Telefono e Fax: 0522 800164 Giorno di chiusura per turno: Martedì pomeriggio, Domenica
Farmacia Barcaccia (Comune s. Polo d'Enza)	Direttore: D.ssa Daniela Mussini Via F.lli Cervi, 53/E - Barcaccia di S.Polo d'Enza Telefono e Fax: 0522 879311 Giorno di chiusura per turno: Martedì pomeriggio, Giovedì pomeriggio
Farmacia Cavriago	Direttore: Dr. Giancarlo Manfredotti Via della Repubblica 49/b Telefono: 0522 371790 Giorno di chiusura per turno: Venerdì
Farmacia Collagna	Direttore: D.ssa Valentina Pingani P.zza Carioli, 8 Collagna Telefono: 0522 897112 Dispensario Cerreto Laghi: Martedì/Sabato
Farmacia Ligonchio	Direttore: Dr.ssa Simonetta Soliani Via Bagnoli, 16 Telefono e Fax: 0522 899105 Giorno di chiusura per turno: Sabato pomeriggio (dal 16 ottobre al 14 giugno); Venerdì pomeriggio (dal 15 giugno al 15 ottobre)
Farmacia Puianello (Comune 4 Castella)	Direttore: Dr.ssa Arianna Vaccari Via Andrani, 2/D Puianello Telefono: 0522 889550 Giorno di chiusura per turno: Sabato pomeriggio
Farmacia S. Ilario	Direttore: Dr. Giuseppe Roncada Via Libertà, 5 S. Ilario d'Enza Telefono: 0522 672492 e-mail: farmacia@comune-sant-ilario-d-enza.re.it Giorno di chiusura per turno: Giovedì
Farmacia Scandiano	Direttore: D.ssa Patrizia Boccazzi Via Vallisneri, 41/E Scandiano Telefono e Fax: 0522 984340 Giorno di chiusura per turno: Giovedì
Farmacia Ventoso (Comune Scandiano)	Direttore: D.ssa Marcella Baschieri Via Goti, 93 Scandiano Telefono e Fax: 0522 852166 Giorno di chiusura per turno: Lunedì
Farmacia Campogalliano	Direttore: D.ssa Paola Reggiani P.zza della Pace, 3 Campogalliano (MO) Telefono e Fax: 059 899470 Giorno di chiusura per turno: Mercoledì pomeriggio
Farmacia Soliera	Direttore: D.ssa Mariella Lugli Via Grandi, 155 Soliera (MO) Telefono e Fax: 059 561215 Giorno di chiusura per turno: Sabato alternato con altra farmacia privata di Soliera

L'INFORMAZIONE AL SERVIZIO DELL'UTENZA

Il Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS)

Precursori nell'orientamento alla ricerca e allo sviluppo, come elementi strategici per creare innovazione, progresso e qualità, già nel 1975 l'Azienda decide di istituire il servizio di Informazione e Documentazione Scientifica. Nasce così un servizio che si è da subito caratterizzato per la produzione di materiale orientato sia al **personale sanitario**, utilizzando un linguaggio tecnico-scientifico, che ai **cittadini** con un linguaggio chiaro ed immediato.

Nel 1976 fu pubblicato il primo numero di un bollettino d'informazione, che un anno dopo si trasformò nella rivista "Informazioni sui farmaci" la quale negli anni Ottanta fu uno dei membri fondatori della *International Society of Drugs Bulletins*, la Società, nata sotto l'egida dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, che raggruppa tutti i bollettini indipendenti di informazione sui farmaci. Oggi, al 35esimo anno di pubblicazione, la rivista è riconosciuta come punto di riferimento a livello nazionale per medici e farmacisti.

Tuttora il SIDS grazie al lavoro di 3 farmacisti specializzati, 1 impiegata, 1 consulente part-time e alla biblioteca dotata di un ricco repertorio di riviste e banche dati a indirizzo farmacologico, continua ad essere un elemento estremamente distintivo e qualificante dell'Azienda, con le sue numerose realizzazioni editoriali in grado di rispondere a diverse esigenze in base al pubblico a cui si rivolge.

Supporto ai professionisti (medici di base, farmacisti, operatori sanitari)



INFORMAZIONI SUI FARMACI

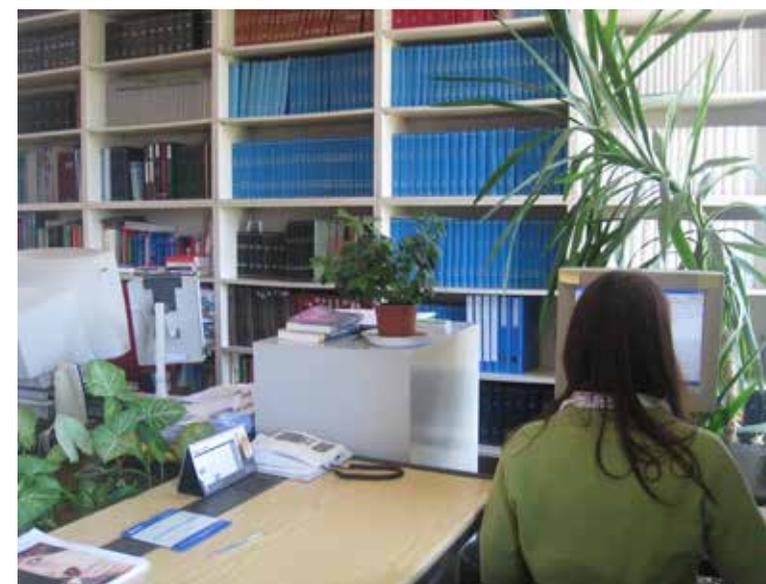
Informazioni sui farmaci – rivista bimestrale di riferimento per tutti i medici e farmacisti che vogliono essere informati sui farmaci e terapie. Attraverso editoriali, rubriche e risposte a quesiti offre un taglio attuale e contemporaneo rispetto alle caratteristiche e agli utilizzi dei farmaci ed è arricchito da prestigiose collaborazioni

scientifiche per redigerlo: l'Istituto Mario Negri di Milano, l'Istituto Mario Negri Sud di Santa Maria Imbaro CH, l'Azienda Ospedaliera di Perugia e il CeVEAS di Modena. La rivista è stata rivisitata per una versione web www.informazionisulfarmaci.it che ha contato oltre 800mila visitatori nel 2010.

Informazioni sui farmaci	2009	2010	2011
Numero edizioni	4	4	4
Tiratura e distribuzione distinta per canale	N. 5.100 di cui n. 1.445 farmacie e n. 3.655 medici	N. 5.300 di cui n. 1.477 farmacie e n. 3.823 medici	N. 5.250 di cui n. 1.515 farmacie e n. 3.735 medici
Numero clienti	n. 500 abbonati, n. 4.370 convenzioni	n. 500 abbonati, n. 4.598 convenzioni	n. 500 abbonati, n. 4.590 convenzioni



Operatore SIDS



Operatore SIDS

Bollettino mensile: per essere costantemente aggiornati sulle novità in campo farmaceutico, il SIDS ha ideato *FarmalInforma*, un nuovo strumento informativo che, dal 2011, a cadenza mensile offre ai farmacisti comunali informazioni di rapida lettura che consentono di mantenersi al passo con clienti sempre più esigenti e consumatori informati e consapevoli. *FarmalInforma* viene messo a disposizione di tutti i farmacisti comunali aderenti ad A.S.SO.FARM. grazie alla pubblicazione dei contenuti sul sito internet della Federazione.

Attività di consulenza: il SIDS mette a disposizione le proprie competenze per offrire consulenza scientifica ai dipendenti e ai medici di base convenzionati che hanno la possibilità di porre quesiti al Servizio o richiedere ricerche bibliografiche su problemi di farmacologia e farmacoterapia. La consulenza si concretizza attraverso risposte telefoniche e/o scritte, ricerca ed invio di documentazione reperita nella propria biblioteca o nelle banche dati e partecipazione a commissioni terapeutiche e/o specialistiche.

Formazione a distanza – La formazione interna per il personale dipendente si affianca ad un ben più ampio programma di formazione a distanza (e-learning) rivolto a tutti i farmacisti dipendenti delle farmacie che aderiscono a A.S.SO.FARM, che posiziona l'Azienda come leader nel panorama nazionale del settore della formazione per farmacisti. Un numero crescente di iscritti, il vantaggio di poter ottenere gran parte dei crediti formativi previsti ogni anno, coniugato alla comodità dell'e-learning e a contenuti didattici qualificati, rendono la sezione formazione un elemento unico e d'eccellenza, come è ben evidenziato dalla tabella riassuntiva dei dati degli ultimi tre anni:

Formazione a distanza	2009	2010	2011
Numero iscritti	Isritti n. 4.258 73% superati	Isritti n. 4.511 74% superati	Isritti n. 4.894 73% superati
Numero crediti distribuiti	116.550	140.490	144.774
Numero crediti ottenuti e media crediti per iscritto	37	42	42

Supporto ai cittadini-utenti delle farmacie comunali



Sani&inForma, l'azione di sensibilizzazione ai cittadini: dal 1993 gli opuscoli di educazione sanitaria rivolti ai cittadini sono riconoscibili sotto la grafica di *Sani&inForma*, pubblicazioni gratuite che attraverso un linguaggio semplice offrono ai cittadini consigli sull'utilizzo corretto dei farmaci, ma non solo, e che sono diventate un punto di riferimento sicuro ed affidabile per gli utenti. Queste pubblicazioni comprendono:

Opuscoli informativi monotematici: molto ricca e variegata è la sezione rivolta ai cittadini-utenti per informarli e sensibilizzarli sull'uso corretto dei farmaci e sulla tutela della salute, del benessere e della qualità della vita. Attraverso opuscoli e specifiche campagne di educazione sanitaria, da decenni questo servizio è una fonte informativa affidabile, imparziale e indipendente.

Opuscoli e campagne	2009	2010	2011
	N. 6 iniziative:	N. 4 iniziative:	N. 4 iniziative:
	-I piccoli problemi del bambino	-La salute degli occhi	-L'insonnia
	-Le vene varicose	-Il mal di stomaco	-Articolazioni dolenti
	-Il mal di schiena	-Le Ustioni	-L'incontinenza urinaria
	-Il diabete	-Il mal di testa	
	-Ipertensione		
Opuscoli e campagne di sensibilizzazione – informazione		più	più
	-Le malattie a trasmissione sessuale	-Spina Bifida	-Spina Bifida
		-Le malattie a trasmissione sessuale AIDS per la giornata del 1° dicembre	campagne :
	più		- pressione
	-Influenza A	campagne:	- caldo
	-Spina Bifida	-fumo	
		-viaggi	
Tiratura media	30.000	25.000	23.000

La rivista **Sani&inForma**: distribuita in tutte le farmacie comunali o gestite da FCR con cadenza trimestrale, dedica particolare attenzione alle malattie, disturbi o problemi stagionali, così da essere un valido strumento di supporto per il lavoro di front-office dei farmacisti. *Sani&inForma* si avvale anche dell'aiuto, perlopiù sotto forma di collaborazioni gratuite, di medici specialisti che attraverso consigli e articoli offrono un valido contributo informativo. Non manca mai la possibilità da parte dei lettori di approfondire i temi della rivista attraverso domande alla redazione@informazioneisuifarmaci.it

Tutti gli opuscoli realizzati dal SIDS sono consultabili e visitabili su sito www.fcr.re.it



Immagini e illustrazioni accattivanti e priorità agli aspetti preventivi ed a metodi di trattamento non farmacologico sono tra gli elementi che più caratterizzano gli opuscoli

Collaborazioni esterne

La professionalità acquisita in questo campo ha permesso in questi anni di attivare numerose collaborazioni, alcune ancora in corso, con soggetti esterni. Sicuramente la sinergia più importante è quella con Coop che ha chiesto a FCR una consulenza specifica per allestire i primi punti Corner Coop e successivamente il SIDS ne è diventato il consulente scientifico. Ad oggi il SIDS offre ai farmacisti attivi nei Corner Coop corsi di formazione a pagamento, l'accesso ai servizi di informazione scientifica, la redazione di articoli per il sito Coop-Salute ogni mese.

“ Nessuna pubblicazione prodotta, per precisa decisione editoriale, ospita pubblicità commerciali in modo da garantire indipendenza, autonomia e libera capacità d'espressione ai farmacisti operanti nel SIDS ”

Farmacisti iscritti ai corsi di formazione a distanza **4.894**

Percentuale di superamento dei corsi e-learning **73%**

Elaborati che ogni corsista invia al tutor durante la formazione a distanza **3**

Tutoring on line: email al giorno evase **25**

Sani&inForma: copie distribuite gratuitamente in tutte le farmacie FCR e in consulenza gestionale **15.000**

Visitatori nel 2010 di www.informazionisuifarmaci.it **800.000**

(dati riferiti all'anno 2011 se non diversamente specificato)

I MAGAZZINI

Divisione farmacie e ospedaliera

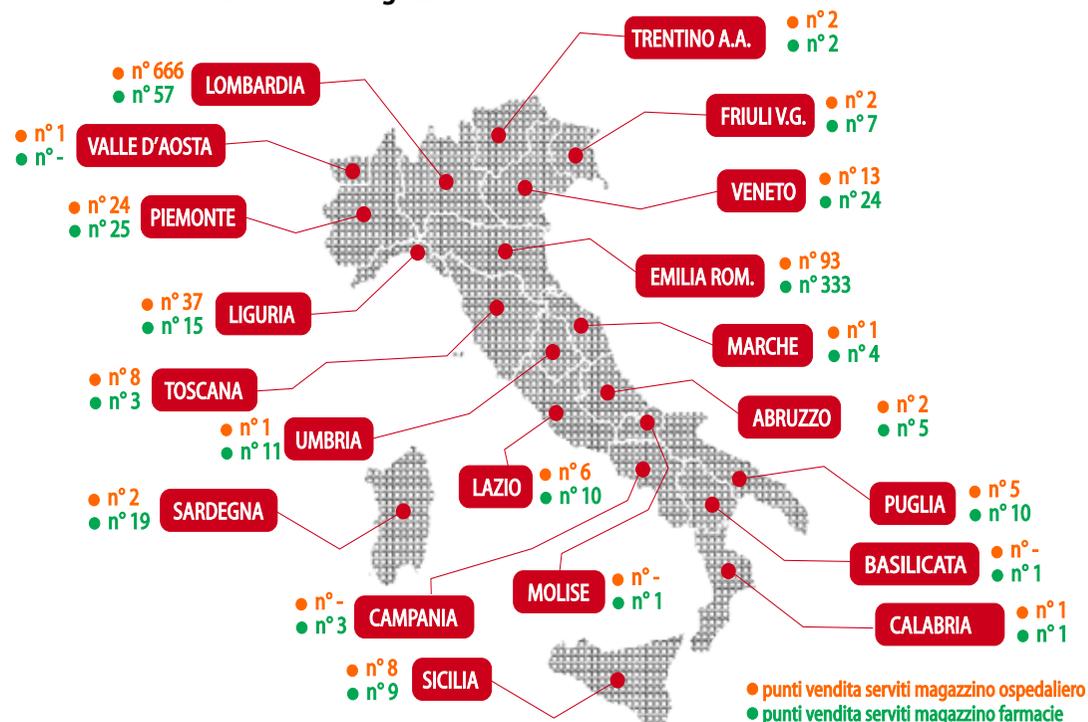
L'Azienda è dotata di un magazzino per il reparto farmacie (di 9.172 mq in via Doberdò, dei quali 2.982 affittati all'Ausl di Reggio Emilia) ed uno per il reparto ospedaliero (di circa 2.400 mq in via Masaccio). Entrambe le gestioni rappresentano attività atipiche rispetto alla maggior parte delle farmacie comunali. Il servizio era nato per garantire indipendenza ed autonomia alle farmacie ed a partire dagli anni '80 ha assunto una connotazione imprenditoriale molto importante per l'Azienda che si è progressivamente suddivisa in questi due tipi di distribuzioni.

I nostri clienti – I due magazzini si rivolgono a tipologie di clienti totalmente diversi e che impongono agli operatori impostazioni di lavoro estremamente differenziate tra di loro per far fronte alle quantità e alle qualità richieste. Se il magazzino - divisione farmacie opera per fornire specialità medicinali, prodotti farmaceutici e prodotti per la salute ai classici "punti vendita" delle farmacie (in Provincia detiene un buon 40% del mercato ed in regione raggiunge il 7,8%); la divisione ospedaliera offre i propri prodotti prevalentemente alle strutture sanitarie e case di cura offrendo loro non solo il farmaco più adeguato, ma un servizio globale che migliori l'operato finale del cliente. A tutti i clienti il servizio di informazione e documentazione interno mette a disposizione il materiale informativo prodotto.



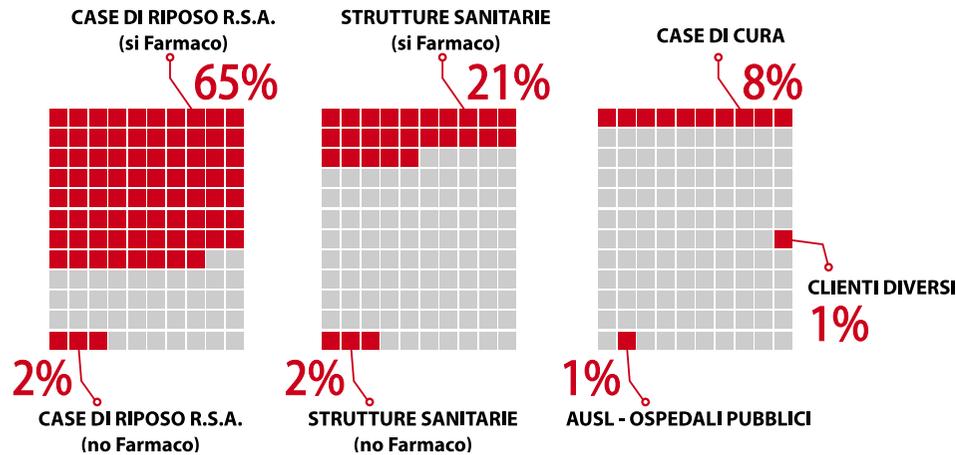
Veduta magazzino divisione farmacie

Punti vendita serviti dai Magazzini FCR

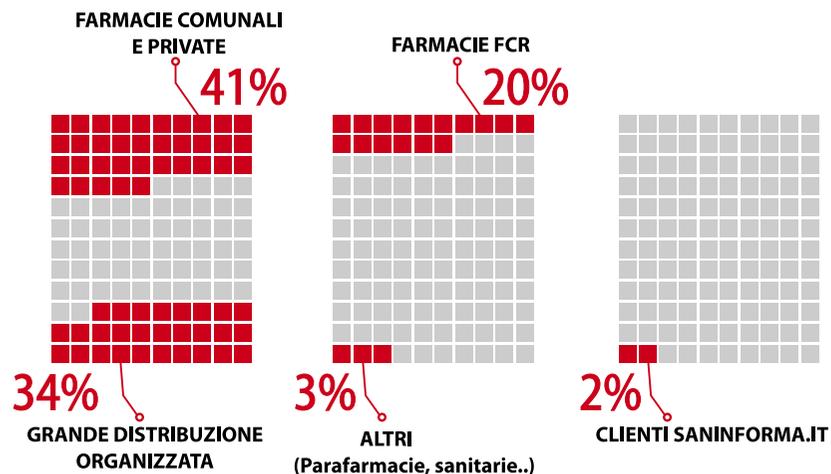


Sono 872 i clienti del magazzino ospedaliero. Con uno sguardo sul territorio nazionale, il reparto è presente in 17 regioni e 57 province. Questo tipo di distribuzione in Emilia Romagna è gestita in modo predominante dall'AUSL, perciò il magazzino ha privilegiato estendere i propri rapporti commerciali in altre regioni.

Sono 496 i clienti del magazzino farmacie. Complessivamente FCR rifornisce 540 punti vendita in 19 regioni per un totale di 78 province. Attualmente l'AUSL in Provincia di Reggio fornisce farmaci ad un buon 30% della popolazione, togliendo significativi margini all'Azienda, ma soprattutto la possibilità al farmacista di offrire il proprio apporto professionale.



Tipologia clienti Magazzino Ospedaliero anno 2011



Tipologia clienti Magazzino Farmacie (in % sul fatturato) anno 2011

I nostri fornitori - I fornitori dei prodotti farmaceutici nel 2011 sono stati complessivamente n. 706. I primi 24 hanno fornito 50%; i primi 100 hanno fornito il 99% dei ns. acquisti. I 100 sono le multinazionali del farmaco e società collegate. Tutti hanno sede anche in Italia, perciò non acquistiamo in importazione se non per eccezioni insignificanti.

Non seguiamo procedure vincolanti di acquisto, perciò per le merci non protette da brevetto mettiamo liberamente a confronto le proposte di quei primi 100 fornitori che ben conosciamo, poi ci sono anche gli altri che ovviamente incidono poco.

Per soddisfare sempre al meglio il cliente, nel rispetto delle reciproche specificità, i magazzini svolgono il loro servizio cercando di perseguire i seguenti principi:

- **Efficacia:** l'assortimento dei prodotti presenti in magazzino viene costantemente verificato per valutare la necessità di nuovi inserimenti di prodotti, con particolare attenzione alle segnalazioni pervenute dai clienti;
- **Efficienza:** si privilegia, a parità di principio attivo, dosaggio e forma farmaceutica il prodotto con il prezzo più favorevole. Ai clienti vengono garantiti pagamenti dilazionati a 60 / 90 giorni. Si riscontra in questi anni un crescente peso del costo di trasporto sul costo del servizio finale, attraverso l'affidamento di tutte le consegne a corrieri espresso;
- **Varietà:** l'assortimento è sempre molto vasto per permettere ai clienti di poter scegliere in base alle specifiche esigenze;
- **Controllo:** il materiale in arrivo ai magazzini prevede la verifica di quantità, qualità, scadenza, vendibilità e congruità con quanto richiesto dai clienti;
- **Priorità al servizio pubblico:** il magazzino ha in assortimento e disponibili per obbligo di legge, almeno il 90% delle specialità medicinali in commercio;
- **Sicurezza degli ambienti:** oltre alle normali autorizzazioni ottenute per la conservazione dei prodotti si seguono apposite procedure per il controllo delle scadenze e dei lotti in modo tale da distribuire gli ordini in modo corretto. Spetta al responsabile tecnico del magazzino verificare il corretto espletamento delle attività. Non si segnalano infortuni rilevanti al personale interno al magazzino;
- **Garanzie nella distribuzione:** la distribuzione dei prodotti avviene attraverso l'affidamento del servizio a corrieri espresso che garantiscono il trasporto con mezzi coibentati (certificati) per il mantenimento di un'adeguata temperatura. Per i clienti più vicini alla sede vengono utilizzati dei mezzi dedicati con la garanzia della coibentazione e della consegna nel giro di poche ore;
- **Tempestività:** le consegne al magazzino pubblico sono assicurate attraverso due viaggi giornalieri. Le consegne alle strutture ospedaliere si assicurano attraverso un unico giro giornaliero oppure si usufruisce dei corrieri espressi che garantiscono la consegna in 5-6 giorni lavorativi;
- **Ottimizzazione risorse umane:** grazie all'adozione a fine 2009 del nuovo sistema ERP adottato per la gestione informatizzata di tutta la procedura amministrativa e contabile del magazzino, si sono ottenuti importanti risultati sul fronte della semplificazione della documentazione e dell'operatività quotidiana, riuscendo così a rendere più efficiente l'impiego delle risorse umane.

E-Commerce

La divisione si appoggia anche a www.futurfarma.it, un sito di e-commerce con un ottimo catalogo elettronico per consentire ai clienti di poter effettuare comodi ordini on-line. Nato per adeguarsi alle esigenze di mercato, il sito risponde a criteri di:

FUTURFARMA

Immediatezza: le disponibilità in magazzino e l'aggiornamento dei prezzi sono sempre aggiornati in tempo reale

Personalizzazione: il sito permette una serie di servizi ulteriori per rispondere meglio alle esigenze specifiche dei clienti, con particolare attenzione alle fasi di transazione commerciale



Magazzino divisione farmacie con sede in via Doberdò

<i>Il numero di referenze gestite e stoccate dal magazzino ospedaliero</i>	2.300
<i>Il numero di referenze gestite e stoccate dal magazzino farmacie</i>	17.800
<i>I metri quadri del magazzino ospedaliero</i>	2.400
<i>I metri quadri del magazzino farmacie</i>	6.190
<i>L'aumento del numero clienti dal 2009 al 2011 per il reparto ospedaliero</i>	8,3%

LE FARMACIE PROTAGONISTE DEL WELFARE DEL TERZO MILLENNIO

Con la delibera n. 229 del 19 dicembre 1997 il Consiglio Comunale di Reggio decide di affidare a FCR, oltre alla tradizionale gestione delle farmacie pubbliche reggiane, il compito di gestire i servizi comunali di assistenza. Per le FCR questa volontà ha comportato una ridefinizione delle finalità sociali e pubbliche, aggiornandole allo scenario sociale e amministrativo dell'epoca. Questa nuova organizzazione, imposta soprattutto dal costante taglio di trasferimenti all'ente, ha permesso al Comune di consegnare la gestione della maggior parte dei servizi socio-assistenziali all'Azienda Speciale, pur mantenendo un ruolo fondamentale per la progettazione e lo sviluppo delle politiche sul welfare locale.

L'Azienda ha dovuto cercare un nuovo e più ampio equilibrio tra il profit e no profit, una realtà che ha comunque sempre trovato in FCR una componente fondamentale.

E' così che nel 1998 FCR inizia a gestire i servizi dell'handicap adulto e l'anno successivo si aggiungono quelli in favore degli anziani nei centri diurni e a domicilio, con annesso il servizio di pasti a domicilio. Sempre più proiettati ad un welfare completo, FCR inaugura nel 2001 una nuova Casa protetta per anziani "Villa Mimose" che darà in gestione a RETE (Reggio Emilia terza età) e a partire dal 2002 inizia anche a gestire i servizi a favore delle famiglie e dei minori. Infine, nel 2009 è stato aperto il nuovo Sportello Sociale composto da 5 punti di accesso al pubblico nei Poli Sociali Territoriali della città.

Dal 2002 FCR partecipa anche alla predisposizione dei Piani Sociali di zona (sistema pianificato e coordinato di servizi sociali) insieme al Comune, all'AUSL e ad altri soggetti sociali, uno strumento che da quel momento in poi determina nel distretto di riferimento tutto il sistema di servizi sociali per i cittadini, nell'ottica di un sistema il più possibile integrato.

“ Le Farmacie Comunali Riunite di Reggio Emilia sono diventate parte integrante, insieme ad altri organismi non lucrativi, enti, fondazioni e organizzazioni di volontariato di quello che si può definire il terzo millennio del welfare reggiano ”

I SERVIZI TERRITORIALI PER GLI ANZIANI

I servizi socio assistenziali rivolti agli anziani si compongono di diverse possibilità in grado supportare nel quotidiano l'utente over 60 senza allontanarlo possibilmente dal suo contesto familiare e dagli affetti più cari. Le procedure per l'accesso a tali servizi sono seguite dagli Assistenti Sociali dei 5 Poli territoriali. Attualmente i servizi gestiti dall'Azienda per conto del Comune sono:

Centri Diurni - sono strutture dislocate sul territorio di Reggio Emilia in cui gli anziani parzialmente autosufficienti possono restare alcune ore della giornata per seguire progetti personalizzati che mirano a mantenere e recuperare la loro autonomia e contemporaneamente alleviare il carico e l'impegno da parte dei famigliari. I centri diurni sono 8 in totale con una capienza di 182 posti, mentre un'ulteriore struttura di 15 posti è rivolta ad utenti con particolari patologie degenerative.

Assistenza domiciliare - per tutti gli anziani non autosufficienti o anche parzialmente autosufficienti è possibile richiedere una serie di prestazioni a domicilio finalizzate ad aiutare e sostenere l'anziano per consentirgli di continuare a vivere nella propria abitazione. Si tratta di servizi che non prevedono interruzioni nell'arco dell'anno considerato l'importante contributo, anche in termini di sollievo per la famiglia che ha in cura l'anziano, e che negli ultimi tre anni ha raggiunto una media annua di 33.187 ore frontali di assistenza erogate.

Pasti a domicilio e al Centro Diurno: se l'anziano non è in grado di prepararsi un pasto, anche temporaneamente, il servizio offre la possibilità di riceverlo direttamente nella propria abitazione, in appositi contenitori termici. A chi ne fa richiesta viene fornita anche la minestrina serale. Il servizio, garantito tutto l'anno, negli ultimi tre anni ha comunque erogato 169.513 pasti a domicilio e 123.106 pasti nei centri diurni.

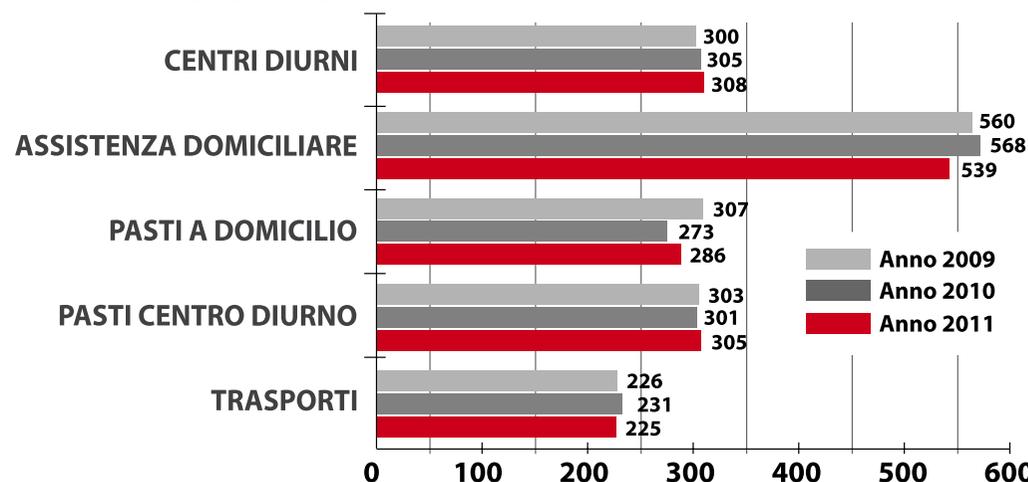
Trasporti: per raggiungere quotidianamente il Centro Diurno gli utenti possono richiedere il servizio d'accompagnamento attraverso opportuni mezzi attrezzati. Il numero di trasporti effettuati negli ultimi tre anni è pari a 232.697 viaggi.



Attualmente sono 52 i veicoli elettrici che FCR ha in dotazione. 41 di questi sono utilizzati per l'assistenza domiciliare.

“ Sono il sostegno alla famiglia e all'autonomia degli anziani gli elementi che più di tutti caratterizzano il modello socio-assistenziale dei servizi. Un ventaglio di servizi che non lasciano solo l'anziano nell'arco della giornata ”

Numero utenti servizi anziani anni 2009-2011



SERVIZI AI DISABILI

Si tratta perlopiù di servizi a cui si accede su richiesta degli utenti stessi o della famiglia e che vengono concessi a seguito dell'accertamento del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Handicap (UVH) e in caso di minori anche da parte della Neuropsichiatria Infantile (NPIA). La maggioranza dei servizi si estende oltre il territorio del Comune di Reggio, comprendendo i Comuni del Distretto (Albinea, Bagnolo in Piano, Cadelbosco di Sopra, Castelnuovo di Sotto, Quattro Castella e Vezzano sul Crostolo).

Centro socio-riabilitativi semiresidenziali: si tratta di strutture in grado di assistere e creare percorsi individualizzati di tipo socio-assistenziale e socio-riabilitativo sia per adulti che per minorenni. E' un servizio gestito mediante contratto di servizio con Cooperative sociali ed ASP. Negli ultimi tre anni le strutture rivolte ai disabili sono aumentate da 5 a 7, il che ha reso possibile l'estensione dei posti disponibili da 74 a 84.

Assistenza domiciliare: il servizio si sviluppa con l'obiettivo di promuovere una valorizzazione dell'individuo nel suo territorio/contesto familiare, attraverso prestazioni di cura e progetti individuali. In un certo senso non si tratta solo di promuovere e realizzare una maggiore autonomia per l'utente, ma più in generale d'accompagnare lui e tutta la famiglia in un percorso di integrazione nel contesto sociale, valorizzando le varie opportunità del territorio. Gli utenti, in continua crescita, vedono impegnati gli operatori di una Cooperativa Sociale per un numero d'ore di assistenza che tra il 2009 e il 2011 è passato da 10.624 a 12.210. Il servizio vede anche la collaborazione di associazioni di volontariato.

Integrazione in contesti occupazionali: il lavoro, come esperienza educativa e socializzante o anche come vera opportunità d'inserimento occupazionale risulta essere una strategia premiante per il disabile che diventa così soggetto attivo e gratificato. Sono possibili percorsi differenziati e gradualmente (su singoli o piccoli gruppi) seguiti da personale qualificato.

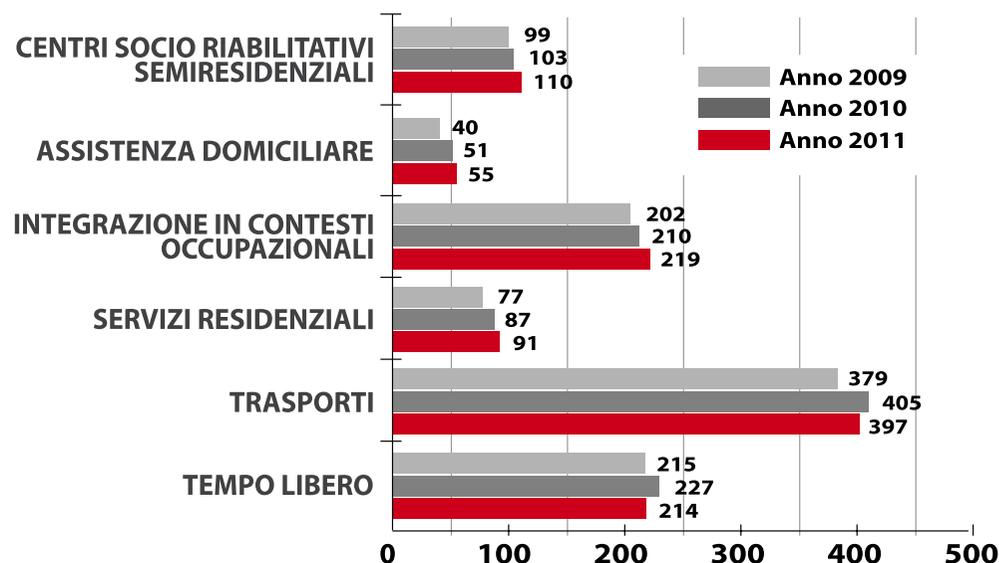
Trasporti: si tratta di un servizio personalizzato con l'utilizzo di mezzi attrezzati per garantire il diritto alla mobilità dei cittadini disabili, sia minorenni che frequentano la scuola o i centri di riabilitazione e ricreativi, che adulti che frequentano luoghi di lavoro o strutture riabilitative-ricreative.

Servizi residenziali: sono strutture socio-assistenziali e socio-riabilitative per persone disabili non autonome o la cui famiglia non sia più in grado di assisterle. L'obiettivo di questi centri è garantire, attraverso opportuni interventi, una qualità di vita, un'assistenza adeguata ed una valorizzazione delle potenzialità individuali.

Tempo libero: si tratta di interventi alla persona (SAP - Servizio di Aiuto alla Persona, Progetto Extra-Time, Pomeriggi alla Fa.Ce) realizzati nel tempo libero, ovvero nel tempo durante il quale la persona disabile non è inserita in percorsi socio-riabilitativi e non fruisce di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi.

Il disabile, sia esso adulto che minorenne, deve essere considerato un soggetto attivo per il territorio in cui vive e deve essere messo nella condizione di potersi esprimere attraverso le sue capacità all'interno del mondo del lavoro o della scuola e nella gestione della propria vita quotidiana

Numero utenti dei servizi per disabili anni 2009-2011



SERVIZI EDUCATIVI

E' dal 2006 che il Comune di Reggio Emilia ha affidato all'Azienda FCR anche alcuni dei suoi servizi educativi mantenendo, tramite il Servizio Officina Educativa, la progettazione e la supervisione pedagogica degli stessi. FCR provvede da allora, quindi, alla selezione di enti gestori esterni per tutti i servizi educativi affidatigli. E' in corso una profonda fase d'innovazione dei servizi educativi che ha già introdotto importanti cambiamenti, a partire dall'a.s. 2010-11, portando nelle scuole, ad esempio, offerte di laboratori ed atelier co-progettati con le insegnanti e realizzando nuovi interventi o affiancandosi nella realizzazione di progetti educativi a realtà territoriali già esistenti come doposcuola e parrocchie. La sostanziale ridefinizione dei progetti dei principali servizi (G.E.T., C.E.P., ludoteche), insieme al cambiamento sostanziale del bacino d'utenza (scuole e classi anziché bambini/ragazzi singoli, l'introduzione di collaborazioni con realtà territoriali già esistenti e la creazione di nuovi servizi territoriali), spiegano il notevole aumento del numero di utenti negli ultimi 2 anni scolastici.

Gruppi Territoriali Educativi (G.E.T.) e Centri Educativi Pomeridiani (C.E.P.): a bambini e ragazzi dagli 8 ai 14 anni viene offerta la possibilità di partecipare ad attività creative, formative, espressive realizzate sia in appositi centri educativi (rivolti ad un numero limitato appositamente selezionato insieme alle scuole ed ai servizi sociali) che direttamente nelle scuole o in realtà territoriali.

Numero utenti G.E.T. (*dati provvisori)	a.s. 2009-2010	a.s. 2010-2011	a.s. 2011-2012
• c/o Centri	378	378	314
• nei progetti a scuola (mattino)	-	1.988	1.426*
• nei progetti a scuola (pomeriggio)	-	1.330	1.110*
• nelle collaborazioni sul territorio	-	887	200*

Numero utenti C.E.P.	a.s. 2009-2010	a.s. 2010-2011	a.s. 2011-2012
• c/o Centri	52	52	40

Orizzonti educativi: è un servizio sperimentale nato a ottobre 2011 dall'unione di un centro GET e di un centro CEP, con l'intento di costruire una nuova risposta educativa a bisogni educativi e sociali sempre più difficili da distinguere in precisi target e con la possibilità, attraverso la diversa organizzazione, di curare anche le proposte educative per i numerosi bambini e ragazzi che frequentano informalmente la realtà oratoriale in cui il progetto si realizza. Attualmente gli utenti che usufruiscono in maniera continuativa del servizio sono 61.

Progetto P.O.L.O. (Promozione Orientamento Lavoro e Occupazione): ragazzi con percorsi scolastici discontinui vengono orientati ed accompagnati verso percorsi scolastici più adatti o verso scelte professionali anche attraverso la cura e la realizzazione di tirocini formativi in aziende.

	2009	2010	2011
numero ragazzi in carico	132	120	117

Ludoteche: luoghi d'incontro, di gioco e di socializzazione per bambini e adulti in cui vengono anche proposti laboratori e realizzati progetti con le scuole e collaborazioni con gli altri progetti della rete educativa.

(*dati provvisori)	a.s. 2009-2010	a.s. 2010-2011	a.s. 2011-2012
numero accessi annui complessivi	24.316	24.450	25.950*

La crescita civile e sociale dei cittadini di domani è garantita da una serie di servizi educativi che fanno di Reggio Emilia una città educante

Campi gioco: proposte educative e ludiche per il periodo estivo che offrono attività di gioco, sportive, laboratori manuali ed espressivi, uscite. Nel 2011 FCR ha affidato la gestione di 11 campi gioco tra campi gioco a tempo pieno e a mezza giornata. Sempre nel 2011, FCR ha affidato la gestione del servizio di sostegno ai bambini disabili frequentanti i campi gioco, oltre che agli stessi gestori degli 11 campi gioco "convenzionati", anche ad ulteriori soggetti che ne gestiscono autonomamente altri sul territorio.

	2009	2010	2011
numero utenti complessivo	1.229	1.118	1.135
bambini disabili frequentanti	73	92	97

Consigli Circostrizionali dei Ragazzi (C.C.R): attraverso una vera e propria elezione diretta, bambini e ragazzi tra i 6 ed i 14 anni possono entrare a far parte di uno dei due consigli presenti in città (circostrizioni Sud e Nord Est). Sono oltre un migliaio in totale i bambini coinvolti nelle azioni di cittadinanza attiva rivolte al miglioramento della realtà in cui vivono: realizzano indagini, fanno emergere problemi, individuano possibili soluzioni da realizzare insieme ai compagni di scuola ed ai "facilitatori" che li seguono nel progetto. I CCR di Reggio sono attivamente impegnati nel progetto di partecipazione "Concittadini", promosso dall'Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna, di cui il Comune di Reggio Emilia è capofila.

	2009	2010	2011
numero ragazzi coinvolti	1.151*	1.965*	2.518*

Leva e Carta Giovani: sono progetti che offrono la possibilità ai giovani di svolgere un servizio di volontariato civico, rendendosi così parte attiva e utile per la città, nell'ambito di una rete di opportunità, pubbliche e private, preventivamente selezionate e curate dai responsabili del progetto. Anche le scuole aderiscono al progetto con la partecipazione di intere classi. Ai ragazzi che partecipano viene riconosciuto l'impegno attraverso l'accreditamento di punti sulla Carta Giovani, una tessera che permette di ottenere premi e vantaggi "etici" (sconti ed agevolazioni presso esercizi, strutture sportive e culturali convenzionati).

	2011
numero leve attivate	48
numero levisti	486
numero enti coinvolti	41
numero carte giovani distribuite	3000

Sostegno all'autonomia e alla comunicazione: in riferimento e in ottemperanza alla Legge 104/1992, alla Legge Regionale 12/2003 e alla Legge Regionale 26/2001, il Comune di Reggio Emilia realizza il servizio finalizzato al sostegno all'autonomia e alla comunicazione all'interno del contesto scolastico per bambini e ragazzi disabili dalla prima classe della scuola primaria fino alla quinta classe della scuola secondaria di secondo grado. Il Comune di Reggio Emilia garantisce il servizio di sostegno anche per i bambini/ragazzi residenti a Reggio Emilia ma che frequentano scuole in altri Comuni.

	a.s. 2009-2010	a.s. 2010-2011	a.s. 2011-2012
numero bambini e ragazzi assistiti	190	212	216

SERVIZI RIVOLTI A FAMIGLIE, MINORI E MADRI

Gli operatori dei Poli Sociali Territoriali si relazionano quotidianamente con famiglie e minori, valutando e progettando percorsi per tutelare i minori e rendere i nuclei famigliari in difficoltà il più possibile autonomi e con prospettive di crescita nel contesto sociale. FCR si appoggia per la gestione effettiva dei servizi ad ASP e cooperative sociali.

Strutture di accoglienza per minori: si tratta di interventi di tutela in comunità educativa a favore di minori le cui situazioni famigliari sono state, per la maggior parte, segnalate alla Procura presso il Tribunale per i Minori. Oppure si tratta di minorenni stranieri trovati prevalentemente dalle Forze dell'Ordine, non accompagnati sul territorio cittadino e per i quali sussiste un obbligo di tutela.

Strutture di accoglienza per madri con minori: il servizio offre l'opportunità a donne con figli piccoli o in gravidanza e che vivono momenti di difficoltà di risiedere temporaneamente presso luoghi in cui sono garantiti sostegno e presenza di operatori qualificati, permettendo alle madri di rafforzare il loro ruolo di genitori attraverso un efficace sostegno personalizzato.

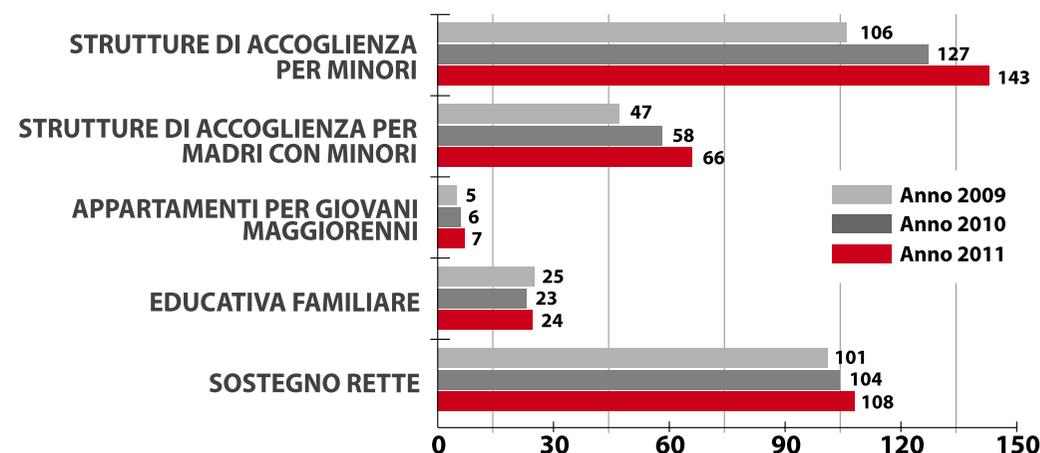
Appartamenti per giovani maggiorenni: al compimento del 18° anno di età, il minore fino ad allora seguito dai servizi deve essere messo nella condizione di non sentirsi abbandonato. Si programmano quindi percorsi di accompagnamento all'autonomia attraverso periodi di ospitalità con interventi educativi di media/bassa intensità.

Servizio di educativa familiare ed incontri protetti: famiglie con difficoltà relazionali e genitoriali vengono aiutate a domicilio da educatori qualificati che intervengono sulla valorizzazione dei ruoli e risorse di ciascun componente della famiglia, intercettando anche aiuti esterni in grado di far superare i momentanei elementi di difficoltà. Esiste anche la modalità degli incontri protetti tra genitori e figli, disposti dal Tribunale dei Minori, con l'obbligo della presenza di un operatore.

Sostegno alle rette scolastiche: attraverso esenzioni e integrazioni alle rette delle scuole di primo grado, nidi e materne del territorio comunale la famiglia, qualora in evidente difficoltà socio-economica, viene supportata nel costo del servizio.

Il sostegno alla genitorialità, alla tutela del minore anche straniero e all'accompagnamento ad una fase adulta autonoma hanno imposto una serie di servizi innovativi ed estremamente personalizzati

Numero utenti per servizi minori 2009-2011



SPORTELLO SOCIALE

Nato il 30 novembre 2009 in attuazione della Legge Regionale n. 2/2003, lo Sportello Sociale si configura come "Punto d'Accesso" ai Servizi Sociali Territoriali, ed è gestito dall'Azienda Speciale in base ad Accordo di Programma per conto del Comune di Reggio Emilia.

Attraverso la registrazione di tutti i contatti avvenuti nei 5 Sportelli Sociali, la creazione della Cartella Socio-Sanitaria informatizzata, la successiva estrazione ed analisi dei dati raccolti, il servizio è divenuto in pochi anni un osservatorio privilegiato per la costruzione di un sistema informativo sociale necessario alla progettazione dei servizi socio-assistenziali e alla prevenzione o al contenimento dei problemi emergenti.

Principali funzioni

- Punto informativo e di orientamento rispetto ai servizi presenti sul territorio, con eventuale invio e/o accompagnamento.
- Integrazione e coordinamento con la rete dei Servizi Socio-Sanitari e le Agenzie presenti sul territorio.
- Supporto al cittadino nella compilazione di richieste/interventi standardizzati erogati dal Polo.
- Intercettazione di situazioni che necessitano di un approfondimento attraverso la cosiddetta "Presa in carico leggera" gestita direttamente in accoglienza o l'accompagnamento alla presa in carico tradizionale.
- Gestione, reportistica ed analisi dei dati ai fini dello sviluppo dell'"Osservatorio del Bisogno", inserito nell'"Osservatorio delle Politiche Sociali" del Comune e assolvimento dei debiti informativi verso la Regione Emilia Romagna.
- Partecipazione alla progettazione territoriale e attività di promozione sociale.

Il principio d'Accoglienza è alla base del servizio

I cittadini che si rivolgono allo Sportello Sociale, collocato in un contesto di prossimità, possono esprimere i loro bisogni in uno o più colloqui approfonditi. Le richieste vengono riesaminate in un'equipe multiprofessionale integrata nel Polo, al fine di fornire risposte e percorsi adeguati alle reali esigenze, che possono tradursi in orientamento/invio ad altro servizio, attivazione di Presa in Carico Leggera o approfondimento da parte di un assistente sociale.

Le operatrici dello Sportello Sociale raccolgono quotidianamente i bisogni espressi da: anziani, disabili, minori, famiglie e adulti. Attraverso un'analisi multidisciplinare integrata con l'equipe di Polo si individuano i percorsi migliori per ciascun soggetto. Le informazioni raccolte sono un elemento importante per rilevare ed analizzare i cambiamenti in atto nella comunità locale attraverso la funzione di Osservatorio di Bisogno Sociale



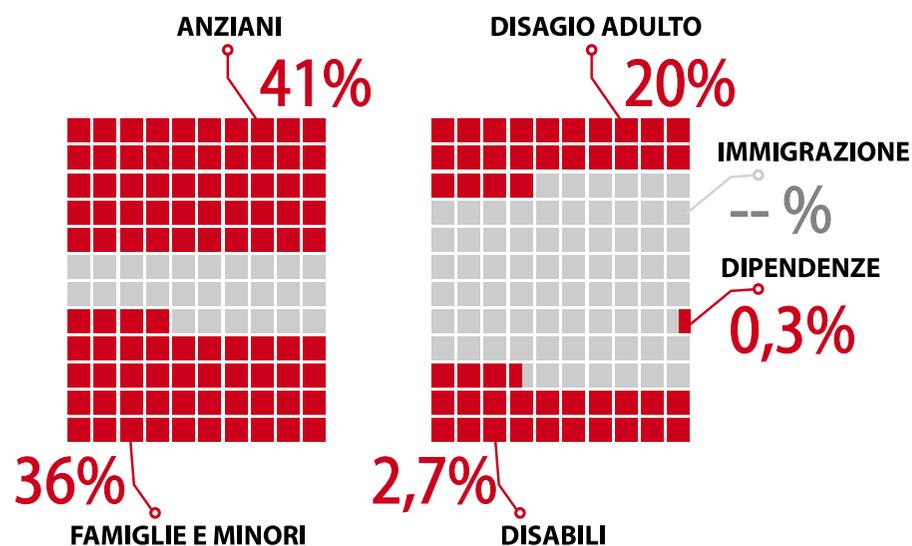
Le operatrici dello Sportello Sociale durante l'equipe settimanale

Strumenti informatici di supporto al servizio

Ogni singolo colloquio viene registrato su *Garsia*, applicativo distrettuale, che permette di conservare, aggiornare e condividere a livello operativo tutti i dati (anagrafici, sanitari, economici, famigliari ecc) relativi al cittadino che esprime un bisogno. Si tratta di uno strumento estremamente strategico poiché permette di interfacciarsi con altri programmi, estrarre ed elaborare dati per osservare la trasformazione dei bisogni sociali ed offrire un reale contributo alla prevenzione di questi o alla progettazione di servizi più adeguati ai cambiamenti della società.

E' lo strumento che permette di assolvere il debito informativo regionale con l'invio giornaliero dei dati di accesso dello Sportello Sociale e quelli periodici relativi alle erogazioni di interventi nelle diverse aree.

Sportello Sociale: le aree del bisogno espresso



Chi si è rivolto allo sportello sociale? Dati a confronto 2010/2011

		2010	%	2011	%
Numero colloqui		3.290		2616	
Numero teste*		2.818		2.236	
Sesso	maschi	1.205	42,76	923	41,28
	femmine	1.613	57,24	1.313	58,72
Cittadinanza	italiani	1.963	69,66	1.516	67,80
	stranieri	771	27,36	652	29,16
	n.p.	84	2,98	68	3,04
Esito	approfondimento	1.819	55,29	1.261	56,4
	orientamento/ invio ad altro servizio	1.420	43,16	758	33,9
	informazioni	51	1,55	129	5,77
N. prese in carico leggere (attive dal 01/07/2011)		-	-	88	3,93

* tale numero differisce da quello dei colloqui, in quanto un cittadino può accedere allo Sportello Sociale più volte

IL VALORE AGGIUNTO

Il risultato del bilancio d'esercizio 2011 delle Farmacie comunali riunite si è chiuso con una perdita di euro 2.366.142, che fa seguito ad una perdita, più modesta registrata nell'anno 2010, di Euro 900.620. La relazione del Presidente del Consiglio di amministrazione aziendale, cui si rinvia, contiene un'ampia analisi del risultato aziendale. In questa sede, è sufficiente ribadire che tale risultato è frutto dello squilibrio tra i costi delle attività svolte da FCR per i servizi sociali e la mancata copertura dei medesimi costi da parte del Comune di Reggio Emilia. Comune che ha ridotto progressivamente, per i vincoli di finanza pubblica, i corrispettivi per i servizi sociali, passando dai 3,8 milioni di euro del 2009 a 750mila euro del 2011.

Risulta pertanto più utile, in questa sede, la riclassificazione "a valore aggiunto" del conto economico.

Il valore aggiunto è dato dalla differenza tra il valore della produzione (che rappresenta i ricavi complessivi dell'azienda) e i costi "esterni", i costi, cioè, che vanno a remunerare fattori della produzione diversi dagli stakeholder individuati come di riferimento per l'azienda.

Si tratta quindi della differenza tra i ricavi lordi e i consumi di risorse utilizzate per produrli, quali i costi per l'acquisto dei prodotti per la vendita, il costo per servizi esterni, per affitti, ecc.

<i>Remunerazione del personale</i>	12.390
<i>Remunerazione della Pubblica Amministrazione (imposte e tasse)</i>	665
<i>Remunerazione della proprietà</i>	-2.366
<i>Remunerazione collettività (servizi sociali)</i>	11.617
Valore aggiunto	22.306

(dati in migliaia di €)

Il 57,25 % circa del valore aggiunto prodotto viene utilizzato per remunerare il personale dipendente e non, come gli amministratori ed i collaboratori. Questa cifra comprende le remunerazioni dirette e le remunerazioni indirette; queste ultime, costituite dagli oneri previdenziali a carico dell'azienda anche se non vengono percepite come remunerazioni, rappresentano un beneficio che si manifesterà nel futuro.

Una quantità del valore aggiunto viene destinato alla remunerazione della Pubblica Amministrazione attraverso le imposte sul reddito, l'IRAP e altre imposte e tasse minori.

Nessuna quota è destinata alla remunerazione della proprietà (Comune di Reggio Emilia) attraverso la corresponsione degli utili aziendali. Nessun utile nel 2011 viene distribuito, visto che l'Azienda è in perdita. Va però sottolineato che il Comune di Reggio Emilia, per effetto del mancato trasferimento a pareggio sui servizi sociali, ottiene un consistente valore aggiunto per la collettività.

Oltre la metà del valore aggiunto è infatti destinato alla remunerazione della collettività. La cifra si riferisce al risultato operativo netto, vale a dire allo "sbilancio" tra costi e ricavi, delle risorse destinate ai servizi sociali gestiti e finanziata dalle Farmacie comunali riunite.

La perdita d'esercizio non consente di avere una remunerazione "aziendale", vale a dire di provvedere all'autofinanziamento aziendale sotto forma di ammortamenti e riserve previste dalla legge. Gli accantonamenti permettono all'Azienda di avere a disposizione risorse da utilizzare per lo sviluppo e il miglioramento del servizio.

Riclassificazione "a valore aggiunto" del conto economico 2007/2011

VALORE AGGIUNTO	2007	2008	2009	2010	2011	MEDIA	%
Remunerazione del personale	11.154	11.284	11.783	12.151	12.390	11.752	54,69%
Remunerazione della proprietà	920	807	468	-901	-2.366	-214	-1,00%
Remunerazione della Pubblica Amministrazione (imposte e tasse)	1.426	962	937	276	665	853	3,97%
Remunerazione collettività (servizi sociali)	7.850	7.703	7.807	10.520	11.617	9.099	42,34%
Valore aggiunto	21.350	20.756	20.995	22.046	22.306	21.491	

I BILANCI

FARMACIE

RICAVI	
Corrispettivi e vendite fatturate	€ 23.853.465
Ricette del SSN	€ 14.546.595
Altri ricavi	€ 225.229
totale	€ 38.625.289
COSTI	
Acquisti di merci	€ 26.507.576
Personale:	
Farmacie	€ 6.470.350
Servizi Generali	€ 627.012
Affitti e Servizi	€ 1.583.857
Contribuzioni su ricette	€ 157.436
Ammortamenti ed oneri diversi	€ 365.374
Costi indiretti e generali	€ 390.703
totale	€ 36.102.308

SANINFORMA.IT (E-COMMERCE)

RICAVI	
Vendite	€ 2.328.708
totale	€ 2.328.708
COSTI	
Acquisti di merci	€ 1.672.375
Trasporti e imballaggi	€ 235.501
Personale:	
SANINFORMA	€ 163.117
Servizi Generali	€ 55.331
Spese promozionali e pubblicitarie	€ 62.143
Sviluppo web e canoni assistenza	€ 32.232
Ammortamenti ed oneri diversi	€ 21.364
Costi indiretti e generali	€ 18.173
totale	€ 2.260.236

MAGAZZINI

RICAVI	
Vendite	€ 142.678.521
Proventi vari	€ 87.144
Altri ricavi	€ 296.908
totale	€ 143.062.573
COSTI	
Acquisti di merci	€ 128.605.616
Trasporti e imballaggi	€ 1.876.182
Personale:	
Magazzini	€ 3.010.076
Servizi Generali	€ 838.699
Affitti e Servizi	€ 771.926
Ammortamenti ed oneri diversi	€ 240.032
Costi indiretti e generali	€ 796.186
totale	€ 136.138.717

SIDS (INFORMAZIONE SCIENTIFICA)

RICAVI	
Abbonamenti e convenzioni	€ 613.083
Altri ricavi	€ 2.825
totale	€ 615.908
COSTI	
Personale:	
- sids	€ 258.872
- collaboratori	€ 88.091
- servizi generali	€ 30.092
Provider Formazione a distanza	€ 54.500
Tipografia, spese postali e pubblicazioni	€ 40.134
Ammortamenti ed oneri diversi	€ 7.115
Costi indiretti e generali	€ 11.900
totale	€ 490.704

SERVIZI SOCIALI

RICAVI	
Ricavi diretti	€ 2.176.089
Servizio sanitario (FRNA)	€ 4.537.933
Comune di Reggio Emilia	€ 750.000
Altri Comuni del distretto	€ 189.293
Altri ricavi	€ 19.079
totale	€ 7.672.394
COSTI	
Servizi erogati agli assistiti (da terzi)	€ 17.600.812
Personale:	
- servizi sociali	€ 457.543
- servizi generali	€ 132.847
Costi diretti	€ 894.606
Trasferimenti (AUSL)	€ 178.562
Costi indiretti e generali	€ 24.800
totale	€ 19.289.170

GESTIONE FARMACIE PER CONTO TERZI

RICAVI	
Ricavi da prestazione del servizio	€ 570.225
- di cui di personale FCR	€ 165.520
Forniture materiali e altri ricavi	€ 8.325
totale	€ 578.550
COSTI	
Personale:	
- di farmacia	€ 151.747
- amministrativo	€ 228.382
- servizi generali	€ 41.379
Ammortamenti ed oneri diversi	€ 26.517
Costi indiretti e generali	€ 12.568
totale	€ 460.593

